

“Nuestro almacén es nuestra farmacia”

LA GENTE QUE ACUDE A LA FARMACIA 24H, DE HUELVA, LO HACE POR TRES MOTIVOS PRINCIPALMENTE. PRIMERO, POR SU HORARIO AMPLIADO. DE HECHO, FUE LA PRIMERA FARMACIA 24 HORAS DE HUELVA. SEGUNDO, POR LA CANTIDAD DE PRODUCTO DEL QUE DISPONE, DE TODAS LAS CATEGORÍAS. INTENTAN TENER CASI DE TODO. Y TERCERO, POR LO AGRADABLE QUE ES Y POR LA CALIDAD PROFESIONAL DE SU EQUIPO. FUE TRASLADADA Y REFORMADA JUSTO ANTES DE LA PANDEMIA, CON EL OBJETIVO DE QUE FUERA “MUY DIFERENTE AL RESTO”.

Cuando preguntamos a **Ignacio Beltrán**, gerente y cotitular de la Farmacia Andalucía 24H, de Huelva, por las características de ésta, responde que es *"muy diferente al resto"*. Señala que lo que les diferencia es sobre todo que han buscado *"una experiencia de compra en el cliente"*; además de poseer un amplio surtido en todas las categorías y un horario ampliado de 24 horas.

En sus 250 metros cuadrados trabajan ocho técnicos y ocho farmacéuticos. Beltrán asegura que en estos momentos es la farmacia más grande de Huelva y, probablemente, una de las más grandes de Andalucía. *"Somos una farmacia distinta porque partimos, en primer lugar, de una fachada espectacular, donde envolvemos con vigas de madera todo el edificio en el que se sitúa. Tenemos una entrada muy grande, con un mostrador de bienvenida en el que nada más entrar una persona del equipo te dirige hacia una zona u otra"*, explica. La farmacia está dividida en dos porque está ubicada realmente en dos locales, con una unión que era muy pequeña. Han puesto la entrada en dicha unión.

"He dividido la farmacia en dos conceptos. Uno es 'te cuidamos por dentro', mientras que el otro es 'te cuidamos por fuera'. Es decir, la salud desde el exterior, donde trabajamos, entre otras categorías, la dermatocósmica, corporal, capilar y óptica. En la otra parte está la farmacia propiamente dicha", aclara. Sus clientes son de todo tipo. Los hay del barrio, que son asiduos. Al ser 24 horas y la más grande de Huelva, los hay de otras poblaciones que van buscando el surtido, el cómo les atienden y la experiencia de compra que brindan. Afirma que igualmente hay mucho cliente de paso, por estar en la avenida principal de entrar y salir de la ciudad. Por otro lado, para muchos clientes, ésta es *"su segunda farmacia"*. Cuando no encuentran algo en la suya más cercana, Andalucía 24H es su segunda opción.

Seis puntos de venta

La reforma, realizada justo antes de la pandemia del Covid-19, la hicieron con Concep. ¿De qué manera han modernizado los procesos de la farmacia con esta reforma? Beltrán comenta que *"implementando nuevos servicios, agilizando procesos de recepción y dispensación, gracias también al nuevo robot y a contar con más puntos de venta"*. En total, hay seis puntos de venta. Cinco en la zona de la farmacia y uno, integrado en el mobiliario, en la zona de cosmética. La reforma en sí empezó en noviembre de 2019, aunque desde antes, desde febrero del año pasado, Concep llevó a cabo distintos procesos para darle forma a la farmacia y a su concepto, que separa la zona experiencial y la sanitaria. Se muestra muy satisfecho con la forma de trabajar de Concep, que le asesoraron y acompañaron durante todo el proceso para ayudarle a conseguir los mejores resultados. *"Conmigo, se han volcado"*, sostiene. No tuvo que cerrar durante la reforma, porque la farmacia antes estaba *"dos locales al lado"*.

"Siempre he querido una farmacia distinta. No quería que entrase alguien y me dijera que 'este mueble lo visto yo no sé dónde' o que 'me recuerda a una farmacia de Torremolinos en la que estuve un día'. Quería una farmacia única, distinta, que fuera mía", declara. Destaca que le gusta mucho el diseño del interior. Por eso, le dio *"muchas vueltas a todo"*. Inauguraron dos días antes del estado de alarma y confinamiento total por el Covid-19, por lo que aún no pueden comparar los resultados con la etapa anterior. Tenían preparado un evento, pero no pudieron celebrarlo.

Así, su concepto es dirigido a que el cliente-paciente viva mucha interacción con el producto. *"Yo he buscado también que nuestro almacén sea nuestra farmacia. Apenas tenemos almacén. Mi almacén es la propia venta"*, expone. Insiste en que ha perseguido muchísimo que en la farmacia el cliente disfrute la experiencia de compra. *"Hoy en día, o se busca la experiencia de compra del cliente o mal vamos. Porque*



**"SIEMPRE HEMOS SIDO EL PRIMER
ESLABÓN DE LA CADENA SANITARIA
Y SE VE REDUCIDA NUESTRA LABOR
SI NO SE DEFIENDE ESO"**



Ignacio Beltrán

el farmacéutico

en Internet lo encuentras todo. Te tienes que diferenciar dándole algo distinto al cliente, que lo atraiga a la farmacia. De lo contrario, será el fin de la farmacia”, advierte. Describe que a Andalucía 24H la gente va por tres cosas: “Primero, por el horario ampliado. Fuimos la primera farmacia 24 horas de Huelva. Segundo, por la cantidad de producto, de todas las categorías, que tenemos. Intentamos tener casi de todo. Y tercero, por lo agradable que es y por la calidad profesional de nuestro equipo”. Subraya que son “como una gran familia”.

Respecto al robot, han optado por uno de Rowa. Han conseguido con él “agilizar todo”. “Lo primero es que no hay fallos de stock. Las boticas suelen tener el problema de los fallos de stock, muchas veces porque no sabemos colocar. Pero con el robot eso ya no pasa. Si dice que hay una cosa, la hay”, asevera. Del mismo modo, remarca que todo es más rápido a la hora de recepcionar y de dispensar.

Un momento delicado

“La farmacia asistencial se encuentra en un momento dedicado. Si los distintos COF no nos defienden y ponen en valor nuestra labor sanitaria y nuestra tarea como farmacéuticos, que es lo que siempre hemos sido, pues mal vamos. Siempre hemos sido el primer eslabón de la cadena sanitaria y se ve reducida nuestra labor si no se defiende eso”, considera Beltrán. Se refiere a todo lo que acontece alrededor de la vacunación y la realización de test antígenos en las farmacias, entre otras cosas.

Además de las medidas de aforo limitado, de las mamparas de protección, de las cintas separadoras delante de los mostradores y de los EPIs; establecieron turnos especiales. Instauraron dos grupos de trabajo que no se han mezclado, por si alguien caía con el Covid-19, para que el otro equipo se hiciera cargo de la farmacia. A su entender, esta crisis sanitaria ha puesto encima de la mesa más virtudes que carencias de la farmacia española. “Hemos estado al lado de los pacientes desde el primer día de la pandemia. Dándoles consejo, informándoles sobre la enfermedad del Covid-19, cómo combatirla. Los centros de Salud han estado desbordados. Han estado cerrados. Nosotros hemos sido el primer eslabón en la cadena y el paciente a quien acude por primera vez

es a nosotros”, reitera. Hace hincapié en que han sido la primera línea de batalla. Lamenta, eso sí, que el Gobierno no les ha puesto en valor, “en ningún momento”.

“Estamos más que capacitados para dispensar y realizar pruebas de diagnóstico del Covid-19. Lo hemos hecho toda la vida. Somos sanitarios”, alega. En la vacunación del Covid-19, piensa que los farmacéuticos pueden hacer al menos seguimiento y control de los pacientes. Durante la pandemia, las farmacias han “liberalizado mucho a los hospitales”. Por ejemplo, “en Andalucía, todo lo que es medicamento hospitalario se está dispensando en Oficina de Farmacia”. Añade que lo están efectuando gratuitamente. La persona que necesita un medicamento hospitalario va a la farmacia y ellos se encargan de pedirlo al hospital, “sin cobrar un duro por gestionar todo y que el paciente lo pueda recoger en la farmacia sin poner en riesgo su salud en el hospital”.

Beltrán percibe muchas diferencias en las preferencias de los pacientes. Han bajado las ventas en unas categorías y han subido otras. Apunta que todas las que son por enfermedades respiratorias de esta época han descendido. “Se venden un 20% de los antigripales que se vendían en este período. Al usar mascarillas, hay menos alergias. No se vende un antidiarreico, ya que la gente ha tomado conciencia de la importancia de lavarse las manos y hay menos bacterias”, puntualiza. Y han aumentado todas las categorías relacionadas con el Covid-19. Se venden mascarillas y geles hidroalcohólicos como nunca antes. Se ha incrementado todo lo relacionado para subir defensas y los productos para dormir y descansar, para el estrés.

Por último, nos narra que el germen de esta farmacia empezó con su padre, que es farmacéutico, **Ambrosio Beltrán**. “Sin su apoyo, esto no sería posible”, manifiesta. “Él comenzó en una farmacia muy pequeña de aquí de Huelva. Trabajaba solo con una chica a media jornada. A los tres años de estar yo allí, que me dejó hacer lo que quise, decidí cambiarla. Ésta es la segunda vez que me traslado. La primera farmacia estaba en una zona distinta de Huelva y la trasladamos hace cinco años y medio. Y cinco años más tarde hemos vuelto a trasladarnos”, relata. Eran de las tres farmacias más pequeñas de Huelva y ahora es la más grande de la ciudad. +

