

Farma&Go: experiencia de compra y de servicios, sin perder la esencia del medicamento



ESTA FARMACIA, FARMA&GO, LA NUEVA DE CINTA MAYOR ZARAGOZA, EN MAJADAHONDA (MADRID), TRAS UN RECIENTE TRASLADO, ES DE LAS QUE NO DEJAN INDIFERENTE. HAY UN OLIVO EN EL ÁREA DE NATUROPATÍA, UNA CASETA NARANJA EN LA DE INFANTIL Y UNA ZONA DE PROBADOR DE TEXTURAS EN LA DE COSMÉTICA, ... EL ETCÉTERA ES LARGO. LAS CATEGORÍAS ESTÁN CLARAMENTE DIFERENCIADAS. SE VIVE UNA EXPERIENCIA DE COMPRA Y UNA EXPERIENCIA DE SERVICIOS, SIN PERDER LA ESENCIA DEL MEDICAMENTO; GRACIAS AL DISEÑO Y AL EQUIPO DE LA FARMACIA, QUE ESTÁ ALTAMENTE ESPECIALIZADO.

Es hija, hermana, mujer y madre de farmacéuticos. Y ella lo es. **Cinta Mayor Zaragoza** empezó a ejercer de farmacéutica hace 37 años en un local a 800 metros de su actual farmacia, denominada Farma&Go, que está en Majadahonda (Madrid).

"Hemos ido progresando. Nos ha gustado innovar e ir brindando cada vez más servicios. Llegó un momento en el que el local anterior se hacía pequeño y estudiamos la posibilidad del traslado. Aquí nos hemos instalado con muchos más servicios porque el local, de casi 300 metros, permite más opciones y la división por categorías de productos", relata.

En esta farmacia, que cambió de ocho a 24 horas con el traslado; hay Naturopatía, Dietética infantil, Higiene infantil, Higiene adultos, Cosmética, Ortopedia, etcétera. Todos son fácilmente identificables, por la clara señalética que poseen y por el diseño diferencial de cada zona. Llama la atención el punto en la de Cosmética de tratamiento personalizado, en el que se prueban los productos y se enseña a los clientes a aplicárselos. *"A la gente le gusta mucho el poder probar las cremas aquí. Es todo un éxito. También la entrega de muestras. La atención*



Cinta Mayor Zaragoza



personalizada y de especialista ha encantado", indica Mayor Zaragoza. La plantilla está formada por nueve personas. Desde el minuto cero se hizo esfuerzo máximo en la creación de equipo de trabajo, con la ayuda de un *coach*. Aclara que, además de serlo en el medicamento, *"tres son muy especialistas en Cosmética, una es muy especialista en temas naturales, otra es muy especialista en Ortopedia y hay dos ópticos"*. Añade que con ello se llega a la farmacia y se tiene, tanto a nivel de prevención como de

"AQUÍ NOS HEMOS INSTALADO CON MUCHOS MÁS SERVICIOS PORQUE EL LOCAL PERMITE MÁS OPCIONES Y LA DIVISIÓN POR CATEGORIAS"





tratamiento, un centro de cuidado de la Salud; donde se encuentra, junto con la medicación, lo necesario para disfrutar de una vida más saludable y cómoda. En el aula de formación, realizan cursos, por ejemplo, de tabaquismo, de prevención cardiovascular (colesterol), de homeopatía y de naturopatía. Según Mayor

“ES FÁCIL SITUARLA POR CÓMO ESTÁ DIVIDIDA. LA SEÑALÉTICA ES BUENA PARA SABER EXACTAMENTE LO QUE TE HACE FALTA”

Infantil, la considera muy acogedora. *“Tienes todo muy a mano. Y el cliente sabe, al entrar, a dónde dirigirse. Identifica bien todo. Es fácil situar la farmacia por cómo está dividida. La señalética es buena para saber exactamente lo que te hace falta. Hemos puesto pocas góndolas”*, describe. La reforma la hizo un arquitecto que sólo había hecho una farmacia antes; **Amador Domínguez**, de Globalia Gestión de Espacios. *“Buscábamos a alguien que tuviera una idea clara de lo que es el detalle, un detalle diferente, una decoración especial, que no fuera exactamente de farmacia, pero respetando el hecho de ser una farmacia. Lógicamente, una de las premisas es que se viera que es una farmacia. Es por lo que la gente entra. Por ser farmacéuticos. Somos farmacéuticos. Me gusta tener mis clientes pacientes y hacerles un seguimiento”*, confiesa Mayor Zaragoza. Se ha conseguido dar personalidad propia a la farmacia. Asimismo, cuando se diseñó la nueva farmacia, se decidió instalar un robot Rowa. Mayor Zaragoza opina que *“ha sido un gran cambio”*. *“La experiencia del robot es buena. Cuando tienes una afluencia de gente grande, no te mueves del mostrador, estás charlando con el paciente para informarle más, para darle más consejo farmacéutico. Te ahorras tiempo de logística para dedicarlo a la atención farmacéutica. Te permite mejorar el consejo”*, reflexiona.



Zaragoza, esto ha despertado bastante interés entre los usuarios de la farmacia.

Diferente y activa

¿El concepto es tener aquí una experiencia de compra? Mayor Zaragoza responde que la idea es la de *“una farmacia diferente donde el trabajo es muy activo”*. Los pacientes acuden a ella con su prescripción médica y el equipo, con las herramientas que tiene, como puede ser la naturopatía, intenta complementarla. *“Intentamos hacer recomendaciones beneficiosas para el paciente”*, matiza la farmacéutica. Mayor Zaragoza hace un recorrido por la farmacia. La zona del medicamento se distingue por el color verde. La parte que rodea al olivo, donde también destaca el suelo de madera, le encanta. La zona de Cosmética la encuentra espectacular. Se han combinado bien los colores blanco y negro. Lo moderno de la estantería baila con lo retro de las lámparas y los capitonés del techo. La caseta de niños, de la zona



el farmacéutico

Esta farmacéutica resalta que apuestan por la atención al paciente y por su fidelidad. En poco más de un mes, una vez abierta la farmacia en el nuevo emplazamiento, hicieron más de 1.000 tarjetas de fidelidad. En definitiva, ésta es una farmacia del futuro. *"Tiene los servicios y el trato necesarios para la gente actual. Las farmacias pequeñas y con pocos servicios tendrán más dificultades de subsistir, por el precio del medicamento. Hay que buscar salidas que mantengan la esencia de la farmacia, pero que te permitan seguir desarrollando. Al final, todo redunda en el servicio al paciente, en generar espacios como el aula de formación destinada a dar charlas. La gente tiene mucha ilusión. Les parece un planteamiento fenomenal"*, manifiesta.

Aboga por la remuneración de los servicios. Mayor Zaragoza recuerda que es *"mucho esfuerzo"* el poderlos preparar y ofrecer. *"Se tendrán que remunerar si se quieren tener buenos servicios"*, avisa. *"A la gente le encanta todos los servicios que no sólo sean las especialidades. Es cuestión de generar un equipo de alto rendimiento. Tener especialistas de cada zona y que todos sean especialistas en el medicamento. Aquí somos siete farmacéuticos en el equipo. Lo primero es el medicamento, pero se puede complementar con muchas cosas"*, sentencia. El sector se dirige a farmacias mejor situadas estratégicamente y grandes para que sea eso viable. Farmacias enfocadas al cliente sano y a la prevención. Ahora mismo, la prevención tiene un papel muy importante. En esta farmacia acaban de hacer una campaña de control cardiovascular. *"Haremos muchas campañas. El mes pasado, hicimos deshabituación tabáquica. Llegamos a un acuerdo para hacer el rincón del diabético. Con todo tipo de cuidados para los pies, para las úlceras, para la prevención. Con toda una gama de productos específicamente para diabéticos. Se está incrementando mucho la diabetes, sobre todo tipo II. También hay un gabinete de nutrición"*, anuncia.

Respecto a la salud de la farmacia española, Mayor Zaragoza, que abrió la suya en 1979, admite que es muy complicada, que está

"BUSCÁBAMOS UN ARQUITECTO QUE TUVIERA UNA IDEA CLARA DE LO QUE ES UN DETALLE DIFERENTE, UNA DECORACIÓN ESPECIAL"

en una situación difícil. *"La parafarmacia complementa a la farmacia para hacerla un negocio rentable. Cuando tú estás en tu negocio en el que tienes tu rentabilidad no innovas tanto, por eso las grandes ideas salen de la crisis. Se están empezando a abrir farmacias muy enfocadas al paciente y no tanto a la rebotica"*, analiza. Se trata de *"ir pensando en cosas nuevas para que la farmacia sea viable y sea de beneficio para los pacientes y los usuarios"*.

"Es muy buen servicio el que se da, con atención personalizada. Somos muy accesibles. No hay que pedir cita. Más facilidad no se le puede dar a nadie para controlar su salud. Y, como base, un servicio de atención de su enfermedad y un seguimiento de su enfermedad importante", celebra Mayor Zaragoza. +

Una situación estratégica

El nuevo emplazamiento de la farmacia de Cinta Mayor Zaragoza es estratégico. Está en la unión de Majadahonda con Villanueva de la Cañada, Villanueva del Pardillo y Boadilla del Monte. Es justo a la entrada de Majadahonda, cerca del Hospital Puerta de Hierro y del centro comercial Equinoccio, por donde entra mucha gente. El haberla convertido en 24 horas supone *"un reclamo"*, en palabras de la farmacéutica. Hay una afluencia muy importante de clientes de 20:00 a 23:00 horas, de gente que regresa de los trabajos a sus hogares.

