

MARÍA JOSÉ GÓMEZ DE AGÜERO, TITULAR DE FARMACIA ÓPTICA GA

“La profesión está cambiando, hay que estar todo el día en la farmacia”

LO QUE DIFERENCIA A LA FARMACIA ÓPTICA GA SON LOS SERVICIOS. LO QUE NECESITE EL CLIENTE, SE HACE. Y, SI NO, BUSCAN LAS VUELTAS PARA HACERLO. NUNCA DAN UN ‘NO’ COMO RESPUESTA. ESA BARRERA NUNCA LA TIENEN. LES PIDEN TODO TIPO DE CONSEJO, DESDE CÓMO TOMAR UN MEDICAMENTO HASTA UN CONSEJO PERSONALIZADO EN COSMÉTICA, CAPILAR O NUTRICIÓN.



percibe la farmacia asistencial, declara que “*hay que estar mucho tiempo en la farmacia*”. Se considera “*farmacéutica de a pie*”. Insiste en que “*la profesión está cambiando*” y repite que “*hay que estar todo el día en la farmacia*”.

De barrio

Le preguntamos cómo ha evolucionado el día a día de su farmacia desde que ella se hiciera la responsable. Relata que han llevado a cabo tres reformas para adaptarse a la demanda de su público, incorporando nuevos servicios como dermocosmética, nutrición y ortopedia. Cuando la cogió, su padre la tenía blindada. Lo primero que hizo fue quitar el blindaje. Abren 12 horas desde hace 15 años. “*Creemos que el cierre a mediodía no es europeo*”, confiesa. Ésta es una farmacia de barrio, de unos 50-60 metros cuadrados, con más de 90 años.

Destaca que la zona alta de Chamberí, que es donde están, es como “*un pequeño pueblo*”. “*Tenemos acceso a la mayoría de los servicios andando*”, afirma. La población es “*sobre todo mayor, pero últimamente se ven más parejas jóvenes y estudiantes*”. De renta media. Quien acude a la farmacia requiere

Su actual titular es **María José Gómez de Agüero**. Ella pertenece a la tercera generación y espera no ser la última. La Farmacia Óptica GA, situada en el número 163 de la madrileña Calle de Santa Engracia, abrió sus puertas en 1932. Su abuelo **Juan** tenía otra botica en Toledo, y en aquel entonces se fue para Madrid. Más adelante, hasta que se jubiló hace 25 años, se hizo cargo de ella su padre **Pedro** que, por cierto, fue presidente del Colegio de Farmacéuticos de Madrid.

“*Lo llevamos en la sangre. Hemos crecido en una farmacia. Yo salía del colegio y me venía aquí*”, comenta María José, cuya hermana también es farmacéutica. Respecto a cómo

una atención personalizada: *“Nos piden todo tipo de consejo, desde cómo tomar un medicamento hasta un consejo personalizado en cosmética, capilar o nutrición”*. Quien se queda un rato en ella, lo comprueba. El trato es muy familiar. *“Nosotros conocemos a casi todo el mundo que entra”*, señala María José. Va gente de paso, pero mucho menos que antes. Sostiene que, desde que se teletrabaja, el paso ha disminuido bastante.

¿Cómo visualiza la farmacia al futuro? *“Depende, la esencia del medicamento va a cambiar. Van a ser terapias mucho más personalizadas, con lo cual nosotros no sabemos dónde nos vamos a quedar”*, reflexiona. No están cerca de un hospital. Desde el ambulatorio más cercano, *“se pasa por otras siete farmacias”*. Para que alguien vaya allí con una receta es porque confía en ellos. Su secreto para esto, aparte de la simpatía, es la cualificación. Apuestan totalmente por la formación. *“Somos prácticamente todos farmacéuticos”*, remarca. El equipo, que está totalmente consolidado, está formado por tres farmacéuticos y dos auxiliares. En todo momento, hay un farmacéutico en el mostrador, lo que da *“mucho empaque”*. Todos hacen de todo, pero cada uno está especializado en un área. **Antonio** se ocupa de análisis Covas; **Cristina**, de dermocosmética y nutrición; **Daniela**, de ortopedia, y **Juan**, de apoyo informático.

La óptica y la ortopedia se encuentran en el local de al lado. *“Hace seis años anexionamos el local colindante y pudimos dar mayor visibilidad a ambos establecimientos”*, explica. Puntualiza que, ofreciendo ambos servicios, dan *“un beneficio global”* al barrio. *“Nuestros clientes valoran conocer a los profesionales que les atienden, la prontitud del servicio y también aprecian mucho que nuestros precios sean más económicos que en una óptica u ortopedia independiente”*, asegura. Se organizan *“corriendo mucho”*, suelen dar cita para graduación y adaptación personalizada. Las sinergias que proporciona tener la óptica y la ortopedia son que *“que la gente tiene de todo”*. Cuando alguien tiene un problema, va allí.

Abordamos con la titular de la Farmacia Óptica GA los servicios que ofrecen. *“Hacemos de todo”*, subraya. Nos los detalla. Óptica; graduación de la vista, adaptación de lentillas, toma de tensión ocular. Ortopedia; adaptación de material ortoprotésico y vida diaria, plantillas a medida. Salud; asesoramiento en dermocosmética, nutrición,

UNA TARJETA DE FIDELIZACIÓN QUE AYUDA A EVITAR EL DESABASTECIMIENTO

Hace diez años, tomaron de las grandes superficies la idea de la tarjeta de fidelización, *“adaptándola a la complejidad de la farmacia”*, según María José Gómez de Agüero. Expone que el cliente rellena las importantes cláusulas de protección de datos, sus datos personales y les autoriza a llevar un seguimiento farmacéutico. Procuran evitar el desabastecimiento, o al menos minimizarlo, en su farmacia, al tener esta información. Para ellos, es muy importante porque tienen fama de tener de todo, con unas existencias normales para una farmacia facturación media.

La tarjeta de fidelización tiene una parte lúdica, ya que las compras en parafarmacia, óptica y ortopedia acumulan puntos que se canjean por descuentos directos. Asimismo, felicitan el cumpleaños, el día del padre... *“La tarjeta nos sirve para segmentar a los clientes para ofrecer ofertas y productos”*, indica. Su público está contento con este sistema.

“NUESTROS CLIENTES VALORAN CONOCER A LOS PROFESIONALES QUE LES ATIENDEN Y LA PRONTITUD DEL SERVICIO”



análisis Covas y, de manera externa, análisis capilar, facial y nutricionista. Del mismo modo, facilitan SPD cuando se lo requieren. Intentan incorporar los servicios que el barrio les solicite. *“La forma de vida está cambiando e intentaremos adaptarnos”*, promete. María José dispone del título de nutricionista. *“Podríamos desarrollar más la nutrición, pero hasta que no esté regulado y no podamos hacer dietas... Si en el futuro nos dejan hacerlo, cuando esté la ley desarrollada, lo implementaremos”*, manifiesta. Defiende que los servicios que solicite la Administración deben ser remunerados, *“como ocurre en cualquier otra profesión”*. Su idea es que la web sirva de escaparate de la farmacia. *“Todos vivimos pegados a un móvil, ¿para qué buscar en otro sitio si lo tengo debajo de casa? No creo que nos genere beneficios, no podemos competir con grandes plataformas, pero sí podemos ofrecer la fiabilidad en la compra y la rapidez de entrega”*, dice. El grueso de su compra es a través de cooperativa, que les da rapidez en el servicio. Son socios de Cofares. Trabajan mucho con mayorista. Para la dermocosmética, hacen mucha compra directa a laboratorios, lo que les posibilita ser competitivos en precio. No obstante, a nivel de parafarmacia, el dar un servicio muy rápido, como ellos, *“es la única manera de competir”*. Con todo, María José se muestra muy contenta de ser farmacéutica. Es *“de las convencidas”*. +