

“Intentamos que la parafarmacia esté presente dentro del consejo farmacéutico”



EN LA FARMACIA LLORENS (PALMA DE MALLORCA) CONSIDERAN QUE LA PARAFARMACIA TIENE QUE SER UN ELEMENTO IMPORTANTE EN LA OFICINA DE FARMACIA, ESPECIALMENTE DENTRO DE UN USO PREVENTIVO. DESTACAN QUE, EN ELLO, EL FARMACÉUTICO, POR SUS CONOCIMIENTOS, DEBE TENER UN PAPEL IMPORTANTE COMO GARANTE DE UN USO CORRECTO.

El titular de la Farmacia Llorens es **Antoni Llorens**. La suya es una farmacia que se encuentra en una zona en la periferia de Palma de Mallorca. *“Es un barrio mayoritariamente residencial de clase media/obrero, contando, también, con una pequeña presencia estacional de turistas”,* aclara. Actualmente, trabajan en ella tres farmacéuticos y una auxiliar, que es bióloga.

La farmacia permanece abierta de 9:00 a 21:00 horas de lunes a sábados. Por las características del barrio, sus clientes se encuentran dentro de lo que comúnmente se denominan *“de toda la vida”*. *“Favorecido por la larga tradición de la Oficina, buscamos que prevalezcan los valores de seguridad que proporcionan los conocimientos científico-técnicos de los profesionales que trabajamos en ella. Por esto, los pacientes, mediante el contacto habitual, tienen una comunicación continuada y de confianza con nosotros”,* señala.

¿De qué manera han modernizado los procesos en la farmacia con la última reforma que hicieron? Responde que *“las primeras actuaciones de actualización se centraron en la reforma física del espacio y en la introducción de la informática como útil esencial de trabajo, siendo de las primeras farmacias de Mallorca en utilizarla como herramienta de uso habitual”*. La gran mayoría de avances en los últimos años en esta Oficina de Farmacia ha seguido en la línea de la adaptación al desarrollo de los avances tecnológicos. Probablemente, *“el cambio de más relevancia ha sido la implantación del sistema de receta electrónica”*. Ésta, matiza, *“cambió el modelo de trabajo y de relación física con los clientes”*. También llegaron modernizaciones asociadas como el software de ventas o mejoras en los sistemas de red, entre otras.

Fases continuadas

La actualización de la Oficina de Farmacia se ha ido efectuando por fases continuadas. *“Así, sobre una base física principal modificada hace unos 15 años, se han venido realizando otras actualizaciones”,* comenta Llorens. La farmacia consta de unos 130 metros cuadrados. Unos 45 se dedican a la atención directa al público y el resto a zona de recepción de productos, laboratorio y almacén. *“Intentamos que la parafarmacia esté presente dentro del consejo farmacéutico. Aunque puede no ser la parte esencial de un tratamiento, sí puede serlo de una acción preventiva”,* justifica. En su opinión, la parafarmacia tiene que ser un elemento importante en la Oficina de Farmacia; especialmente dentro de un uso preventivo. En ello, el farmacéutico, por sus conocimientos, *“debe tener un papel importante como garante de un uso correcto”*.

La mayoría de los cambios a nivel organizativo y tecnológico en la Farmacia Llorens tiene una aplicación inmediata y los resultados se observan de manera temprana. Afirma que poseer un mayor conocimiento del funcionamiento de la Oficina de Farmacia comunitaria les permitirá conocer mejor a los pacientes y poder darles una atención personalizada, *“que es hacia donde se dirige tanto la medicina como la farmacia”*.

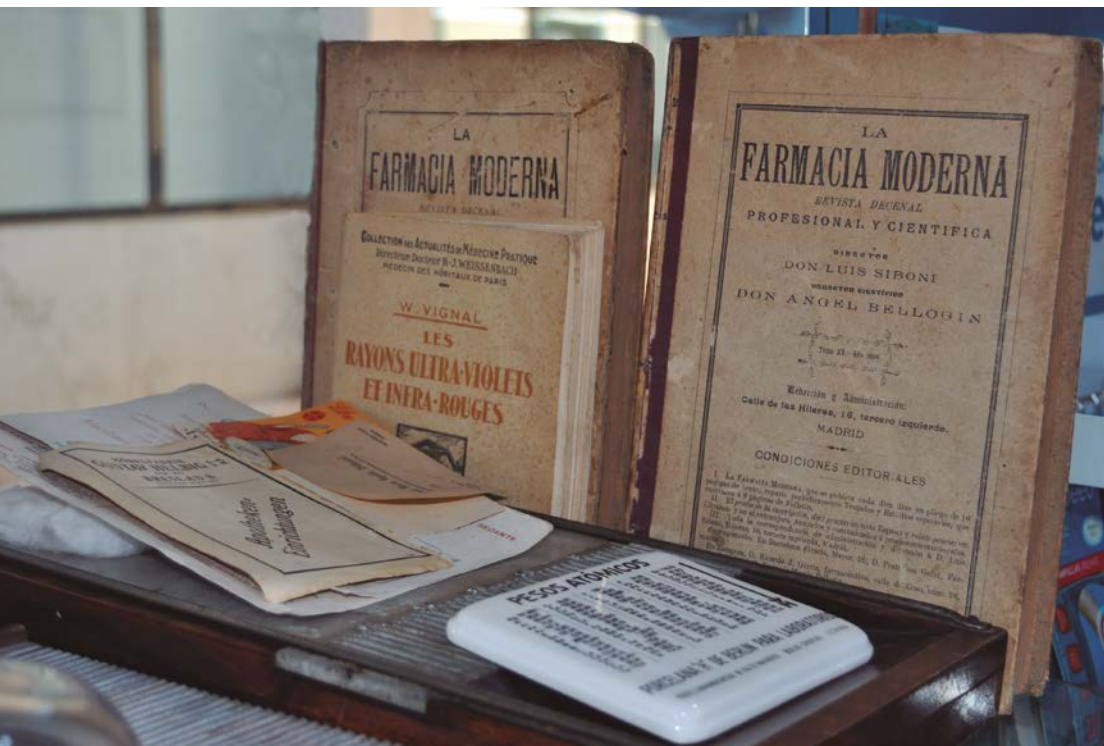
Le cuestionamos por los servicios más destacables por los que están apostando. Apunta que llevan haciendo desde hace varios años el sistema personalizado de dosificación y que se observa un crecimiento y una mayor adhesión por parte de los pacientes. *“Las razones suelen ser falta de tiempo, pacientes polimedicados, errores previos de medicación o pacientes con cuidadores”,* manifiesta. Llorens reconoce que los estudios de mercado siempre son útiles a la hora de extraer conclusiones. Subraya que otros servicios como análisis de piel y de cabello dan un apoyo extra y facilitan dar al paciente un servicio útil en caso de necesitarlo.



Antoni Llorens

“LOS PACIENTES, MEDIANTE EL CONTACTO HABITUAL, TIENEN UNA COMUNICACIÓN CONTINUADA Y DE CONFIANZA CON NOSOTROS”





En uno de los momentos más críticos

Respecto al momento en el que se encuentra la farmacia asistencial, Llorens analiza que está *"en uno de los más críticos a nivel sanitario mundial: Hemos sido un soporte de primera línea cuando los centros de salud y hospitales han estado saturados durante meses"*.

Hace hincapié en que los farmacéuticos han de plantearse qué camino escoger en el mundo sanitario. *"Podemos intentar mejorar nuestra integración en el sistema de salud y ser un punto de referencia"*, asevera. Con una población a la espera de vacuna, *"no hay ninguna duda de que la farmacia ha de ser un punto de referencia en los test rápidos"*. Insiste en que *"ser capaces de hacer cribajes, ayudar en los sistemas de detección y tener una comunicación con los centros de Salud es algo vital para poder avanzar la recuperación a la pandemia"*.

Lamenta que, con la vacuna de la gripe, los farmacéuticos han perdido una gran oportunidad, *"pero no será la única"*. Remarca que *"son situaciones que no favorecen ni a la Sanidad ni tampoco están en consonancia con el rol que tiene la farmacia en la sociedad española"*. Según Llorens, *"bastaría observar la importancia y el éxito comparativo que tienen en la pandemia algunos países donde su sistema sanitario ha confiado en los profesionales farmacéuticos"*.

Resume que la responsabilidad de los farmacéuticos es dar respuestas, *"alejadas de intereses economicistas, a las consultas y la atención necesarias en estos instantes donde hay tanta incertidumbre y muchos medios de comunicación generalistas no están siendo una fuente completamente fiable"*.

"La farmacia comunitaria está infrautilizada en este sistema de gestión del Covid-19", denuncia. Piensa que *"los dirigentes han sido reticentes o incapaces de ver la forma en la que pueden colaborar las farmacias"*. Esto es *"doblemente preocupante"* ya que, *"al tiempo que se obvian instrumentos de utilidad en estos momentos críticos y de máxima saturación del sistema sanitario, se deja de lado a todo un colectivo sanitario, de reconocido nivel universitario"*.

Ya desde marzo, en la Farmacia Llorens, adoptaron las medidas de distancia de seguridad, pantalla de metacrilato, dispensadores de gel y aforos limitados. *"Si ya hemos comprobado que los planes de control de la pandemia hasta ahora no han funcionado, igual es el momento de*

buscar diferentes enfoques. La incidencia y el número de casos no para de subir", reflexiona. Argumenta que hay CCAA volviendo al confinamiento *"duro"* y que no hay perspectivas de que esto cambie a corto plazo. Avisa de que, o se coordinan todos los profesionales sanitarios, o será muy difícil una gestión exitosa de la pandemia.

Examinamos con él la evolución en las preferencias de los consumidores de la farmacia en los últimos tiempos. Cuenta que, cuando se informó en los medios de comunicación de que el uso del Ibuprofeno era inadecuado en comparación con el Paracetamol para tratamiento de los síntomas del Covid-19 en el mes de marzo, hubo un vacío de existencias de todos los paracetamoles de venta libre.

"Las preferencias van variando según lo que escucha el paciente. La vía de comunicación 'boca a boca' es un mecanismo muy inconveniente y a la vez imparparable, para mitigar sus efectos, los sanitarios, y en concreto los farmacéuticos, debemos estar ahí para dar respuesta a las dudas

y falsos tratamientos", sostiene. Asimismo, acentúa que el uso de los antigripales ha sufrido un descenso importante. Cree que en ello puede haber influido el temor a la consecuencias económico-sociales que puede causar la declaración de positivo del Covid-19 y la semejanza de síntomas de esta enfermedad con las de enfermedades comunes catarro-gripales, como tos o fiebre.

Concluye que, en los últimos tiempos, han notado un crecimiento de las reacciones alérgicas. Con la consideración de los medicamentos antialérgicos como de venta libre por parte de la Seguridad Social, en la venta de estos productos han constatado un incremento significativo en un amplio espectro de pacientes. +

