“Hay una diferencia brutal entre nuestro primer robot y el que tenemos ahora”

SITUADA EN EL CENTRO DE MIRANDA DE EBRO (BURGOS), LA DE RAÚL LOSA ES UNA FARMACIA MODERNA, CON LOS ÚLTIMOS AVANCES PARA LA MEJOR ATENCIÓN DEL PÚBLICO. EN JULIO, SE CUMPLIÓ UN AÑO DESDE QUE EFECTUARON SU ÚLTIMA REFORMA, CON LA INTENCIÓN DE HACERLA MÁS ATRACTIVA. HAN CAMBIADO EL ROBOT. EL ACTUAL ES MUCHÍSIMO MÁS SILENCIOSO QUE EL ANTERIOR Y EN MENOS ESPACIO ALMACENAN MUCHO MÁS.

En la farmacia de **Raúl Losa**, destacan los servicios de dermofarmacia, homeopatía, cosmética, infantil y fórmulas magistrales. "*Nosotros somos tercera generación de farmacéuticos. La vocación de nuestra familia siempre ha sido la de intentar dar el mejor servicio a nuestro público y ofrecerle la mayor garantía sanitaria en todo momento*", señala. Insiste en que, "*sobre todo, el mejor servicio, tanto en consultas como en la variedad de productos que hay en la farmacia, de familias, de marcas, etcétera*".

Ésta es una farmacia de paso, relativamente cerca de un centro de Salud. Losa describe que distinguen entre dos tipos de clientes. El del barrio y el que acude al centro de Salud. Explica que este último "*está cambiado mucho*" como consecuencia de la pandemia. Los pacientes que iban al ambulatorio y luego entraban en la farmacia, en cierta forma, se han perdido por el auge de las consultas telemáticas.

Para compensarlo, se lanzaron a su última reforma, de la mano de TecnyFarma. El objetivo "*era hacer la farmacia aún más accesible y atractiva, y ofrecer el mejor servicio: Si hay gente que no viene por no ir al centro de Salud, hay que intentar ofrecer nuestro mejor servicio y que la farmacia sea lo más atractiva posible*". La reforma la llevaron a cabo entre la primera y la segunda ola pandémica.

La tercera

Es su tercera reforma en algo más de 20 años. "*Hicimos una muy al principio, porque esto era una farmacia que fue un traspaso. Luego, en 2004, nos metimos en la primera robotización, acompañada de una reforma estructural y absoluta del resto de la farmacia. En 2019, antes de la pandemia, nos pusimos de nuevo en contacto con TecnyFarma. Nuestra relación con su equipo siempre ha sido muy fluida y buena. Empezamos a perfilar la posibilidad de un cambio*", comenta.

El proyecto ha incluido la incorporación del robot Farmabox. "*Hay una diferencia brutal entre nuestro primer robot y el que tenemos ahora, que es de última generación. A mí estas cosas siempre me han gustado mucho, siempre he sido muy inquieto en lo que a tecnología se refiere, en cuanto a innovar. Y nos planteamos que éste era el momento*", relata.

Confió plenamente en TecnyFarma y en el diseño que le plantearon. ¿Qué es lo que le gustaría destacar de esta tercera reforma? Contesta que la "*robotización*". "*El primero fue un paso tremendo, de la cajonera a la primera robotización. Pero, en 15 años, esto ha evolucionado muchísimo y el cambio al robot nuevo ha sido casi como el mismo paso de no tenerlo al primero. Es muchísimo más silencioso y en menos espacio almacenamos mucho más. La carga es asistida*", detalla. Remarca que, en la parte de atención al público, también es más veloz y menos ruidoso.

La farmacia de Losa, en la que trabajan cinco farmacéuticos y un auxiliar, ha logrado que sus modernas instalaciones llamen la atención y cumplan con las exigencias del consumidor. Se basó el proyecto de diseño en las necesidades reales de la botica, abarcando temas tan

actuales como la comunicación en el punto de venta, el servicio al cliente y la innovación. Se ha transformado toda la zona comercial, tanto el mobiliario como su propia distribución. Incluso, la orientación de los mostradores ha cambiado. Es nuevo todo el mobiliario exterior de expositores y de mostradores.

El robot disfruta de cierto protagonismo. En la trasera de los mostradores, que mide más de diez metros, hay dos secciones de cristal, por lo que se ven sus baldas. Se ve trabajar al brazo del robot cuando busca los medicamentos. En la parte que da al escaparate, a la calle, también hay un paño de cristal para que se vea al robot trabajar. Cuando es de noche, su iluminación es muy llamativa. Admite que "*es un diseño muy atrevido*" y que a él nunca se le hubiera ocurrido. Hay una combinación de una gran parte de exposición de producto y otra parte de ver actuar el robot.

Le preguntamos cómo cree que va a quedar la farmacia asistencial en la era postpandémica. Losa considera que, del momento que estamos viviendo, "*una de las cosas buenas que nos tienen que quedar en nuestro sector es la labor asistencial*". Es decir, "*en este año tan duro, en el que ir al médico era una quimera, nuestra labor asistencial ha sido fundamental*". Empatiza sobre todo con ese "*grupo de pacientes de edad media-avanzada que tenían que solicitar la consulta vía teléfono móvil, a los que el médico ha pasado un año y medio sin ver*". Lamenta que muchos han contraído la enfermedad, han fallecido, han estado confinados. Todo esto "*ha hecho valorar a la población en general el servicio farmacéutico*". Justifica que han sido accesibles, porque los pacientes han podido acudir a las farmacias cuando lo han necesitado y que en ellas les han facilitado el pedirles citas, el resolverles problemas con la medicación y el conseguirles la actualización de sus recetas electrónicas. A su parecer, la farmacia ha salido reforzada. ✚

"Podríamos haber aportado más respecto a la vacuna y a lo que nos hubieran dejado"

Respecto a la vacuna contra el Covid-19, ¿los farmacéuticos podrían haber aportado más de lo que han hecho? "*Yo creo que podríamos haber aportado más respecto a la vacuna y respecto a lo que nos hubieran dejado. Con los test, también. Podían habernos formado un poquito a los farmacéuticos cuando los test eran más complejos y habríamos ayudado en eso. En ese sentido, nos han dejado un poco al margen*", contesta Raúl Losa. De todos modos, piensa que el proceso de vacunación no ha sido lo rápido que podría haber sido, no por falta de enfermeros o por el proceso de vacunación, sino por falta de vacunas. "*El cuello de botella no ha sido la falta de enfermeros o personal sanitario, sino la falta de vacunas. Los enfermeros, en este caso, han dado el callo como auténticos leones. Hubiésemos podido hacer más, pero yo creo que el problema no han sido los puntos de vacunación*", analiza.

"EL OBJETIVO DE LA REFORMA ERA HACER LA FARMACIA AÚN MÁS ACCESIBLE Y ATRACTIVA, Y OFRECER EL MEJOR SERVICIO"

“La forma de consumo del cliente de farmacia ha cambiado”

Raúl Losa ratifica que “*vivimos un antes y un después*” de la farmacia como centro sanitario. Con su reforma, ¿se han preparado para esa farmacia como centro sanitario que está por llegar? “*El tener la bola de cristal y saber si estamos preparados o no, el tiempo lo dirá. Nosotros hemos puesto nuestro empeño en que así sea. La forma de consumo del cliente de farmacia ha cambiado. Pero, no sólo el cliente de farmacia, sino de la atención médica*”, puntualiza. Prevé que esto va a suponer una revolución en el sentido de que la consulta telemática ha venido para quedarse. “*El acceso al médico no voy a decir que sea complicado, pero ha cambiado*”, manifiesta. Miranda de Ebro es un pueblo de unos 45.000 habitantes, con dos centros de Salud. Ha variado el hecho de que la señora Juana y la señora María fueran todos los miércoles a la farmacia porque iban al médico, “*porque había que ir al médico todas las semanas*”. En una generación anterior, el proceso de ir al médico va a ser diferente.

La colaboración médico-farmacéutico “*debería*” ser más necesaria. “*Y sí que se están haciendo pequeños progresos de interacción, a través de la receta electrónica. Podemos cruzar mensajes*”, declara Raúl Losa. Opina que debería ser aún más de lo que es. Ellos, con el centro de Salud que está cerca, tienen interacción cuando hay alguna incidencia con prescripciones de los médicos, con duplicidades o con problemas que hay a veces con los visados electrónicos. “*Aquí, el cambio de receta de papel a receta de electrónica fue como dos años antes de pandemia, y el proceso estaba siendo muy gradual. Nosotros íbamos viendo el descenso de recetas de papel y el incremento de la electrónica, pero muy poco a poco. Había mucha gente reacia. El 12 de marzo de 2020 dio un vuelco. Se dejó de atender presencialmente, se dejó de prescribir en papel. Nosotros pasamos quizá de un 30% electrónico y 70% papel a un 98% electrónico y 2% en papel en una semana. Y eso ha conllevado mucho trastorno, a veces problemas con los visados*”, cuenta. Los médicos han sido “*muy diligentes y accesibles con nosotros*” y “*se ha sembrado una semilla que tiene que empezar a germinar y que va en beneficios de todos, sobre todo del paciente*”.