

“Tenía la ilusión de avanzar en el concepto de farmacia moderna, y así mejorar el servicio a mis clientes”



LA FARMACIA ASENSI, EN ZARAGOZA, HA APOSTADO RECIENTEMENTE POR TRANSFORMARSE EN UNA FARMACIA MODERNA, UN CENTRO DE SALUD GLOBAL QUE CADA VEZ OFRECE UN SERVICIO MÁS COMPLETO Y EFICIENTE A SUS PACIENTES. PARA ELLO HAN CONTADO CON LA AYUDA DE TECNYFARMA.

Si algo suena como un clamor cada vez más fuerte en la profesión farmacéutica, especialmente tras esta dura época de recortes en el sector y de crisis, es que el futuro pasa por un farmacia asistencial, moderna, competitiva, y que de manera global atienda al bienestar y la salud de los pacientes-clientes.

Hoy nos acercamos a la farmacia de **Rosa María Asensi Serrano**, una *farmacéutica* que cuenta con un equipo formado por tres farmacéuticos adjuntos (uno a jornada completa y dos a media jornada), y dos auxiliares (uno a jornada completa y otro a media jornada). Desde su punto de vista, los servicios en la farmacia deben ser potenciados, ya que *“somos profesionales preparados para aconsejar y hacer un seguimiento a los pacientes en su medicación, además de procurarles servicios sanitarios de todo tipo, encaminados a mejorar su salud”*. También se muestra favorable a que los mismos sean remunerados, reivindicando que *“existen otros profesionales del sistema sanitario que realizan servicios similares y están remunerados”*.

En la Farmacia Asensi ofrecen servicios variados, como la toma de tensión arterial, primeros auxilios, recomendaciones dietéticas, seguimiento farmacoterapéutico o campañas preventivas, entre otros.

Propiciar el cambio

La clientela de esta farmacia zaragozana es muy variada, tal y como la describe Asensi. Por un lado, los clientes de toda la vida, que ya son un poco mayores, y por otro alternan con gente joven, ya que se trata de un barrio muy nuevo, en general con un nivel económico medio. Desde el otro lado del mostrador ha observado algunos cambios en las preferencias de los consumidores, aunque no demasiados, quizás una tendencia hacia los productos naturales y la homeopatía, pero de manera equilibrada.

Los productos que más se consumen en su farmacia, al margen de los medicamentos con receta, *“son los productos de higiene dental, los productos infantiles, y en menor medida los productos de dietética y dermofarmacia”*. El peso de ésta última se ha reducido durante los años de la crisis, y es un segmento que tiene un gran interés en volver a potenciar. *“Tenemos un espacio específico en la farmacia para mostrarla, pero para dispensarla se utilizan los mostradores habituales. Hasta ahora, nuestra única estrategia era el escaparate y la exposición, y ahora a partir de la reforma, se ha potenciado toda esta área y contamos con el ambiente propicio para su desarrollo”*.

La reforma de la farmacia finalizó recientemente, apenas a principios del pasado mes de



Rosa María Asensi

septiembre, y para llevarla a cabo eligieron a la empresa Tecnyfarma. Sus motivaciones y sus objetivos estaban claros y bien definidos, en palabras de la farmacéutica *“fue la ilusión de avanzar en el concepto de farmacia moderna, y así mejorar el servicio ofrecido a mis clientes”*, y tras la finalización se muestra satisfecha con el resultado.

“EXISTEN OTROS PROFESIONALES DEL SISTEMA SANITARIO QUE REALIZAN SERVICIOS SIMILARES Y ESTÁN REMUNERADOS”





Actualidad

En la actualidad, y tras un periodo que ha durado años, caracterizado por recortes constantes y medidas del gobierno encaminadas a disminuir el gasto farmacéutico, pero que se han centrado injustamente en el ámbito de la farmacia, todavía la situación, tal y como la percibe una gran parte del colectivo farmacéutico, es de inestabilidad y de incertidumbre. Aunque parece que la época de los temidos Reales Decretos Ley ha terminado, son muchas las medidas que siguen amenazando la viabilidad y la rentabilidad de las farmacias, como las continuas bajadas de precio de los medicamentos o los impagos y retrasos de la factura farmacéutica por parte de algunas administraciones autonómicas.

En primera persona, las preocupaciones de Asensi con respecto a la profesión son *“los pagos de parte de la DGA (Diputación General de Aragón o Gobierno de Aragón) y la salida de medicamentos fuera del ámbito profesional”*. La farmacéutica defiende que *“se debería apoyar al farmacéutico desde la administración y otras áreas relacionadas con el mundo de la farmacia”*. Al margen de todo este contexto, para ella lo más satisfactorio de su profesión es *“el trato directo con el paciente, para poder aconsejarle en la dispensación de sus tratamientos, y el consejo en otras áreas relacionadas con la salud, como pueden ser la nutrición, la dietética, el cuidado de la piel o la higiene. Además de poder participar en campañas informativas de cara al bienestar de la población”*. +

En evolución

Rosa María Asensi partía de una farmacia que de por sí no necesitaba ninguna reforma. Sin embargo, su inquietud profesional y las ganas de mejorar le llevaron a decidirse por llevarla a cabo. *“Pensé que debía darle un cambio a la farmacia que repercutiera en un incremento de ventas”*, comenta la farmacéutica. Una vez decidida a realizar el cambio, optó por uno integral, que afectase tanto a la organización de la farmacia como a la dinámica del trabajo *“Además de la reforma del establecimiento decidí introducir una nueva tecnología, el robot, que te ofrece una manera diferente de trabajar”*. Aunque debido a la reciente instalación, es demasiado pronto para juzgar el impacto del robot y valorar su funcionamiento en profundidad, afirma que *“nos permite asesorar, e intercambiar conocimientos y consejos con el cliente mientras éste busca y acerca los medicamentos al mostrador”*.

La elección de Tecnyfarma vino motivada por varias causas, tal y como describe Asensi, *“es una empresa con un amplio curriculum, que ya había realizado anteriormente trabajos en mi farmacia, y cuentan con personal altamente cualificado y con muchos años de experiencia. El resultado ha sido satisfactorio, y la farmacia ha quedado realmente bonita”*, afirma contenta. Los responsables de llevar a cabo su proyecto de reforma también le asesoraron en todo lo relacionado con la distribución del producto y la gestión por categorías.

En cuanto al impacto que ha causado la reforma, y la opinión de los trabajadores de su equipo, la farmacéutica afirma que *“desde el punto de vista del personal he notado una gran aceptación, aunque al principio siempre cuesta un poco adaptarse a las nuevas tecnologías. Todo cambio de procedimiento requiere cierto tiempo de adaptación”*.

