

# Cómo diferenciar la farmacia con servicios profesionales

3 FARMACIAS Y 3 SERVICIOS QUE APORTAN VALOR Y LAS POSICIONAN MEJOR EN SU ENTORNO



Equipo Farmacia Bellavista

Sin embargo, el éxito de cada uno de ellos depende de la implicación de cada farmacia y su equipo. Es el caso de estas tres farmacias que han ido incorporando diferentes servicios profesionales:

## Cardioprotección- desfibrilador. Farmacia Bellavista

La farmacia ya es un espacio de salud, pero si instalamos un desfibrilador se convierte en un espacio cardioprotegido para la prevención de la muerte súbita. Este innovador proyecto de prevención apoyado por Fedefarma permite que la farmacia se convierta en un punto de referencia en su zona dotando de un servicio vital a la población general. Según **Francesc Bellavista**, lo que le motivó a instalarlo fue la voluntad de "Acercar mi farmacia cada vez más al concepto de centro de salud. Además, considero que el desfibrilador es la punta del iceberg, la parte final de la prevención que hacen los Centros de Atención Primaria y las farmacias y que aporta una seguridad y rapidez a la hora de afrontar un caso de infarto. Además, supongo que haber presenciado dos casos de infarto antes de tener el desfibrilador también influye". Hace tan sólo 2 meses que lo instalaron, y como aseguran ellos "el éxito es no tener que utilizarlo y afortunadamente no ha hecho falta. Lo que sí que me han dicho mis pacientes es que les tranquiliza saber que la mía es una farmacia cardioprotegida." En cuanto al protocolo a seguir en caso de suceder una situación que lo requiera, lo primero es "si viene un cliente con apariencia de estar sufriendo un infarto hay que discernir entre desmayo o cardiopatía, lo siguiente es llamar al 112 y colocar el aparato en marcha. Es muy fácil, solo hay que

Los servicios profesionales son la esencia de la farmacia comunitaria. Complementan la atención farmacéutica aportando aún más valor al consejo y reafirmando el rol del farmacéutico como profesional sanitario. Pero también aportan diferenciación y mejoran el posicionamiento de la farmacia en su entorno.

Ofrecer una cartera de servicios amplia y adaptada a las necesidades de tus clientes puede resultar complejo, pero es una ventaja

competitiva que resulta muy bien valorada y que ayuda a resolver mejor las necesidades y consultas habituales.

Fedefarma lleva años facilitando la implantación y desarrollo de estos servicios a sus farmacias socias, creando paquetes de servicios profesionales y formación específica que facilita a la farmacia la implantación, comunicación y desarrollo de servicios complementarios y colaborativos<sup>1</sup> como: riesgo cardiovascular, deshabituación tabáquica, test genéticos, entre otros.



seguir las instrucciones, él solo hará un electrocardiograma y si es necesario activará las descargas”.

### **Deshabitación tabáquica con “stop fumar”. Farmacia Rosa Jordana**

“El 27’4% de la población española sigue siendo fumadora”<sup>2</sup>. Las farmacias pueden ayudar a estas personas a dejar de fumar y a prevenir posibles recaídas de los exfumadores. El servicio de deshabituación tabáquica<sup>3</sup> consiste en el análisis de algunos parámetros para valorar la dependencia del fumador y su motivación, así como de pautas y recomendaciones que el farmacéutico aporta para conseguir que la persona abandone el hábito de fumar.

La Farmacia Jordana empezó a raíz de un curso impartido el año 1997, por el Dr. Jiménez, Dr. Helios Pardell y el propio Dr. Fagerström de Suecia, donde aprendieron cómo medir la dependencia a la nicotina. Un año después empezaron a formar parte del grupo de trabajo de Cesación Tabáquica del COFB, con quien en el 2000 iniciaron el Programa junto con la unidad de tabaquismo de Bellvitge.

## **FEDEFARMA LLEVA AÑOS FACILITANDO LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE ESTOS SERVICIOS A SUS FARMACIAS SOCIAS**

Más de 250 personas se han adherido al servicio con seguimiento regular, la mayoría clientes habituales de la farmacia. Reconocen que los primeros años el crecimiento fue mayor, y que “con la Ley Antitabaco hubo un repunte muy importante”. Actualmente el servicio se mantiene estable, y lo promueven principalmente mediante el consejo en mostrador. Detectando los fumadores que presentan otras patologías crónicas o estacionales y ofreciendo entonces el servicio. También se ayudan de material gráfico de Fedefarma para comunicarlo de forma visual y atrayente. El servicio tuvo tal alcance que el propio Ayuntamiento de Sabadell comunicó en 2001 a los medios la disponibilidad del servicio en ésta y otras cinco farmacias de la ciudad.

La clave del éxito es según Rosa Jordana “la motivación del paciente, nuestro seguimiento y dedicación con el propio servicio; y la coordinación con otros profesionales sanitarios según el caso.”



Para la Farmacia Jordana los servicios “son necesarios y útiles”; y por ello el próximo servicio que tienen pensado implantar es el RUM o revisión de uso de medicamentos, según protocolo presentado por SEFAC en Zaragoza.

### **Riesgo cardiovascular. Farmacia Elisenda Casals**

Este servicio consiste en identificar y valorar diferentes parámetros, como, por ejemplo, la glucosa, el colesterol o la presión arterial, para prevenir los factores de riesgo cardiovascular y aprender a minimizarlos en el día a día. Desde hace

2 años la Farmacia Casals ofrece el servicio a sus clientes. En su día lo comunicó mediante comunicación en el mismo punto de venta, pero reconoce que “fue el boca oreja de los mismos clientes lo que realmente ayudó al lanzamiento.”

El hecho de que la mayoría de clientes en su zona disponga de mutuas, parecía inicialmente una limitación para ofrecerlo, pero al ofrecer el análisis de los parámetros por separado vinculado a un consejo de calidad ha supuesto un flujo regular de clientes que realizan el seguimiento con el equipo de la farmacia. Para destacar aún más el servicio, aprovechan las campañas de los Días Mundiales, como el de la hipertensión, para recordar y concienciar al cliente sobre estos factores de riesgo y comunicar el servicio. Es el caso

del pasado mes de mayo cuando realizaron una animación que consistía en medir la presión arterial a todos los clientes que visitaban la farmacia, ofreciendo consejo especializado sobre el tema y obsequiándoles con información de su interés, un libro con recetas para prevenir la hipertensión y una bolsita con tomillo para aderezar los platos. En el futuro la farmacia se plantea seguir con su filosofía de “un consejo para cada cliente” y apostar por los servicios profesionales enfocados a la salud de la piel. +



**Elisenda Casals**

1. Ver informe Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos sobre Servicios Farmacéuticos, mayo 2013.

2. Según datos de la consultora Kantar sobre el 2015.

3. Siguiendo la guía de intervención farmacéutica del CCFC para “el abordaje del fumador desde la farmacia comunitaria” y la formación de Fedefarma Salud.