

# Farmacia Páez, un espacio de salud orientado siempre a la prevención y al autocuidado



EN EL DISEÑO DE LA FARMACIA PÁEZ, EN ALLARIZ (ORENSE), SE HA BUSCADO EN LOS DETALLES QUE EL CLIENTE DISFRUTE DE SU EXPERIENCIA DE COMPRA. LA IDEA ES TRANSMITIR SERENIDAD Y TRANQUILIDAD. HAN POTENCIADO ESPECIALMENTE LA CATEGORÍA DE INFANTIL POR LAS NECESIDADES QUE HAY EN LA ZONA, QUE ES DE CONTINUO CRECIMIENTO.

**P**ara **Rosa María Páez López**, abrir cada día la puerta de su farmacia "es un nuevo reto, es apasionante". Lleva 26 años en el sector farmacéutico. Primero, como farmacéutica adjunta.

Desde hace dos años, como *farmacéutica titular de Farmacia Páez*, que se encuentra en un municipio de poco más de 6.000 habitantes, en Allariz (Orense), una villa turística que se caracteriza por su entorno natural y su casco histórico lleno de encanto.

Por las necesidades que requería la zona, esta farmacia era un nuevo servicio. Para la nueva apertura contaron con la ayuda de Apotheka en cuanto al diseño y a la reforma del local. "Lo que intentamos es que la farmacia fuese un espacio abierto en época de pandemia: tenía que ser amplia, sin barreras arquitectónicas, cómoda, espaciosa, etcétera; un espacio de salud orientado siempre a la prevención y al autocuidado", explica. Insiste en que, cuando la abrió, en tiempos de la Covid-19, el objetivo era que fuera una farmacia tecnológica y moderna, y que por ello apostó por lo digital. En la actualidad, son tres farmacéuticas y el horario de la farmacia es ampliado de 12 horas.

El local, de 145 metros cuadrados, está dividido en zonas por categorías. "Apotheka me ofreció un concepto de diseño que no me ofrecieron otras empresas, algo innovador y diferente. Supieron captar desde el principio mi visión de un nuevo concepto de farmacia, acogedora, cálida y natural", afirma. Un espacio que transmitiese serenidad y tranquilidad, tanto para los clientes como para ellas, las que realmente pasan muchas horas en ella.

## Un punto de inflexión

Preguntamos a Rosa María Páez López en qué momento se encuentra la farmacia asistencial. Juzga que "la pandemia ha supuesto un punto de inflexión sobre la necesidad de acercamiento entre los distintos profesionales sanitarios". En ese sentido, aclara que se ha percibido la necesidad de ofrecer nuevos servicios que el paciente demandaba como son la nutrición, el asesoramiento cosmético o el control de parámetros. Además, "se han impulsado nuevas formas de trabajar que suponen una importante transformación en el sector, intentando adaptar estructuras, modos y formas de comunicación, tanto con el paciente como con el resto de los profesionales sanitarios". Por último, piensa que "las nuevas herramientas de comunicación permitirán que la farmacia se convierta en un canal de educación sanitaria para el autocuidado y la prevención de enfermedades".



"Lo que buscaba realmente era un arquitecto creativo especializado en farmacia y lo encontré en Apotheka, que fue la única empresa capaz de hacer realidad lo que yo quería, algo personalizado y no un mueble estándar", reflexiona Páez López. Añade que estuvo muy "acompañada y entendida desde el primer momento" durante el proceso.

"Decidirnos por este espacio tan completo ha sido una apuesta muy arriesgada que se ha visto muy recompensada y, personalmente, muy satisfactoria", considera. Puntualiza que, en su día, hizo una inversión grande para ser un pueblo tan pequeño. Podría haberse arriesgado y que no hubiera salido bien, pero remarca que, afortunadamente, le ha salido bien y que entra mucha gente en la farmacia.



## Automatizada

Optó por automatizarla con el sistema eOnbox de Apotheka. ¿El motivo? "Por la gestión del espacio, de los stocks y caducidades, porque lleva menos tiempo meter los pedidos y dispensar y permite ganar tiempo de atención farmacéutica", razona. También le ayudó a tomar esta decisión "el alto nivel de implantación de este sistema en farmacias de toda España". No obstante, admite que, cuando desde Apotheka le hablaron de sus ventajas, no le habría importado "ser la primera farmacia de España en trabajar con eOnbox".

Sostiene que "es una maravilla" porque, cuando está una persona sola en la farmacia y se junta gente, "la rapidez en la dispensación es mayor". Asegura que todos los medicamentos los cogen en un minuto, cuando antes, con las cajoneras, tardaban mucho más.

Del mismo modo, decidieron contratar el servicio de comunicación digital con Apotheka Hello porque "es una ventana abierta de comunicación con el paciente mientras dispensamos, dando información sobre servicios y productos que ofrecemos con nuestras dos pantallas: una detrás de los mostradores y otra en el escaparate". Esto se prolonga más allá mientras la farmacia permanece cerrada, con la pantalla exterior. "Es un escaparate más de la farmacia, donde no sólo se proyectan nuestros

**"LA FARMACIA HA EVOLUCIONADO MUY RÁPIDO HACIA EL MUNDO DIGITAL, Y LAS PANTALLAS SON UN VALOR AÑADIDO Y DIFERENCIAL DE NUESTRO SERVICIO"**



**“EN APOTHEKA SUPIERON CAPTAR DESDE EL PRINCIPIO MI VISIÓN DE UN NUEVO CONCEPTO DE FARMACIA, ACOGEDORA, CÁLIDA Y NATURAL”**

en el diseño de la farmacia, han buscado *“en los detalles que el cliente disfrute de su experiencia de compra”*. La iluminación, la música, los espacios diferenciados, la categorización de los productos, los colores suaves, un mobiliario

*servicios y productos, sino nuestro propio concepto de espacio de salud”,* dice Páez López. Recuerda que *“la farmacia ha evolucionado muy rápido hacia el mundo digital, y las pantallas son un valor añadido y diferencial del servicio”*. Esta herramienta digital, además del eOnbox, les ha ayudado mucho a crecer, a conectar mucho con sus clientes y a abrir posibilidades de sus servicios.

En cuanto a este primer año, ¿contar con un espacio actualizado y moderno le ha ayudado a impulsar su farmacia? Responde que ellas,

integrado en el entorno e innumerables detalles, son los ingredientes perfectos para que el cliente disfrute de su experiencia de compra. Respecto a los servicios sanitarios más destacables en la Farmacia Páez, *“el principal es la atención individualizada al paciente, disponiendo de un espacio diferenciado para ello”*. Han potenciado especialmente la categoría de infantil por las necesidades que hay en la zona, que es de continuo crecimiento, además de ortopedia, dermocosmética, fitoterapia y nutrición, entre otras. +