

JOSÉ LUIS CRESPO, TITULAR DE FARMAZUL DUQUE DE LA VICTORIA (VALLADOLID)

“La reforma es la que nos permitió ser lo que queríamos ser”

LA FILOSOFÍA DE FARMAZUL DUQUE DE LA VICTORIA ES MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA Y EL BIENESTAR DE SUS PACIENTES Y CLIENTES, ACONSEJARLES DESDE LA PROFESIONALIDAD DE SU EQUIPO Y HACER QUE SU EXPERIENCIA CON LOS SERVICIOS QUE LES PRESTAN SEA SATISFACTORIA. ES UNA FARMACIA HISTÓRICA, QUE DATA DE 1887, PERO AHORA CUENTAN CON UN ESPACIO ACTUALIZADO Y MODERNO.



La experiencia en la oficina de farmacia de **José Luis Crespo Pérez**, titular de *Farmazul Duque de la Victoria* (Valladolid), siempre fue desde el lado de la distribución. En los 25 años que trabajó en Cofares, tuvo la oportunidad de visitar muchísimas farmacias, cada una con sus características adaptadas a su situación. *“Esto me permite tener una amplia visión de la profesión y conocer diferentes formas de abordar y explotar las posibilidades de una farmacia para satisfacer las necesidades de los pacientes y clientes de esa zona”*, afirma. Dedicar muchas horas a la formación y a la actualización y mejora de los servicios para innovar y prestarlos con excelencia.

Advierte de que, en el centro de las ciudades, no es sencillo encontrar locales de gran tamaño. Los 200 metros en planta, más los 140 en planta superior, en una esquina del centro de Valladolid, quizá sea una de las principales características de esta farmacia. Esto les facilita adaptarse tanto a las necesidades de sus clientes como a los muchos de paso de otros barrios y de los hoteles cercanos.

La escritura de su fundación data del 31 de julio de 1887. Crespo Pérez es su noveno titular. *“Evidentemente, en estos 137 años, la farmacia se ha ido adaptando en cada momento y, en esta última reforma con Apotheka, hemos querido recuperar la imagen antigua, así como dotarla de las mayores posibilidades para trabajar y prestar los servicios cómodamente”*, explica. En la línea de dar el mejor servicio posible, ampliaron el horario para abrir doce horas los 365 días, pues en la zona no había ninguna farmacia que atendiera durante este horario. Para ello, disponen de un equipo de cuatro adjuntos y cuatro técnicos, de modo que pueden conciliar este horario ampliado con el descanso y las circunstancias de cada trabajador.

“El local presentaba muchas posibilidades, pues, aunque es estrecho, tiene más de 35 metros de fachada, lo que le da cierta singularidad y permite tener una puerta de entrada por cada calle y otra de servicio a la zona de almacén”, describe. Los mostradores se encuentran al fondo, lo que proporciona un gran espacio de exposición. *“Aprovechamos el espacio tan alargado para poner en el centro una isla con un puesto de venta reducido en una mesa multifunción, que es muy práctica tanto para formaciones como para apoyo en ventas de cosmética avanzada o para atenciones más personalizadas sin necesidad de utilizar la zona ZAP”*, dice. Esta última se encuentra en un rincón con luz natural y fue tratada buscando la máxima comodidad e intimidad.

En la planta superior se amplió el laboratorio, dándole una mayor luminosidad, y se hicieron nuevas las zonas de vestuario y comedor del personal, así como un aseo anexo. En esta planta se encuentra también la zona de almacén de reposición, así como el despacho de Crespo Pérez, que se caracteriza tanto por las vigas antiguas vistas como por una pared totalmente acristalada desde donde se ve la planta inferior.

Con Apotheka

Para la reforma, han ido de la mano de Apotheka. Insiste en que el local tiene muchas posibilidades, pero es antiguo y querían recuperar, como han hecho, todo lo posible del local original, que había sido modificado en otra reforma anterior, hace 50 años, al gusto de los años 70. Sostiene que *“era una obra complicada, ya que la parte de obra civil conllevaba modificar estructura y muchas actuaciones con lo que eso implica en un edificio antiguo”*.

Subraya que **Catherine**, del equipo de Apotheka, enseguida cogió la idea que tenían y les aportó muchas nuevas. *“Su equipo de trabajo nos dio seguridad en la obra civil, una de las partes que más nos preocupaban, pues eliminábamos parte de la planta superior para darle doble altura a una parte de la zona al público”*, detalla. En la parte de mobiliario, se fíe absolutamente de las ideas y el gusto de Catherine, porque, una vez tenían clara la distribución, *“ella siempre aportaba la mejor solución para cada hueco y ambiente”*.

Algo que destaca, y de la que ahora se encuentra más satisfecho, es *“el posterior trabajo de post-venta y mantenimiento de Apotheka, siempre dispuesto para solucionar cualquier eventualidad”*. La reforma fue *“larga y compleja, sin duda un gran esfuerzo para todos los implicados”*. Se hizo sin cerrar al público, lo que supuso *“todo un reto”* para una reforma de esta envergadura. En aquel momento, no abrían los domingos, y era el único día que tenían para hacer cambios que necesitaran de todo el espacio, cuando se cambiaba de fase en la obra. De aquellos seis meses, recuerda *“la implicación tanto del equipo de la farmacia como del de Apotheka”*. A Crespo

“EL LOCAL PRESENTABA
MUCHAS POSIBILIDADES,
PUES, AUNQUE ES
ESTRECHO, TIENE MÁS
DE 35 METROS
DE FACHADA”





“NOS QUEDA MUCHO CAMINO, PERO TODAS LAS FARMACIAS MEJORAMOS EN EL ASPECTO DE FARMACIA ASISTENCIAL”

Pérez, a veces le resulta increíble cómo pudieron hacerlo, cómo pudieron trabajar ambos equipos a la vez y que la coordinación y evolución de las fases planificadas evolucionara perfectamente.

¿Contar con un espacio actualizado y moderno le ha ayudado a impulsar su farmacia? “Es evidente”, responde. “Las ideas que tienes para tu farmacia las intentas implantar desde el día uno. Sin embargo, los resultados solo vienen cuando todo está conforme lo has visualizado. La reforma es la que nos permitió ser lo que queríamos ser”, asevera. A pesar de que el antes y el después no son comparables, los meses que estuvo hasta iniciar la reforma coincidieron

LAS MEJORES SOLUCIONES EN LAS MEJORES CONDICIONES

Además de contar con un gran equipo de profesionales enfocados a ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, en unas instalaciones que les permiten poseer un amplio surtido de productos y servicios, el hecho de pertenecer al grupo Farmazul, en el que se centralizan todas las tareas comunes de las farmacias asociadas, posibilita a los farmacéuticos dedicar más tiempo a sus pacientes y desarrollar en la farmacia solo las tareas que son propias de la misma. José Luis Crespo Pérez concluye que Farmazul les permite “disponer de las mejores soluciones en las mejores condiciones”, y que sus pacientes y clientes “tengan la seguridad de ser perfectamente atendidos”.

con los de confinamiento, cierre del mercado de la plaza y obra de peatonalización de una de las dos calles. Declara que “los resultados después de la reforma son los esperados”.

Sus clientes son de todo tipo, tanto del barrio como muchos de paso y conveniencia por el trabajo. Los tradicionales nunca se van a tomar la tensión en la máquina, siguen yendo a que se la tomen manualmente y a pasar un rato en el que informan al equipo de la farmacia de cómo van sus tratamientos. Eso les facilita hacer una mejor seguimiento y atención farmacéutica.

“Nos especializamos también en servicios de diabetes, osteoporosis, riesgo cardiovascular, retorno venoso, de composición corporal”, comenta. Algunos con aparatos propios y otros periódicamente con la colaboración de diferentes laboratorios. Estos servicios se prestan de forma adecuada gracias a que, en la reforma, adaptaron el espacio para ello.

Del mismo modo, la reforma del laboratorio les ha posibilitado prestar un servicio de fórmulas magistrales mucho más ágil, siendo uno de los aspectos en los que más han crecido y más clientes satisfechos tienen.

A su juicio, la farmacia asistencial mejora adecuadamente. “Nos queda mucho camino, pero todas las farmacias mejoramos en ese aspecto”, matiza. Considera que cada vez ofrecen más servicios que ayudan a la prevención de enfermedades y que alivian al sistema sanitario. Si bien, “se necesita una mayor integración de la farmacia en los sistemas sanitarios”. Añade que los resultados del Pharmacy First, recientemente implantado en Inglaterra, puede ser referente en algunos aspectos. +