

“El espacio y la organización es fundamental”



LA FARMACIA DE MARÍA PILAR LERMA PUERTAS, EN ZARAGOZA, SE CARACTERIZA DESDE LA PRIMAVERA DEL AÑO PASADO POR ZONAS BIEN DIFERENCIADAS POR CATEGORÍAS, LUCERNARIOS PARA APROVECHAR LA LUZ NATURAL, ZONA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA, ZONA BIO, ESPACIO PARA JUEGOS INFANTILES, DOS ESCAPARATES, PANTALLAS DE TV, HILO MUSICAL Y MOSTRADOR DE RECOGIDA DE ENCARGOS. SU CONCEPTO APUESTA POR LA INTERACCIÓN DEL PACIENTE CON LO QUE HAY EN ELLA.

La de **María Pilar Lerma Puertas**, farmacéutica titular, es una Farmacia Ortopedia ubicada en el barrio de San José de Zaragoza desde 1983. *“Somos dos generaciones con un equipo joven, profesionales y cercanos en el trato”*, nos comenta. En ella trabajan dos farmacéuticos y cuatro técnicos.

El horario de apertura es de 9:30 a 13:30 y de 16:30 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:30 a 13:30. Se encuentra en un barrio de toda la vida, con gente mayor y mayoritariamente femenino.

Con la última reforma que han llevado a cabo de la mano de Concep, en primavera del 2020, han duplicado el espacio de venta, de rebotica y de almacén, mejorando así la capacidad de compra. *“Además, pusimos pantallas de TV para comunicar mientras esperan a ser atendidos, y nos hemos volcado en las redes sociales y la interacción vía WhastApp con el paciente”*, indica Lerma Puertas. Disponen de 100 metros de exposición y 90 de rebotica. Sostiene que *“el espacio y la organización es fundamental para que el paciente interactúe”* con el producto de parafarmacia. *“La gente está encantada con el espacio y nuestra organización interna es la ideal. El paciente se siente bien atendido y la espera se le hace muy amena”*, asegura. Declara que el proceso con Concep fue *“excepcional, bien aconsejados y a la última en tendencias”*. Añade que supieron diferenciarles que es lo que buscaban. ¿Qué es lo que incluyeron que antes no tuvieron? Responde que *“zonas bien diferenciadas por categorías, lucernarios para aprovechar la luz natural, zona de atención farmacéutica, zona BIO, espacio para juegos infantiles, dos escaparates, pantallas de TV, hilo musical y mostrador de recogida de encargos”*.

Los servicios más destacables por los que están apostando son, *“por supuesto Ortopedia, tanto patologías como deportiva, además de los parámetros bioquímicos y el riesgo cardiovascular, servicio de nutrición y asesoramiento dermatológico”*. En los últimos años, han aumentado la exposición de marcas cosméticas, alimentación deportiva, productos bio y orgánicos con certificado, perfumes y esencias.



María Pilar Lerma y su equipo

Un momento clave

Respecto a la farmacia asistencial, Lerma Puertas cree que los farmacéuticos se encuentran *“en un momento clave”* para afianzar su profesionalidad como pilar fundamental del sistema sanitario.

Le preguntamos por lo que piensa que la crisis del Covid-19 ha puesto encima de la mesa sobre la farmacia española, en lo que a carencias y virtudes se refiere. A su juicio, las virtudes son su *“disponibilidad y*



cercanía absoluta al paciente". Es decir, "la cruz verde nunca se apaga". Por otro lado, "las carencias son la dependencia de productos fabricados en China ante la falta de industria nacional".

Entre las principales lecciones aprendidas por ella en la pandemia, cita las de *"aprender a adaptarnos en un tiempo récord a los cambios y la necesidad de potenciar más la investigación". Asevera que la crisis sanitaria que estamos viviendo, además, ha beneficiado a los farmacéuticos: "Nos ha acercado a nuestros pacientes aún más. Siempre hemos tenido un trato cercano con ellos, pero, en el último año hemos creado vínculos más estrechos con todos ellos. Ha sido un momento de unión mutua". Eso sí, el impacto que ha sufrido la farmacia comunitaria a lo largo de la pandemia se traduce en que "la incertidumbre y el estrés vivido han sido agotadores mentalmente".*

Confirma que la farmacia comunitaria ha sido valorada por su actuación sanitaria en esta crisis sanitaria, aunque no utilizada. Lamenta que las administraciones no han contado con ellos *"para casi nada"*. Remarca

que los farmacéuticos han ofrecido sus servicios y su capacitación como profesionales sanitarios continuamente.

¿Qué pueden hacer los farmacéuticos en lo que queda del proceso de vacunación contra el Covid-19? Lerma Puertas apunta que *"informar sobre los beneficios de la vacunación, hacer seguimiento del proceso al paciente, notificar reacciones adversas y efectos secundarios"*.

"Tenemos los conocimientos adecuados y nuestra cercanía con el paciente, a pie de calle, nos permite vigilar la seguridad de las vacunas frente al Covid-19". De esta manera, ratifica que los farmacéuticos pueden tener un papel importante en el sistema de información y registro para el seguimiento y evaluación de la vacunación.

Por último, dice que aún le emociona el recordar cómo en abril, mayo y junio a las 20:00 horas *"dejábamos todo y salíamos a aplaudir el fantástico trabajo de todos los que estaban en los hospitales"*. *"A ese grandísimo aplauso se unían los vecinos y muchas veces sus manos nos las dirigían hacia nosotros, sacándonos una inmensa sonrisa"*, concluye. +

"LAS CARENCIAS SON LA DEPENDENCIA DE PRODUCTOS FABRICADOS EN CHINA ANTE LA FALTA DE INDUSTRIA NACIONAL"

