

“Queremos que los usuarios se sientan en casa cada vez que entran por la puerta”



LA FILOSOFÍA DE LA FARMACIA FORNÉS, EN PALMA DE MALLORCA Y CON 135 AÑOS DE HISTORIA, GESTIONADA SIEMPRE POR LA MISMA FAMILIA, SE BASA EN BRINDAR LA MEJOR ASISTENCIA AL USUARIO Y ADAPTARSE A LOS TIEMPOS MODERNOS.



**E**l origen de la Farmacia Fornés, en Palma de Mallorca, se remonta a 1888, cuando fue fundada por **Ignacio Forteza**, tatarabuelo del actual titular, que es **Pedro Fornés Nadal**. Este joven de 26 años, antes de llegar a la farmacia familiar, estuvo formándose en otras durante un año aproximadamente. En 2019, estuvo trabajando junto a su padre, **Pedro Fornés**, codo con codo, junto con TH. Kohl, Pharmathek y Caes en lo que iba a ser la reforma de esta farmacia. A principios de 2020, comenzó a lidiar con el día a día de la misma, ya que su padre era paciente de riesgo en la pandemia, con el apoyo y consejo de su hermano, **Kiko Fornés Nadal**, que cuenta con una larga experiencia como director en cadenas hoteleras en el Caribe. Una de las técnicas también se tuvo que marchar, porque estaba embarazada. Pedro Fornés Nadal se quedó trabajando con una técnico a media jornada y una farmacéutica. *"Ahora mismo, la farmacia no tiene nada que ver con lo que era antes"*, señala. Él pertenece a la quinta generación. Su filosofía es la misma que la de sus antepasados. *"135 años al pie del cañón. Mal no nos ha ido, ¿no?"*, comenta. Sigue sobre todo la filosofía de su padre, que *"básicamente es la mejor asistencia al usuario, adaptándonos a los tiempos modernos"*. A eso es a lo que él se ha dedicado. *"Nosotros estamos de pasada, por lo que tenemos que desempeñar nuestro trabajo de la mejor manera posible"*, sostiene. Confiesa que su padre al principio era un poco reticente a robotizarla, hasta que fueron a Verona invitados por TH. Kohl y vieron el robot trabajando en el showroom de la fábrica.

En dos años, han crecido. Actualmente, son cinco farmacéuticos y tres técnicos. *"Mi hermano me tuvo que echar una mano a nivel de recursos humanos, porque imagínese comprar la farmacia a mi padre con 23 años. Hicimos el cambio generacional"*, manifiesta. Añade que no tenía ni idea de gestión. Define su farmacia como *"un innovador espacio dedicado a la salud, regentado por cinco generaciones, siendo una de las farmacias más antiguas de Baleares"*. Asevera que en ella se encuentran profesionales

## "TENER AL FARMACÉUTICO, AL TÉCNICO DE FARMACIA, DELANTE TODO EL RATO, ES UN VALOR AÑADIDO"

### Cinco farmacéuticos y tres técnicos

- **Pedro Fornés Nadal** lleva la dirección de la farmacia.
- Su padre, **Pedro Fornés**, es considerado farmacéutico colaborador. Es la cuarta generación y antiguo propietario de la farmacia.
- **Silvia Figuerola**, farmacéutica adjunta, también es nutricionista. Es la responsable de dermocosmética y de la formación de todo el equipo. Cada mes ofrecen entre tres y cuatro formaciones grupales.
- **Blanca Salvá**, farmacéutica adjunta, es la responsable de laboratorio, gestión de recetas y libro recetario. Tuvieron que dejar de formular en la pandemia, pero van a reactivar la elaboración de fórmulas en 2023.
- **Iván Sánchez**, farmacéutico adjunto, es responsable del servicio personalizado de dosificación (SPD). Es una de las categorías que están implementando muchísimo.
- **Elena Llorente**, técnico en Farmacia, es responsable en gestión de recetas y seguros.
- **Noemí Yus**, técnico en Farmacia, es la responsable del almacén, robot y gestión de stocks.
- **Verónica Torres**, técnico en Farmacia, es experta en dermocosmética y ayudante de almacén y robot.





## Cinco generaciones de farmacéuticos

Ignacio Forteza, tatarabuelo del actual dueño, fundó en 1888 la farmacia en la calle Bosseria, en el centro neurálgico de Palma de Mallorca, al lado de la Plaza Mayor. Era conocida como 'Ca'n Carol'.

En 1925, Miguel Forteza, bisabuelo de Pedro Fornés Nadal, finalizó la carrera de Farmacia en Granada y se hizo cargo de la farmacia. Años más tarde, en 1948, Francisco Fornés Vich, su abuelo, la compró y se casó con la hija de Miguel Forteza.

En 1984, Pedro Fornés terminó la carrera y un año más tarde relevó a su padre como titular de la farmacia. En 1999, optó por trasladarla a uno de los barrios nuevos de Palma, que está cerca de los hospitales, a una zona más residencial y menos céntrica, donde pudieran renovarse y crecer junto al barrio. Han pasado 24 años desde su traslado.

En 2018, Pedro Fornés Nadal terminó los estudios en Madrid con 22 años y, al año siguiente, con 23, adquirió la farmacia.

En el actual local, tienen un pequeño museo donde conservan muebles y utensilios que han sido testigo de los 135 años de historia de esta farmacia.

altamente cualificados y en continua formación para ofrecer *"lo más importante, la mejor atención farmacéutica"* a sus usuarios y pacientes. Abren todos los días del año, de 08:00 a 00:00 horas. *"La base de todo es la comodidad de nuestros pacientes. Es muy importante para nosotros. Por ello trabajamos con las mejores marcas comerciales, con productos de probada eficacia y, si no tenemos algo, lo buscamos en un corto período de tiempo"*, asegura.

### Espacios amplios

El local tiene unos 170 metros cuadrados, de los cuales 120 están destinados al público. El resto es la rebotica, la fonda del robot, un pequeño laboratorio y su despacho. El museo de la farmacia es un espacio dedicado a hacer eventos, cualquier tipo de reunión, formaciones y para atender a los pacientes de una forma más privada.

Tienen una recepción, que es la isla, donde siempre hay un técnico trabajando, contabilizando recetas junto al farmacéutico o metiendo algún tipo de pedido. *"Siempre hay presencia de un miembro del equipo en medio de la farmacia, que yo creo que es fundamental para dar la bienvenida"*, remarca Pedro Fornés Nadal. Recuerda que, cuando se entra a un buen hotel, siempre te encuentras con un recepcionista que te da la bienvenida y que eso se agradece. Lo han querido hacer así en la farmacia, porque es algo *"fundamental"*.

En cuanto a la nueva distribución de la farmacia, ha sido clave, porque ha mejorado la experiencia del usuario dentro. Han robotizado e incorporado lineales bien iluminados, *"donde el auténtico protagonista es el producto que está expuesto"*. La farmacia consta de espacios bastante amplios, gran variedad de productos y cuatro mostradores.

En la última reforma, apostaron por TH. Kohl y Pharmathek en todo tipo de campos, tanto en diseño y ejecución como automatización. El proceso comenzó en Infarma de 2018. *"Yo estaba terminando los estudios de Farmacia en Madrid y acudí a la feria con la idea de reformar, cuando entrase en la farmacia. Llamé a mi padre, le pedí consejo y me subrayó que visitara TH. Kohl. Me lo dijo porque a él, en 1999, le habían reformado la farmacia. Llegué al stand y fue la única empresa que me tomó en serio"*, relata. Matiza que fue a otras casas, pero que la única que se interesó, que les llamaron y estuvieron pendientes de ellos fue TH. Kohl. A su juicio, *"eso demuestra la autenticidad, la profesionalidad y la esencia que sigue manteniendo esta casa de farmacias"*.

Esta anécdota demuestra que *"no importa a quién tengas delante, siem-*

*pre se debe dar el mejor servicio"*. Da igual si va un paciente que tiene una receta larguísima, o bien un paciente que le encanta que le den un buen consejo de dermo y se lleva muchísimos productos. Hay que prestar la máxima atención siempre.

Insiste en la atención que tuvo TH. Kohl con ellos en todo momento. Para la reforma, se hizo un cronograma y se terminó tres días antes del día programado. *"Se hizo una preparación de un año previo muy buena y no falló nada. Siempre te salen los pequeños problemitas, pero TH. Kohl supo enmendarlos de la mejor manera posible"*, explica. Igualmente, ensalza la labor de Caes, una empresa local de electricidad que intervino. Se empezó a finales de agosto y se concluyó a finales de septiembre. Apunta *"la seriedad, el compromiso, la calidad, la profesionalidad y la experiencia"* de TH. Kohl. Para él, es *"un acierto seguro"*.

Después de la reforma, notan que los procesos son rapidísimos, ya que los han robotizado. *"Ya no nos movemos del mostrador, el servicio es continuamente delante del mostrador, delante del paciente. Éste siempre tiene dudas, sea crónico, polimedicado, sea de una pequeña infección, una contusión o una rotura de un tobillo. Tener al farmacéutico, al técnico de farmacia, delante todo el rato, para que tú le puedes hacer preguntas sin que se mueva mientras el robot te dispensa con tanta rapidez, es un valor añadido"*, opina. Considera que, a medida que pase el tiempo, más farmacias tendrán robot.

Se decantaron por Euclid, de Pharmathek, porque *"su brazo llega a coger entre seis y nueve medicamentos en un solo viaje"*. Por el PLD, que es el cargador, *"que puede llegar a cargar más de 300 medicamentos en menos de una hora"*. Por *"la rapidez al dispensar, evidentemente"*. Y lo más importante, *"por la adaptabilidad de Pharmathek a tu farmacia"*. Pedro Fornés Nadal indica que tú les dices: *"Quiero un robot así"* y ellos se adaptan. Acentúa que *"el objetivo de reformar es mejorar la calidad de la farmacia, la facturación, los resultados"* y que así ha sido.

### Diferentes proyectos

Respecto a los servicios más destacables por los que están apostando, están trabajando a diario con diferentes categorías, con diferentes proyectos. Cada miembro de la farmacia tiene sus propios proyectos. Nos detalla cuatro que le funcionan. Uno es el servicio de SPD, con Farmadosis. Tienen a una persona que se dedica exclusivamente a hacer SPD. *"Es facilitar a los pacientes crónicos polimedcados la toma de su medicación. Es básico"*, piensa.





## Activos en las redes sociales

Pedro Fornés Nadal señala que están trabajando para ser activos en las redes sociales. *"Todo lo que publicamos, evidentemente, está contrastado. Somos una farmacia bastante proactiva, damos mucha importancia a todo el tema de Instagram, Facebook, web y demás, e intentamos hacerlo todo de una forma dinámica y actual"*, afirma. La idea es que también guste al consumidor. *"Estamos en continua evolución. Ahora mismo, estoy yo al frente de todo el tema de redes sociales"*, declara. Rondan los 2.000 seguidores. Subraya que hay que dar cuatro o cinco consejos de manera rápida y dinámica, para que, además, esas pequeñas dudas que tenga el paciente se puedan resolver por mensaje directo o invitarle a que acuda a la farmacia.

Otro servicio que menciona es el de dermocosmética. *"Es una categoría que cada vez rota más. Está hoy en el día a día de nuestras farmacias y, a medida que pasa el tiempo, el paciente posee más cultura. Cómo te desmaquillas, una rutina de noche y una rutina de día, cómo protegerte del sol, como protegerte vía oral. Cómo puedes alargar el bronceado. Nos tenemos que adaptar. Nosotros, en la farmacia, desarrollamos talleres, eventos, donde enseñamos a implementar ese tipo de rutinas. Consecuentemente, las ventas de dermocosmética suben"*, razona. Puntualiza que eso es algo que es lógico. Su presencia en redes sociales les ayuda a darse a conocer.

Por otro lado, otra categoría que están desarrollando muchísimo es la infantil, ya que son un equipo *"súper joven"*. La mayoría de la gente tiene veintipico. Quitando a su padre, de 65 años; la persona con más edad del equipo tiene 33 años. *"Estamos desarrollando mucho esa área porque nos encantan los niños. Tenemos pacientes que son abuelos que vienen con sus nietos. Eso nos encanta. Hay felicidad en la farmacia. Entonces opté por desarrollarla mucho junto con una técnico y tenemos una gran variedad de productos, que combinamos con un consejo y una*

*atención exclusiva para los padres"*, informan. Les contactan incluso por WhatsApp o por Instagram.

Y han apostado por veterinaria. *"Es una categoría que, gracias a uno de los miembros del equipo, introducimos en la farmacia. Las mascotas en el presente son un miembro más de la familia. Entonces, vi una vía, una categoría, que no está implementada en la farmacia. Y lo que hicimos fue poner un espacio con todo tipo de productos para ellos"*, pronuncia. Llevan dos años trabajando con esto.

Y, tal y como nos adelanta, ya han reformado el laboratorio para volver a elaborar fórmulas magistrales en 2023: *"Ya lo tenemos prácticamente. Básicamente, tienes que tener lo que te exige Sanidad para poder formular, una serie de condiciones. Tiene su qué. Pero, bueno, por eso estamos trabajando en ello y prácticamente en principio ya podríamos empezar a formular, sin duda, pero vamos poco a poco, haciendo las cosas bien, para que cuando vengan a inspeccionar lo tengamos todo perfecto"*.

¿En qué momento se encuentra la farmacia asistencial? Aunque sólo lleva tres años en el sector, ha vivido la farmacia desde niño. Cree que el paciente ha cambiado. *"Inicialmente, las farmacias éramos percibidas como centros sanitarios en los que únicamente dispensábamos medicamentos. Y nos centrábamos, pues, en la enfermedad pura y dura. En estos momentos, nos están solicitando un cuidado distinto. Asimismo, el concepto de salud también ha cambiado y no es únicamente la ausencia de la enfermedad, sino el perfecto bienestar físico, mental, social"*, reflexiona. Determina que los farmacéuticos, como profesionales sanitarios, se tienen que adaptar a estas nuevas necesidades, cuidando absolutamente todo, desde el olor y la temperatura hasta la música, para que la experiencia del usuario-paciente dentro de la farmacia sea agradable y que luego repita, que es el objetivo. Deja claro que lo que quieren es que *"se sientan en casa cada vez que entran por la puerta"*. +

