

FRANCESC VILÀ, TITULAR DE FARMACIA ECOCEUTICS FRANCESC VILÀ

“Nuestra farmacia está pensada y diseñada a partir de las necesidades y preferencias de nuestros clientes”

LOS CLIENTES DE LA FARMACIA ECOCEUTICS FRANCESC VILÀ ENCUENTRAN, EN UNA FARMACIA AGRADABLE, UNA OFERTA DE SURTIDO MUCHO MÁS AMPLIA, CON MÁS DE 11.500 REFERENCIAS Y CON UNOS PRECIOS BAJOS TODOS LOS DÍAS DEL AÑO (EN PARAFARMACIA). ADEMÁS, MENSUALMENTE TIENE PROMOCIONES ESPECIALES EN MÁS DE 100 PRODUCTOS DE ALTA ROTACIÓN Y PROMOCIONES ESPECIALES EN LAS CABEZAS DE GÓNDOLA, QUE EN SU CASO SON CUATRO (EN PARAFARMACIA).



El concepto de la farmacia es “*La Salud para Todos*”. Es decir, hacer accesible la salud a toda la sociedad. Así lo destaca **Francesc Vilà Badia**, farmacéutico titular de la Farmacia Ecoceutics Francesc Vilà en Viladecans (Barcelona).

Dicha filosofía la llevan a cabo bajo cuatro pilares fundamentales, alineados con las necesidades de los clientes: consejos y servicios, elección, precios bajos y comunicación. “Potenciar y comunicar al máximo la figura del profesional farmacéutico como referente de salud en nuestro ámbito de actuación con servicios y consejos, disponer de una amplia oferta de producto y disponer de precios bajos todos los días del año (en parafarmacia)”.

Esta farmacia, ubicada en un barrio de Viladecans, una ciudad del área metropolitana de Barcelona, lleva abierta 27 años en un barrio de gente trabajadora. Fue la primera escogida para iniciar la nueva fase de Farmacias Ecoceutics, tras ser adquirida esta red de farmacias

independientes por el grupo europeo Hygie31. Su trayectoria hace que hayan creado un "vínculo de confianza" basado en su implicación y compromiso con los clientes. Actualmente, son tres farmacéuticos, tres auxiliares y una dietista de un día, cubriendo un horario de 12 horas de lunes a viernes y sábados por la mañana.

En su caso, con el nuevo concepto de Farmacia Ecoceutics, han ganado metros de exposición y han pasado de tener 5.600 referencias a más de 11.500. Vilà Badia aclara que su farmacia ha pasado precisamente de disponer de una superficie de venta de 72 metros cuadrados a 106. "Está pensada y diseñada a partir de las necesidades y de las preferencias de la sociedad actual; no está diseñada en base a lo que me gustaba a mí o mi equipo, ni a los estándares o modas del interiorismo", explica.

Un equipo experto en retail de Farmacias Ecoceutics adaptó el concepto, los colores, el tipo de góndola, los circuitos, la distribución de las

familias, etcétera, y posteriormente, tras un análisis de las características socioeconómicas de su entorno, adaptó el surtido, "siempre eliminando los puntos de fricción y teniendo en cuenta cómo se comportan los clientes y cuáles son sus preferencias". Añade que todo esto facilita y ayuda muchísimo a la experiencia de compra de sus clientes y, consecuentemente, mejora mucho la percepción del servicio que les ofrecen.

A puntos de fricción se refiere a "todos aquellos aspectos que pueden ser molestos para los clientes, como son la farmacia llena de expositores, lineales sin los precios visibles, surtido caótico sin una clara señalización o equipos sin placa identificativa, entre otros".

En todo lo que la ley permita

"Nuestros servicios son compartidos por las Farmacias Ecoceutics que van aplicando el concepto. Actualmente se dividen en: servicios concertados con los colegios profesionales (como por ejemplo la detección precoz del cáncer de colon), servicios de farmacias dirigidos a patologías con mayor porcentaje de incidencia (p.ej: diabetes o hipertensión) y servicios más específicos, como podrían ser el análisis capilar y dermatológico", informa. Insiste en que su objetivo, "como farmacia y como grupo de Farmacias Ecoceutics", es "ser referentes en salud". Por tanto, como marca, van a colaborar en todo lo que la ley les permita para ayudar y contribuir a que el sistema de salud sea sostenible y, sobre todo, "a que nuestros clientes encuentren en nuestras farmacias el mayor apoyo y soluciones posibles".

¿Qué les supone ser Farmacia Ecoceutics, primera red de farmacias independientes bajo una marca? "Soy farmacéutico vocacional, me encanta mi profesión porque creo que tenemos la oportunidad de ayudar a los clientes desde nuestro conocimiento y proximidad", contesta. Asimismo, siente cómo las personas les retornan "con una enorme gratitud" el trabajo que hacen, puesto que "la salud es uno de los aspectos más importantes para todos".

"Farmacias Ecoceutics, grupo al que pertenezco desde hace más de 20 años, ha jugado un aspecto importante en mi evolución", afirma. En el contexto actual juega un aspecto clave para él, porque posibilita visualizarle "detrás de una marca con una filosofía y un concepto compartido por otros compañeros y compañeras". Asegura que le permite centrarse en su vocación de farmacéutico, "que es para lo que estoy preparado", y ser "competitivo y competente" en todas las áreas del negocio necesarias para las cuales no es experto.

Declara que facilita su día a día de manera importante el tener muchos procesos automatizados gracias a Ecoceutics, como productos plataformados, la clasificación de los productos por familias, la gestión de las promociones, la cartelería o el stock. Subraya que están más y mejor organizados, pudiendo centrar la atención y el tiempo en los clientes, que es para lo que se han preparado y por lo que los farmacéuticos son insustituibles.

HAREMOS TODOS
LOS SERVICIOS QUE
LA LEY NOS PERMITA.
EL OBJETIVO, COMO
FARMACIA Y GRUPO
DE FARMACIAS
ECOCEUTICS, ES SER
REFERENTES EN SALUD



“LA RELACIÓN CON LOS CENTROS SOCIOSANITARIOS ES PRÁCTICAMENTE INEXISTENTE DESDE UN PUNTO DE VISTA FORMAL”

¿Cuál es la relación en su comunidad entre la farmacia y los centros sociosanitarios? Francesc Vilà Badia lamenta que *“la relación con los centros sociosanitarios es prácticamente inexistente desde un punto de vista formal”*. Recuerda que *“todos formamos parte de un sistema de salud cuya prioridad debería ser el paciente, y todas las reivindicaciones y acciones deberían tener en el centro al paciente”*. Por tanto, la implicación e integración de los farmacéuticos en el sistema de salud debería normalizarse en beneficio del paciente, que es la razón de ser de todos los profesionales de la salud.



Actualmente, tienen los servicios, algunos ya los prestaban, con protocolos y registros. Y es que *“tan importante es hacer servicios como registrarlos”*, reflexiona Vilà Badia, que espera, en un futuro próximo, poder colaborar con sociedades científicas para ayudar a la mejora de las ratios de salud de la población.

Retos

Abordamos con Vilà Badia qué necesidades prioritarias tiene la farmacia comunitaria de cara al futuro más próximo. Considera que *“debe posicionarse como un agente de salud, aprovechando la experiencia del período Covid-19, donde vimos la capacidad de respuesta que tuvo el colectivo, y observando la saturación de los centros de Atención Primaria”*.

Opina que hay que aprovechar las oportunidades, pero *“para eso hay que estar preparados y proactivos”*. *“Tenemos la situación de las vacunaciones, prescripción de ciertas patologías menores, preparación individualizada de la medicación, seguimiento de pacientes, etcétera”*, manifiesta. Puntualiza que la profesión tiene la oportunidad de descolapsar la Atención Primaria con acciones que ya están desarrollando otros países.

A su juicio, *“la farmacia asistencial está en un momento crucial”*. A pesar de que hay un grupo de farmacéuticos que hace años está luchando para extenderla, *“todavía es minoritaria esta visión de asistencia global, tenemos que trabajar con registros, protocolos, etcétera”*. Si remarca que ahora hay una oportunidad es porque *“hay una necesidad que cubrir por la falta de personal sanitario y porque recientemente, por la Covid, el colectivo ha demostrado que es capaz de aportar mucho más”*.

Para finalizar, quiere transmitir a sus compañeros que *“es mucho más fácil, en términos de eficiencia, rentabilidad y competencia, ir junto a un grupo que comparta la misma filosofía bajo un concepto que ir de manera individualizada”*. Sostiene que, de esta manera, se puede dedicar el tiempo en aquello en lo que se aporta valor, que es la *“atención con los clientes, siendo competitivos en las otras áreas de la farmacia”*. +

**“ES MUCHO MÁS FÁCIL,
EN TÉRMINOS
DE EFICIENCIA,
RENTABILIDAD
Y COMPETENCIA,
IR JUNTO A UN GRUPO”**