



CARLOS LACADENA, TITULAR DE FARMACIA ORTOPEDIA LACADENA,
Y ALEXANDRO LACADENA, FARMACÉUTICO ADJUNTO

En la Farmacia Ortopedia Lacadena prima el atender bien, la honestidad y el consejo

LAS SUYAS SON UNAS INSTALACIONES 'TOTALMENTE MODERNAS', QUE COMBINAN LA ESTRUCTURA DEL MOBILIARIO DE LO QUE ERA LA FARMACIA DE 1900, CUANDO ABRIÓ SUS PUERTAS, CON UNO QUE NO DESENTONA, PERO QUE ROMPE CON LO ANTERIOR. EN LA FARMACIA ORTOPEDIA LACADENA APUESTAN POR EL CONSEJO FARMACÉUTICO EN TODA SU AMPLITUD.



El verde es el color que distingue a la Farmacia Ortopedia Lacadena, situada frente a la puerta principal de la Catedral de Jaca (Huesca). **Carlos Lacadena**, su titular, y **Alexandro Lacadena**, farmacéutico adjunto, nos cuentan que abrió las puertas en 1900 y que es de su familia desde 1947.

"Yo me hago cargo de ella en 1986, siempre con la idea de que tenía que modificarse y hacer cosas nuevas. Como primera medida, una vez que consigo una ampliación del local, implanto el servicio de ortopedia con técnico titulado, o sea ortopedia especializada, para poder dar un servicio a la población basado en conocimientos serios", explica Carlos Lacadena. A partir de ahí, empezaron a evolucionar, porque se preocupan de ser *"una farmacia de servicios, de orientación"*. Ya en aquel entonces huían de dedicarse exclusivamente a la dispensación de receta médica y ya eran *"una farmacia de consejo, consejo en toda la amplitud"*.

A lo largo del tiempo, han hecho modificaciones. Incluso, se tuvieron que marchar del local por declaración de ruina de edificio. Y volvieron en 2002. Montaron de nuevo la farmacia, *"con unas instalaciones totalmente modernas, intentando combinar la estructura del mobiliario de lo que era la farmacia de 1900 con uno que no desentona, pero que rompe con lo anterior, para que se sepa qué es lo antiguo y lo moderno"*. Su público admira cómo han sabido gestionar los espacios para que sean cómodos y poder trabajar sin chocar unos con otros. En la planta que da a la calle, tienen entre 80 y 90 metros cuadrados, de los cuales más de la mitad está destinada a público. En ella trabajan ocho personas. Tres son farmacéuticos. Alexandro Lacadena también es técnico ortopédico y técnico en nutrición deportiva, y ha realizado el curso de ortopedia deportiva. Jara Lacadena es especialista en ortopedia, es técnico superior en ortoprotésica. Otra de las técnicas en Farmacia es diplomada en Nutrición y Dietética.

"Después de ese primer instante, que empezamos con el tema de la ortopedia, quisimos seguir evolucionando con el tema de dermatofarmacia, con el de nutrición especializada, etcétera", afirma Carlos Lacadena. Alega que los servicios los brindan a cualquier hora del día, en el horario en el que están abiertos, porque disponen del personal *"preparado para hacerlo"*. Recuerdan que en Huesca todo lo relacionado con el deporte es muy importante. Con el de montaña, el esquí y el ciclismo, entre otros. Al mismo tiempo, están con medicina natural. *"Intentamos abarcar todo, pero con personal especializado, para que no tengamos la flaqueza de la duda"*, remarca. Si uno no está especializado, *"le remito a la persona que le va a dar un mejor consejo"*. Esto les permite desarrollar *"mucho mejor"* su vocación y ser *"una farmacia de consejo, de ayuda a los pacientes"*. El que Jaca, con 13.000 habitantes de población y seis farmacias, sea una ciudad turística (de turismo principalmente nacional) comporta que hay ciertos momentos de estacionalidad. Los fines de semana de invierno, por el esquí; las dos semanas de Navidades, Semana Santa y julio y agosto. Por eso, prefieren tener una plantilla compuesta por ocho profesionales, cuando con cuatro el trabajo podría salir adelante. Alexandro Lacadena subraya que su filosofía es que, cuando están atendiendo a alguien, están con esa persona, sin prisas, independientemente de la gente que haya esperando. *"Si tengo que dedicar una hora para explicarte una rodillera, estoy una hora para explicártela. Eso es algo que inculcamos a todo el mundo. Si estoy con un paciente, ese paciente requiere mi atención"*, manifiesta. Son tantos por eso, porque están muy especiali-

MUY DE HACER EQUIPO

Carlos Lacadena fue presidente del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Huesca durante 15 años. *"Llegué a la Presidencia de una forma muy casual"*, asegura. En 1986, se hizo cargo de la farmacia, porque su padre se jubiló. Se encargó de la transformación de la farmacia. Cogió un local en alquiler pegado a la farmacia y ahí montó la ortopedia. En 1994, entró de vocal de Ortopedia del COF. *"Ya llevaba ocho años innovando"*, destaca. Empezaron haciendo cursos de formación en ortopedia para los farmacéuticos de la provincia de Huesca, que no había entonces nada. Y llevaron a Huesca a todas las casas comerciales, para que la gente aprendiera. Fue en el año 2000 cuando se convirtió en presidente. *"Ya habían pasado 14 años desde que llevaba la farmacia, con modificaciones, y en 2002 montamos una nueva farmacia. A partir de entonces ya está con nosotros, aquí, mi hija y yo estoy más en la política farmacéutica, pero con la misma filosofía"*, relata. Carlos Lacadena es *"de hacer equipo, de tener un equipo potente con la gente comprometida, dándoles confianza y seguridad"*. Como anécdota, en todas sus cartas y correos electrónicos, como pie de página, tiene escrito *"un hombre solo correrá más, acompañado llegará más lejos"*. Agradece que ese mensaje lo ha repetido **Jesús Aguilar**, presidente del Consejo General de Colegios Farmacéuticos, en presentaciones suyas. De la etapa en la que estuvo de presidente del COF, o inclusive de ahora mismo, que es vocal de la cooperativa farmacéutica Novaltia, en la que lleva en su Junta Rectora 16 años, se queda en la parte de aportar, de *"buscar soluciones para que la farmacia tenga servicios, cuántos más mejor, pero con realidad y con la necesidad imperiosa de que la gente se implique, porque sin implicación no puedes hacer nada"*. Esta es la mentalidad que él intenta trasladar.



zados en cada rama y porque luego el tiempo que dedican a cada uno es el que tenga que ser. Los dos se muestran orgullosos de esta filosofía, y de llevarla adelante con total "honestidad", nada de vender de más. Prima el "atender bien, la honestidad y el consejo".

Hace cuatro años, implantaron un eOnbox. Según Alexandro Lacadena, este sistema es "muy rápido, muy ágil" y les ha supuesto "un salto de calidad". No se plantean, por el momento, cambiarlo. Tienen cuatro puntos de venta en el exterior. "Podemos trabajar simultáneamente cuatro personas con ordenador afuera, en la parte exterior, y dos más dentro. Este eOnbox se enciende, cada pantalla tiene un color, de tal forma que, cuando tú entras dentro, sabes perfectamente lo que tienes que coger, porque tu pantalla es la verde, tienes que coger todas las cosas que salgan en verde. Y si es rosa, pues los de rosa. Eso te evita errores porque no coges nada que no sea lo que tú has puesto al robot, o sea, en la pantalla de ventas para que te lo traslade al robot", describe Carlos Lacadena. Además, tienen cajoneras y una bodega que inauguraron en 2002, en la que realizan el taller de la ortopedia, y tienen el laboratorio de formulación magistral. "Somos la única farmacia de Jaca con formulación magistral autorizado por el Gobierno de Aragón, lo cual es un plus, porque realizamos muchas fórmulas nosotros", dice. No dependen de terceros. Igual-

mente, han implantado el servicio SPD. Está su despacho, un almacén y el cuarto para las guardias y servicios. Entre arriba y abajo, hay unos 140 metros cuadrados de farmacia, suficientes para lo que es su trabajo diario.

Una labor que hace mucho bien

Les preguntamos cómo se encuentra la farmacia asistencial a nivel general. Alexandro Lacadena es crítico: "Por desgracia, está en decadencia. Cosa que en parte puedo entender y comprender, pero que al final va dentro de la filosofía de cada uno. Nosotros hemos elegido optar por esa vía. Hacemos campañas sanitarias donde, si fuéramos a beneficio económico, salimos a perder. Si vamos a beneficio de trabajo, salimos a perder porque requiere mucho esfuerzo. Pero sí que es verdad que, como farmacia o como farmacéuticos, y como profesionales

APOYO EN LAS REDES SOCIALES

La Farmacia Ortopedia Lacadena se apoya mucho en las redes sociales. Alexandro Lacadena admite que no hay un retorno económico, por las horas que se dedican a ello. Pero, puntualiza que es una labor necesaria, que además le gusta. Intentan hablar de farmacia, de ortopedia, de manera amena, y mostrar que "es un mundo que ha evolucionado". Lo compara con la tecnología de los teléfonos móviles. "Hace 20 años, pesaban dos kilos y ahora tenemos maravillas. Todos los sectores han evolucionado. La farmacia y la ortopedia son de esos sectores. Me gusta mucho esa labor, sobre todo cuando hay gente que te contacta y escribe. Nos llaman de un montón de sitios y de fuera de España, de Latinoamérica, preguntando 'dónde lo puedo conseguir', si han escuchado una explicación de un producto que les encaja", expone. Les recomienda muchas veces ir a su farmacia más cercana, a que les aconsejen, a que les analicen si de verdad necesitan eso o no. Lo están consiguiendo, están llegando a gente que tenía dudas de salud. "Mejor que les responda un farmacéutico, un profesional sanitario, un técnico ortoprotésico que no una persona que en YouTube haya podido compartir su experiencia propia. Como personal sanitario, das una visión mucho más objetiva que no cualquier análisis que haya por ahí", determina.

CARLOS LACADENA:
 "INTENTAMOS ABARCAR
 TODO, PERO CON
 PERSONAL
 ESPECIALIZADO,
 PARA QUE NO TENGAMOS
 LA FLAQUEZA
 DE LA DUDA"





ALEXANDRO LACADENA:
 “SI TENGO QUE
 DEDICAR UNA HORA
 PARA EXPLICARTE UNA
 RODILLERA, ESTOY
 UNA HORA PARA
 EXPLICÁRTELA.
 EL PACIENTE REQUIERE
 MI ATENCIÓN”

la sociedad parece que nos estamos mirando demasiado los números”. No obstante, disfrutan de una amplia respuesta de la sociedad de Jaca, que cree que merece la pena ir a la Farmacia Ortopedia Lacadena. Del mismo modo, los clientes de fuera de la ciudad. Tienen pacientes de fuera, fidelizados, con el tema de la ortopedia y que aprovechan sus estancias para pasar por esta farmacia. Cada vez están apostando más por la formación, están involucrando al equipo a hacer más cursos, están invirtiendo más en llevarles a sitios a aprender. “Y yo lo que quiero es potenciar eso, el decir ‘somos profesionales’, tenemos distintos sectores profesionales de nutrición, dermo, ortopedia, etcétera y el hacer un lugar, un centro de Salud, donde tengas cubiertas muchas necesidades, que sea un sitio agradable y que sea, sobre todo, cercano”, defiende. Menciona que, cuando tuvieron que renovar las batas, no le gustaba el blanco y optaron por algo “más atractivo, más chulo para acercarse y que no fuese tan frío”. Las suyas son verdes, con el logotipo de la farmacia, y con el nombre y el cargo puesto, identificado, para que todo el mundo, cuando entra en la farmacia, sepa perfectamente con quién está hablando y qué es lo que es esa persona. En su entorno de trabajo predomina el verde. Los dos insisten en que la filosofía de la Farmacia Ortopedia Lacadena es estar permanentemente en la punta, con formación permanente. Alexandro Lacadena recalca que el futuro de la farmacia es asistencial, aunque “asistencial no significa que vayas a hacer un colesterol, una glucosa, sino dar el mejor consejo posible” y centrarse en que el producto que se ofrece es mejor que el de otros canales. +



sanitarios, creo que es una labor que hace mucho bien a la sociedad, mucho bien a los pacientes y que es necesaria”. Opina que, por ello, es algo que hay que potenciar, a pesar de que el esfuerzo, el trabajo y los números no vayan a salir.

Remarca que es la parte de profesión sanitaria el dar ese servicio, esos consejos y todo lo que requiere la gente. Piensa que, muchas veces, el problema está en que, tanto farmacias como el resto de la sociedad, se mira demasiado el dinero. Hay quien se marcha a otro lugar a comprar, por ejemplo, una leche infantil para ahorrarse 50 céntimos. “Se valora muy poco el consejo, las horas que lleva la formación, que a eso le dedicamos mucho tiempo”, lamenta. Hace hincapié en que ellos han decidido trabajar por esa vía, de querer que la gente les tenga en cuenta “como una farmacia profesional, asistencial y que va a recibir un consejo equis”, gracias a la formación que dedican, a las campañas sanitarias y “a esa labor asistencial que está en decadencia porque toda