

Antigua Farmacia de la Reina Madre: más exposición, pero con historia

ENCARGARSE DE LA ANTIGUA FARMACIA DE LA REINA MADRE ES COMO HACERSE CARGO DE UN TROZO DE LA HISTORIA. TRAS UN "DURO PROCESO DE REFORMA" DE MÁS DE SEIS MESES; HAN RESTAURADO TODOS LOS ELEMENTOS QUE SE ENCONTRABAN UN POCO DETERIORADOS PARA EXPONERLOS Y QUE PUDIESEN SER CONTEMPLADOS POR TODOS LOS CLIENTES, Y HAN HECHO QUE EL LOCAL SEA MÁS ACCESIBLE Y AMPLIO PARA ATENDER A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO ACTUAL.



Tiene el título de ser el comercio más antiguo de Madrid. Creada en 1578 por un alquimista veneciano, abasteció a la Casa Real durante décadas. Felipe V le concedió el escudo oficial y el nombre de Reina Madre en alusión a una de sus esposas. Hace tres años se hicieron cargo de ella **José Daniel Jiménez**, como su *titular*, y **Emilio Fernández**.

Relatan que, debido a la antigüedad e importancia de la farmacia se alargarían demasiado si contasen las mil y una anécdotas de las que les impregnaron los antiguos titulares. Remarcan la importancia de tener como clientes a **Miguel de Cervantes** en el siglo XVII o a la **Reina Isabel de Farnesio** en el siglo XVIII. Durante la Guerra Civil sirvió también de vía de escapatoria para algunos presos que escapaban del Palacio Real a través de un túnel que lo une con la farmacia.

Para ellos, encargarse de la Antigua Farmacia de la Reina Madre es *"un orgullo como farmacéuticos"*. Dicen que es como hacerse cargo de *"un trozo de historia"*. *"Tenemos la suerte de que la farmacia ha conservado casi todos los elementos a lo largo de la historia, a pesar de llevar abierta más de 400 años y haber soportado un traslado"*, manifiestan. Se enorgullecen de que sea por eso por lo que está considerada *"una de las farmacias con más encanto de Europa y por la que pasan diariamente decenas de grupos de turistas por ella"*.

Este año, se han enfrentado a un *"duro proceso de reforma"* que les ha llevado más de seis meses. *"Hemos conseguido restaurar todos los elementos que se encontraban un poco deteriorados y así poder exponerlos para que pudiesen ser contemplados por todos los clientes. Hemos aprovechado también el proceso para hacer el local más accesible y amplio para tratar de atender a las exigencias del mercado actual"*, detallan. Actualmente, se puede observar una de las colecciones más completas y mejor conservadas de albarelos de **Ruiz de Luna** al igual que unos azulejos cerámicos con los que decoró parte de la farmacia. Además, han ampliado el horario a 12 horas los 365 días del año y aumentado la plantilla a ocho personas.

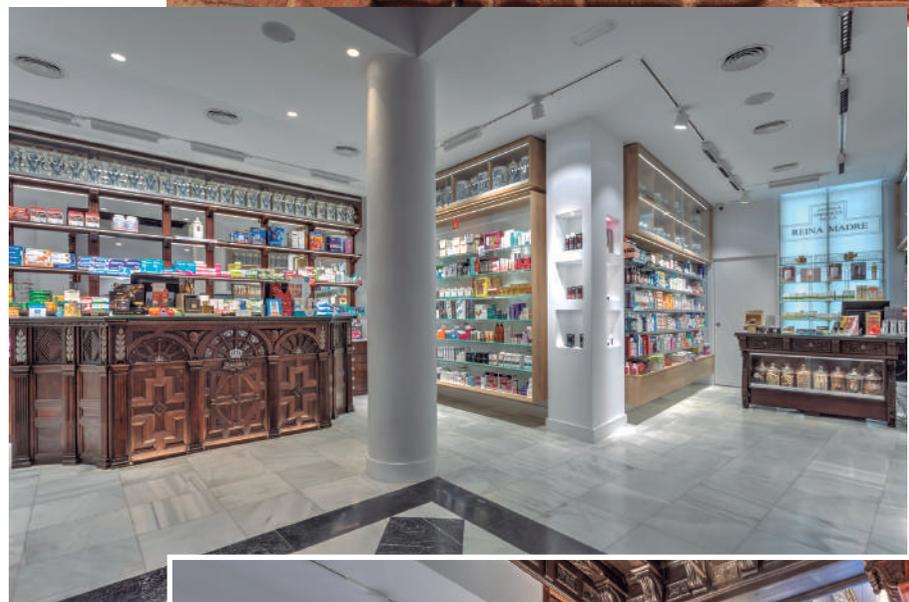
La reforma fue un trabajo *"largo y bastante tedioso"*. La mayoría de la farmacia está protegida por Patrimonio, por lo que hubo que realizar un proyecto en el que tuvieron que llevar especial cuidado con todas las partes antiguas de la farmacia y a la vez lograr una combinación con los elementos nuevos que no eclipsasen a los anteriores. Después de meses en conversaciones con Patrimonio a través de su estudio de arquitectos, lograron la autorización para realizar la reforma. Ahí empezó la búsqueda de las empresas más adecuadas para la realización de la misma. Por ejemplo, unos expertos ebanistas se encargaron de la restauración de todas las maderas de la farmacia, incluyendo los mostradores antiguos.

La reforma fue un trabajo *"largo y bastante tedioso"*. La mayoría de la farmacia está protegida por Patrimonio, por lo que hubo que realizar un proyecto en el que tuvieron que llevar especial cuidado con todas las partes antiguas de la farmacia y a la vez lograr una combinación con los elementos nuevos que no eclipsasen a los anteriores. Después de meses en conversaciones con Patrimonio a través de su estudio de arquitectos, lograron la autorización para realizar la reforma. Ahí empezó la búsqueda de las empresas más adecuadas para la realización de la misma. Por ejemplo, unos expertos ebanistas se encargaron de la restauración de todas las maderas de la farmacia, incluyendo los mostradores antiguos.

Rapidez y efectividad

A pesar de mantener todos los elementos antiguos de la farmacia, han adaptado toda la zona de exposición para que los clientes puedan acceder al mayor número de productos posible, dotándolos de un sistema de iluminación, instalado por la empresa experta Luz & Ambiente, que les da una mayor visualización. Asimismo, han adaptado una sala del sótano para la instalación de un robot, que les ha facilitado en gran medida las labores de dispensación. Precisamente, describen que el montaje y ubicación del robot fue

SE HA ADAPTADO TODA LA ZONA DE EXPOSICIÓN PARA QUE LOS CLIENTES PUEDAN ACCEDER AL MAYOR NÚMERO DE PRODUCTOS POSIBLE



el farmacéutico

una de las partes más complicadas de cuadrar. *"Teníamos claro que al ubicarlo en el sótano ganaríamos un espacio fundamental en la planta principal, ya que dispondríamos de los 70 metros completos de esta planta para la atención al público y exposición, lo cual, teniendo en cuenta además la ubicación de la farmacia en una de las calles más importantes de Madrid como es la calle Mayor, era algo fundamental"*, explican. Finalmente, tras valorar distintas opciones, se inclinaron por el robot Vmax de BD Rowa, cuyo proyecto era el que *"mejor encajaba"* en la idea de cómo querían que quedase la farmacia. Piensan que no se han equivocado. El sistema está formado por el robot, dos ascensores y cuatro cintas transportadoras que dan servicio a todos los mostradores, quedando todo oculto tras falsas paredes y el techo.

ÉSTA ES UNA DE LAS FARMACIAS "CON MÁS ENCANTO DE EUROPA" Y POR ELLA PASAN DIARIAMENTE DECENAS DE TURISTAS

A su parecer, las ventajas de disponer de este robot son varias. Destacan la rapidez y efectividad en la dispensación y la mejora en el trato con el paciente, *"ya que se le presta mucha más atención pudiendo solucionar todas las dudas y aconsejarle mientras llega su medicación"*. Evidentemente, *"la venta cruzada ha aumentado"* por lo que conlleva el robot, la reforma y la cercanía y visibilidad de todos los productos.

Lo que buscan sus pacientes habituales, *"al igual que en el resto de farmacias, es que se les dé un trato agradable y cercano y se les brin-*

de un buen consejo farmacéutico". Eso lo han logrado con un largo proceso de selección y una formación constante de todo el equipo. Por la localización de la farmacia, tienen mucho cliente de paso que, sobre todo, es atraído por la historia de la farmacia. Tratan de aprovechar estas visitas para ofrecer multitud de productos de temporada que pueden interesarles. *"Aunque no sea así, todos se marchan impactados por la belleza y conservación de la farmacia"*, subrayan.

A pesar de la zona y de todo el turismo que se mueve por ella, no dejan de ser *"una farmacia de barrio"*. Les gusta el trato con la gente y poder aconsejar de la mejor manera posible a sus clientes. Por estos motivos se muestran bastante reticentes a la venta online o *"a todo aquello que suponga pasar a segundo plano el trato con el paciente"*. Están observando un incremento importante en el sector de la cosmética, por lo que tratan de formarse y evolucionar al ritmo del mercado. Del mismo modo, intentan contar con el máximo número de líneas y laboratorios cosméticos para que el cliente tenga una amplia variedad de productos.

Respecto a la crisis sanitaria originada por la pandemia del Covid-19, comentan que *"está demostrando que el modelo sanitario español, y por tanto el farmacéutico, está muy por encima del que tienen la gran mayoría de países"*. Aseveran que, *"en las farmacias en particular, se está haciendo un trabajo realmente encomiable, adaptándose a las medidas de seguridad que ha requerido la situación, ajustando turnos de personal para poder seguir dando servicio a pesar de las numerosas bajas y no faltando a nuestro compromiso con la sociedad a pesar de las más que evidentes faltas en el suministro de determinados productos sanitarios"*. Concluyen que sólo pueden alabar a todos sus compañeros que, *"a pesar de poner en riesgo su salud y la de los suyos"*, han seguido trabajando y tratando de garantizar una normalidad al menos en el sector farmacéutico. +

