

“Las redes sociales han reforzado y actualizado el papel del farmacéutico en la sociedad”

LOS DIVERTIDOS Y ORIGINALES VÍDEOS QUE PUBLICA EN INSTAGRAM ESTA FARMACIA CORUÑESA LE HAN LLEVADO A TENER MÁS DE 30.000 SEGUIDORES Y A CONVERTIRSE EN AUTÉNTICOS “FARMACÉUTICOS INFLUENCERS”.

El buen humor y la alegría son protagonistas en la Farmacia Tedín, una céntrica y centenaria botica de la ciudad de A Coruña, que se ha bautizado como “la farmacia de la felicidad”, y en la que la cercanía y la atención personalizada a sus clientes, sin olvidar a los que provienen de la venta online, es una prioridad.

Hablamos con **M^a Teresa Gómez Tedín**, farmacéutica al frente de la farmacia Tedín desde hace treinta años, sobre el día a día de su farmacia, la actualidad farmacéutica, y los cambios sociales que les han llevado a innovar en su manera de comunicarse con el paciente. “La farmacia hoy en día es un punto de actualidad. Con esto quiero decir que no solo estamos al tanto de los avances en medicamentos, enfermedades y novedades en parafarmacia, sino que también son importantes los avances en el entorno digital, nuevos métodos de pago, nuevos canales de venta online, consultas por redes sociales... además el cliente cada vez está más informado en temas de salud o cuidado de la piel, por lo que nosotros tenemos que estar continuamente alerta a las novedades para poder dar información de valor diferencial”.

En el día a día de la farmacia, una de las problemáticas que más les afecta es el desabastecimiento de medicamentos. “Es un tema con el que llevamos tiempo lidiando a diario, nos quita mucho tiempo en nuestro día a día, el paciente muchas veces no entiende por qué no puede retirar el medicamento prescrito o que tenga que volver al médico. Hay casos en los

que incluso ni siquiera tiene un sustituto para su medicación. Esto es lo que más me preocupa como farmacéutica, no poder dar la medicación que necesita al paciente”, nos explica.

Dermocosmética

Todo el equipo de la Farmacia Tedín, ocho profesionales más la farmacéutica titular, está especializado en dermatocosmética y en parafarmacia en general, y muy volcado en la promoción de un estilo de vida saludable, además de la dispensación de medicamentos, que tiene un peso muy importante. “El equipo está muy formado en parafarmacia, siempre informados de las últimas novedades para ofrecer los complementos más pioneros en el mercado,

intentando resolver las preocupaciones que nos encontramos a diario. Además, estamos especializados en el cuidado integral de dependientes; el objetivo es que las personas mayores, que son las más vulnerables, sientan 100% de apoyo en mi farmacia para todos los temas que les preocupan. También hacemos determinación de indicadores biológicos (colesterol, glucosa...); explica Gómez. Por lo que se refiere a otros servicios farmacéuticos y su posible remuneración, nos explica que “aunque nosotros cuando hemos implantado servicios como seguimiento farmacoterapéutico o deshabituación tabáquica no los hemos cobrado, actualmente creo que sería importante que fueran remunerados, ya que requieren tiempo y recursos para ofrecer un



Equipo Farmacia Tedín

servicio de calidad. Si el servicio es remunerado, el paciente lo valora más y el propio farmacéutico también se profesionalizará más”.

La dermofarmacia tiene un gran peso en la Farmacia Tedín, hasta el punto que su exposición ocupa un 50% de toda la parafarmacia. Son numerosas las consultas que reciben en esta área, también a través de las redes sociales, y en ese sentido la farmacéutica considera que *“somos un buen filtro para detectar lo que podemos tratar desde la farmacia o lo que directamente necesitamos derivar al dermatólogo”.*

Influencers

Su andadura en redes sociales comenzó en 2015, cuando Valeria Sánchez se incorporó al equipo de la farmacia con nuevas ideas, y les propuso introducirse en el mundo online. Comenzaron por abrir una cuenta en Instagram y empezaron a realizar vídeos para ofrecer consejos farmacéuticos, pero de una forma cercana y divertida. Su intención, tal y como manifiesta Gómez, era transmitir el potencial del equipo a través de las redes sociales, poniendo al farmacéutico en el foco de las nuevas formas de comunicación. La reacción del público no se hizo esperar. *“Rápidamente tuvo gran aceptación y los seguidores crecían con rapidez. Nos escribían desde diferentes puntos de España demandando los productos que recomendábamos. El objetivo era transmitir el consejo de una forma clara, que llegara al cliente final incluso entreteniéndolo, y también llegar a la gente joven que no es tan asidua a acudir a la farmacia. Queremos que la gente joven también vea la figura del farmacéutico como alguien al que acudir para pedir consejos en temas que le preocupan, tanto de dermo, como sobre salud sexual o cuidado personal. En verano, por ejemplo, empezamos haciendo vídeos concienciando de la importancia de la protección solar y conseguimos que mucha gente que utilizaba filtros muy bajos se protegiera a diario, esto para mí es el éxito”.*



Bailes al son de reggaetón, disfrazados de Papá Noel para felicitar la navidad o dando las campanadas han tenido tanto éxito que sus vídeos han llegado a los medios de comunicación tradicionales, prensa, e incluso televisión con una sonada aparición en el programa Zapeando de la mano de Cristina Pedroche. Hoy en día están muy satisfechos con lo que han conseguido. *“Cuando empezamos con Instagram ya rápidamente vimos los resultados, a nuestros clientes les divertía lo que hacíamos y nos empezaron a conocer desde diferentes puntos de España. A raíz de la aparición en los medios hemos recibido mucho cariño de nuestros clientes, algunos entraban en la farmacia solo para darnos la enhorabuena, incluso personas que nunca habían entrado. Ha sido muy gratificante y nos ha hecho llegar a personas que todavía no nos conocían”.*

La Farmacia Tedín cuenta también con una tienda online, que desde el punto de vista de la farmacéutica requiere mucho tiempo y esfuerzo, pero merece la pena. Aunque salir en los medios ha potenciado sin duda este canal, lo que especialmente ha influido, en su opinión *“es la profesionalidad y la dedicación que le damos a cada cliente”.*

La apuesta de esta farmacia por la omnicalidad y el éxito que está recogiendo es una clara muestra de lo que la sociedad valora y demanda a la farmacia del futuro. *“La farmacia es un punto de referencia para la población, y la población avanza gracias a las tecnologías, por lo tanto necesitamos avanzar con ella. Además, las redes sociales han reforzado y actualizado el papel del farmacéutico en la sociedad. Ahora es habitual leer en la prensa algún titular refiriéndose al “farmacéutico influencer” y esto me alegra mucho, porque creo que los farmacéuticos somos una figura muy útil para “influenciar” a la sociedad. Las redes también nos permiten llegar a la gente joven, y nos dan la oportunidad de transmitir la importancia del autocuidado y la prevención en su salud”.*+

