

# “Aspiramos a liderar el cambio de la farmacia tradicional a la farmacia del bienestar”

LA JOVIALIDAD Y LAS GANAS DE HACER SON PROTAGONISTAS EN ISERN FARMACIA, UNA BOTICA DE PARETS DEL VALLÈS (BARCELONA), FUNDADA HACE SESENTA AÑOS Y QUE YA HA CONOCIDO EL PASO DE TRES GENERACIONES DE FARMACÉUTICOS, EN LA QUE LA FORMACIÓN Y EL BUEN TRATO EN EL ABORDAJE DEL PACIENTE SON UNA PRIORIDAD. EL EQUIPO ES UN GRAN VALOR PARA LA FARMACIA Y LA MEJOR COMPAÑÍA PARA DISFRUTAR DEL VIAJE.



Desde 2010, recién salidos de la facultad y con ganas de comerse el mundo, los hermanos **Lourdes Isern** y **Lluís Isern** tomaron el relevo de su padre para empezar una nueva etapa, en plena época de cambios globales. “Somos una farmacia abierta y dinámica, nuestro lema es crecer día a día como equipo y como profesionales de la salud. La formación y el buen trato es lo que nos mueve a tener nuevos retos. Aspiramos a liderar el cambio de la farmacia tradicional a la farmacia del bienestar”, explican.

El miedo a innovar no existe en esta farmacia, y la equivocación está asumida como parte del trabajo. No en vano, los dos hermanos se definen como “unos motivados” que se aburrirían haciendo lo de siempre. “Hemos indagado y probado cosas nuevas, y muchas nos han salido mal y nos hemos sentido frustrados. Pero si no las probamos, no sabremos cómo funcionarán y cómo las recibirán nuestros clientes. Forma parte del juego arriesgarnos

a ejecutar microcambios y nuevas dinámicas... que salen, genial; que no salen, ya sabemos que en nuestra farmacia no funcionan”. En esta dinámica de proactividad y de probar cosas para aportar novedades al equipo y a los pacientes, señalan que “hemos encontrado una forma muy novedosa e enriquecedora de formarnos y de nutrirnos, saliendo del canal farmacia e indagando e inspeccionando otros sectores. Formarnos en retail, hacer viajes por Europa, visitar empresas de éxito que nada tienen que ver con el sector salud... nos abre la mente y nos llena de inspiración para implantar novedades y no hacer siempre lo mismo”.

## Importancia de la formación

Hablamos con Lourdes Isern, a quien se le ilumina la cara de orgullo cuando habla de su equipo; una de las claves del crecimiento y de la mejora de los resultados de la farmacia. Desde sus inicios entendieron

## el farmacéutico

la importancia de su formación para dar un servicio óptimo. *“Todo el equipo de Isern Farmacia, con trece profesionales, está permanentemente formándose y muy volcado en la promoción de un estilo de vida saludable. El equipo está muy formado e informado de las últimas novedades para ofrecer las soluciones más pioneras en el mercado”. Y añade que “como farmacia de referencia en nuestra población y cubriendo 365 días al año, hemos de tocar todos los palos y dar servicio, producto y asesoramiento a todos los segmentos de la población. Hacemos un abordaje integrativo del problema de salud por el cual se nos consulta, con suplementos, fitoterapia, aromaterapia científica, auriculoterapia, etc. para lo cual tenemos un plan de formación perfectamente programado y en concordancia con el plan de acciones establecido”.*

La farmacia está fuertemente comprometida con hacer llegar la atención farmacéutica más allá del mostrador: intervenciones divulgativas quincenales en la radio local sobre temas de actualidad (la última sobre el coronavirus), caminatas saludables, charlas sobre salud en colegios de la zona y la presencia online. *“Salimos de nuestra zona de confort y trabajamos en toda nuestra área de influencia. Con la presencia online hemos conseguido atrapar y cautivar a la gente que está navegando”.*

A la pregunta de cómo fue este paso de la farmacia física al mundo online, responde que *“los inicios fueron muy espontáneos, sin planificar nada, de una forma casera, porque de alguna manera era una tendencia natural de la propia sociedad. Ahora sí que lo tenemos todo muy planificado y muy pautado y con una coherencia con todo lo que pasa en la farmacia. Pero los inicios fueron cuando podíamos o cuando nos acordábamos, hasta que la tendencia se hizo evidente. Y entonces fue cuando dimos un paso adelante y decidimos que había que profesionalizarlo. El mundo online no es barato y se ha de trabajar y profesionalizar, y, si es preciso, dedicar una persona extra formada en este sector y dedicarle el tiempo que se merece. Y hacerlo bien para coordinarlo con todo lo que pasa en el mundo offline”.*

Para poder compatibilizar el trabajo en la farmacia con la comunicación online, han optado por delegar toda esta tarea en una persona externa. *“Ha sido un aprendizaje hasta llegar a delegarlo en la persona correcta. Ha sido una transición hasta entender que esto tenía fuerza y era importante y que había que invertir dinero. Delegar, pero sin dejar nunca de implicarnos, e implicar a todo el equipo, porque al final es tarea de todos. De manera que existe mucha planificación y coordinación entre nuestra community manager y el equipo, con nosotros pivotando todo esto para que al final sea un baile coordinado. Es una persona externa, pero que al final, como hay tanto contenido y tanto trabajo por hacer, se ha convertido en una pieza más de la farmacia. Tener la comunicación online enfocada de una forma profesional ha sido uno de nuestros aciertos de los últimos años”.*

Actualmente cuentan con cuatro perfiles activos como farmacia en redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn). *“Desde que hemos profesionalizado las publicaciones en la figura de nuestra community manager, lo que hacemos es que, aunque los contenidos pueden ser los mismos en todas las redes, en los mensajes la comunicación es diferente. Adaptamos la comunicación a cada tipo de red. Intentamos hablar en cada red de manera diferente para seducir a perfiles de edades diferentes. Hemos podido constatar que las personas mayores también son muy activas, y que hoy en día la edad ya no es una barrera”.*

### FarmaOffice

Para llevar a cabo el cambio a una farmacia acorde a los tiempos actuales, las farmacias se están respaldando en las nuevas tecnologías y en softwares que les permitan realizar el tratamiento de datos para un mejor conocimiento de la farmacia y de los pacientes, y mejorar la comunicación con los pacientes. Isern Farmacia apostó hace unos años por la herramienta FarmaOffice. *“Trabajar con FarmaOffice nos ha permi-*

*tido concentrar procesos, parametrizar y ganar visibilidad. Disponemos de una herramienta que nos permite tener controladas todas las redes, toda la comunicación online, actualizar nuestra web... Tener todo concentrado en una misma herramienta ha sido un paso más en profesionalizar toda nuestra cara online”.*

Aseguran en su web que no tratan síntomas ni enfermedades, sino pacientes de manera individualizada y está claro que con la comunicación a medida se puede contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas dando respuesta a sus intereses y necesidades particulares. Fueron las posibilidades de segmentación de FarmaOffice lo que más les impulsó a decantarse por esta herramienta: *“FarmaOffice nos ayuda a acertar en el área de interés en las comunicaciones con nuestros clientes, haciendo una muy buena categorización de los clientes y esforzándonos por tener todos sus movimientos registrados. Todavía no somos del todo conscientes de la información que tenemos o que podemos llegar a registrar para después utilizarla con esta finalidad”.*

Los hermanos Isern nos confiesan que el sueño que les gustaría alcanzar a través de la presencia online de su farmacia es que fuese un espejo de la farmacia física, *“que tanto el offline como el online de nuestra farmacia tuviesen la misma personalidad, que se comunicasen de la misma manera, que transmitieran lo mismo. Que nadie tenga duda cuando nos visite en cualquiera de los dos medios que somos lo mismo, que somos Isern Farmacia”.*

El salto al mundo digital es prácticamente un cambio obligado para cualquier proyecto, aunque quizás en el sector farmacéutico sea un poco más complicado que en el resto. Para finalizar, preguntamos a los hermanos Isern qué consejos darían según su experiencia a aquellas farmacias que están considerando la opción de sumergirse en él: *“Que vayan poco a poco, que esto se ha de implantar pasito a pasito, poco a poco y con buena letra; que se vayan integrando gradualmente por parte de todo el equipo, accediendo a todas las opciones que tiene el mundo online. Se tiene que estar sin excusas ni miedos, porque es una realidad integrada en todos los aspectos de nuestro día a día. Lo que no se comunica no existe, aunque sea una frase muy mítica”.*

La apuesta de esta farmacia por la omnicalidad y el éxito que está recojiendo es una clara muestra de lo que la sociedad valora y demanda a la farmacia del futuro. *“Aprovechar esta revolución da mucho más valor a nuestra profesión y refuerza el papel del farmacéutico en la sociedad. Hemos de tener presencia online porque es algo que vive y convive con nosotros. Es nuestra responsabilidad”;* nos comentan los hermanos Isern. +



Lourdes Isern y Lluís Isern