

Una farmacia del futuro en la que el farmacéutico es un punto caliente



EL PACIENTE/CLIENTE SE ENCUENTRA EN EL CENTRO EN LA FARMACIA VIVES-GARCÍA, EN DENIA (ALICANTE), Y, SEGÚN ESTÁ DISEÑADA, PUEDE VER QUE EL FARMACÉUTICO ESTÁ ALLÍ PARA ATENDERLE CON TRANQUILIDAD, SIN PRISAS.

Leva casi 30 años de farmacéutico en Denia. **Ángel Vives**, titular de la Farmacia Vives-García y tesorero de la Federación Empresarial de Farmacéuticos Españoles (FEFE), llegó a esta localidad alicantina en 1993. Cuenta que compró una farmacia.

La reformó al poco tiempo. Más adelante, la vendió y adquirió otra en el centro. Hace un año que la trasladaron a un local muy grande de una zona nueva, en expansión.

Su horario es de 12 horas, de 9:00 a 21:00. Son cinco empleados más Vives y su socio, **Francisco José García**. *"Me gusta estar siempre en el mostrador, atendiendo. Quisimos hacer una farmacia muy amplia, con pocas estanterías por el medio, donde el paciente/cliente sea el centro"*, afirma Vives. De hecho, en la zona del centro de la farmacia es donde él se reúne con los pacientes. Hay dos mesitas, con una cafetera, para poderse tomar el tiempo con tranquilidad. Su objetivo era que la apariencia fuera diferencial. Su apuesta por los servicios es muy fuerte. Tiene una amplia zona de cosmética y de nutracéuticos. *"El paciente recibe la atención personalizada y toda la atención que se merece, con tranquilidad"*, insiste. El local es de unos 450 metros cuadrados, de los cuales ahora están utilizando unos 260.

Interactiva

Uno de los objetivos de la mesa central es que se vea que *"el farmacéutico está y está atendiendo al paciente, no como que se mete en la rebotica y de ahí no sale"*. Cuando él está en el mostrador, quiere que se le vea. Si hay alguna consulta que necesita un poco más de intimidad, se van a su despacho, que por cierto es transparente. *"Lo que me gusta es que se vea como una farmacia interactiva, que todo lo que se haga se vea. Se hizo la reforma para que se vea al farmacéutico como punto caliente de la farmacia"*, subraya. Considera que la farmacia es muy llamativa.

El robot es de Gollmann. Vives explica que optaron por él por su concepto, por sus salidas directas al mostrador y por su forma de almacenaje, *"que es mucho más compacta"*. Es el que más se adaptaba a lo que necesitaban.



el farmacéutico

Además, desde Gollmann les ofrecieron pantallas táctiles con las que los clientes pueden elegir los productos que quieren de parafarmacia para que se les dispense. *“Como son de consejo farmacéutico, tienes que acercarte a un mostrador con un código, un Click & Collect rápido”,* comenta. Recuerda que en FEFE siempre han defendido la farmacia asistencial, algo que también hace como farmacéutico.

Se ha sentido en todo el proceso muy arropado por Gollmann, *“incluso ahora”,* *“Como si fueran de aquí, de la plantilla”,* matiza. Señala que han sido los primeros de España que han puesto estas pantallas táctiles. Los clientes, tanto con el robot, que está en una zona acristalada, como con las pantallas, ven ésta como *“una farmacia del futuro”*.

Remarca que en FEFE se han esforzado para que el paciente vaya a la farmacia, *“no se pierda en el hiperespacio”,* con un montón de medios técnicos y de iniciativas. Añade que tienen un proyecto muy importante con dcoupon, una novedosa plataforma de cupones digitales y fidelización multi-retail que ayuda a las Oficinas de Farmacia y a los laboratorios a responder a los retos de la transformación digital de la industria farmacéutica. Es una herramienta para interactuar con los compradores y facilitar la participación de éstos en las promociones publicadas por los laboratorios, ofreciéndoles una mejor experiencia de compra en la Oficina de Farmacia. Por ejemplo, está la opción de retirar una compra con un descuento si se va a la farmacia de tu barrio.

Vives aclara, a la hora de abordar los servicios más destacables por los que apuestan, que tienen una parte muy grande de cosmética, con un gabinete. *“A mí me gusta más lo asistencial, con nutracéuticos y complementos, que muchas veces el paciente no sabe lo que necesita, que llega a la farmacia a por otra cosa y detectas lo que le está pasando”,* indica. Se han especializado en complementos y disponen de muchas marcas. *“En la comarca, somos los que más tenemos y los médicos lo saben”,* se congratula. En la farmacia tienen un montón de terapias con setas, shiitake, maitake, y basadas en la medicina ortomolecular. *“Estoy en la Escuela de Salud Integrativa e intento aplicar en la farmacia todo lo relacionado con Medicina Integrativa”,* manifiesta. En definitiva, procuran *“siempre anticiparnos”,* con el valor de la excelencia como excelencia. Hace hincapié en que *“la excelencia es cuando has detectado una necesidad en tu cliente que no sabía ni siquiera que la tenía”*.

¿En qué momento se encuentra la farmacia asistencial? Responde que muchas de las farmacias están dando asistencia al paciente, que muchos compañeros se dedican a la farmacia asistencial. ¿Y cómo ha de ser, en resumen, la farmacia postpandémica? Considera que *“debe ser preventiva”* y que los farmacéuticos han de estar *“en primera línea de detección de cualquier otra epidemia que pudiera haber”*. En ese sentido, *“la farmacia se debe implicar más”*. *“Si en todo esto nos hubiéramos impli-*



OPTARON POR EL ROBOT DE GOLLMANN POR SU CONCEPTO, POR SUS SALIDAS DIRECTAS AL MOSTRADOR Y POR SU FORMA DE ALMACENAJE

cado desde el principio, nos hubieran dejado hacer, como en Francia y en Alemania, en los diagnósticos, incluso en la vacunación, si se hubieran hecho las detecciones diagnósticas en los pueblecitos de Guadalajara, hubiéramos tenido una radiografía muchísimo más exacta de lo que estaba ocurriendo en la época grave de la pandemia”, alega. Concluye que la farmacia debe ser *“mucho más asistencial y estar mucho más en contacto con la Administración, realizando pruebas diagnósticas y hasta vacunando”*. +