



Diego Sarasketa

Farmacéutico comunitario en Amorebieta-Etxano (Vizcaya).
Ortopeda y especialista en Nutrición Deportiva

«El éxito se mide por la salud de nuestros pacientes y clientes»

Texto: Javier March



Entrevista

Puede ver el vídeo de la entrevista en:
<https://www.elfarmacutico.es/tendencias/entrevistas>



—¿Cómo se definiría como farmacéutico?

—Me considero un farmacéutico profesional, cercano, inquieto, explorador de las nuevas vías de comunicación con todos nuestros pacientes y clientes. Soy un farmacéutico que quiere hacer las cosas bien. Dentro de diez años quiero poder tomarme un café con cada uno de mis pacientes, y ver que hemos caminado por el mundo de su salud de manera conjunta y con éxito.

—¿Cree que su perfil encaja en el de la mayoría del colectivo?

—Con mis compañeros, con el sector farmacéutico, estamos muy alineados. En general, somos muy profesionales, muy cercanos a todos nuestros pacientes. Por tanto, respondiendo a su pregunta, creo que en un porcentaje muy alto sí, aunque también es cierto que soy muy inquieto y que al final lo que me apetece, lo que me pide el cuerpo, es explorar nuevas vías de comunicación con los pacientes, en especial con el mundo digitalizado en el que nos ha tocado vivir y que me lleva a explorar nuevas vías de comunicación, con las nuevas generaciones pero también con las más antiguas; me refiero a personas que están en sus casas y que experimentan una falta de comunicación. Las herramientas digitales nos permiten comunicarnos con todas ellas de una manera muy cercana y sentir que estamos ahí, en su día a día, para solucionar sus problemas de salud.

—¿Considera que la farmacia es un buen lugar para innovar?

—Como le he dicho, estamos inmersos en un momento de innovación, estamos viviendo una auténtica catarsis a nivel global. Todos los sectores están innovando, se están adaptando para poder seguir de cerca a sus clientes, y la farmacia también. Esta adaptación es necesaria, y los farmacéuticos tenemos que saber adaptarnos a cómo la sociedad quiere relacionarse con nosotros. La salud es un *trending topic*, uno de los pilares de una sociedad fuerte. Lo hemos vivido en la pandemia; hemos visto cómo los medios digitales han permitido que todas las personas tengan información de calidad. Por lo tanto, los farmacéuticos sí que tenemos que hacer un cambio, debemos adaptarnos, y hacer esa transformación digital para seguir estando tan cerca como siempre de todos nuestros pacientes y clientes. Lo cierto es que estamos viviendo un momento histórico, y no tengo ninguna duda de que el sector va a saber adaptarse a las necesidades de todos los rangos de edad y de todos los segmentos de población que tenemos en nuestras calles.

—¿Cómo se puede medir el éxito en una farmacia?

—El éxito se mide por la salud de nuestros pacientes y clientes. No hemos de olvidar que el éxito es que cual-



En la página web de su farmacia Diego Sarasketa se define como «posiblemente, el farmacéutico más activo del hemisferio norte (de España). Amante de los viajes, la vida activa y los deportes *outdoor*, practica desde la infancia surf, fútbol, esquí, natación y ciclismo extremo». Hablando con él, queda claro que no es una imagen idealizada. Es inquieto, nervioso, y transmite una gran vitalidad que se traduce en una actividad incansable. Mucho de ello se refleja en esta entrevista.

quiera de las personas que entran en nuestras farmacias tengan sus medicamentos y sus tratamientos en tiempo y forma, que curen sus sucesos de enfermedad. El éxito también es que, como colectivo, seamos capaces de hacer una prevención de la salud fuerte, y esto implica transmitir unos valores de alimentación saludable, un uso racional de los medicamentos, unos hábitos saludables, una educación coherente con las generaciones que vienen y que les permita vivir un estilo de vida saludable, que favorezca la prevención. Con todo ello conseguiremos que la atención primaria no se sature, que nuestra imagen como farmacéuticos sea de cercanía, de profesionalidad. En definitiva, se trata de que todos caminemos juntos en un equipo multidisciplinar sanitario.

—En la página web de su farmacia dice que busca transmitir los valores del deporte, la vida sana y la pasión por la vida.

—Mi proyecto vital, y también como farmacéutico, es vivir una vida en paz, con salud, y generar bienestar a quienes están a mi alrededor. Siempre he creído en los ne-

Historias de éxito

gocios que generan bienestar a la sociedad, eso me parece muy importante. Hay un término que se llama *egoísmo positivo*, y la farmacia nos permite desarrollar este egoísmo positivo día a día en el mostrador ayudando a la gente a resolver sus necesidades. No hay nada más gratificante que poder ayudar a otros; lo hacemos todos los días en la farmacia, y nunca pensé que siendo farmacéutico me iba a sentir tan pleno con este hecho. Lo cierto es que mi *leitmotiv*, mi pilar vital, es eso, ayudar, poder vivir bien, generar bienestar, salud, y disfrutar de esta vida.

—¿Cómo surgió la idea de centrarse en el deporte?

—Nosotros nos dedicamos a dispensar medicamentos, pero, como le he dicho, también es importantísimo formar a la gente para que lleve un estilo de vida saludable, y esto engloba el deporte, la alimentación y el bienestar mental. Se trata de promover unos valores que nos permitan, tanto a nosotros como a nuestros equipos y a la sociedad, tener un bienestar que podamos apreciar en nuestro día a día.

»Cuando empecé a ejercer en mi propia farmacia la gente de Amorebieta fue muy generosa conmigo, y tengo una gran sensación de responsabilidad para con ellos; les debo mucho por la forma en que me acogieron, y no puedo fallarles. Quiero generarles el mayor bienestar posible para que tengan una buena vida y, en caso de que vengan las enfermedades y necesiten medicación, poder ofrecerles una buena atención farmacéutica.

—¿Se marcó algún objetivo concreto en aquel momento?

—Creo que la señal de que voy por el buen camino es que ya llevo 14 años como titular de la farmacia y que muchos de los clientes que tengo vienen a diario. Ellos son el centro de nuestro ser, de nuestro origen, y eso es lo más reconfortante, que vengan día a día, que te cuenten sus problemas de salud, que te confíen lo más íntimo que tienen, que es su salud.

—¿Son necesarios cambios en la farmacia? En el equipo, en la manera de trabajar, estructurales...

—Los cambios son parte de la vida, todo está en continuo movimiento y al final tenemos que saber leer qué es lo que necesitamos para seguir estando ahí, cerca de nuestros pacientes. Estamos donde estamos porque la farmacia se ha desarrollado y se ha adaptado a estos cambios. Y no estoy hablando de cambios estéticos. Hay una frase que me gusta mucho, que es: «Vamos a cambiar por dentro, que luego se notará por fuera».

»Los cambios a nivel de gestión de trabajo son importantísimos porque eso nos va a permitir empezar a trabajar por dentro para que nuestros equipos trabajen de una manera más ordenada, para tener equipos multidisciplinares con los que podamos dar un mejor servicio, y el paciente lo va a notar. Los equipos también necesitan tener este orden y este concierto para poder expresar el conocimiento a los pacientes. Un cambio estético se puede hacer de manera rápida, pero el cambio de esencia es lo que va a determinar que sigamos estando junto a la población.

—Habla de cambio de esencia. En todo este proceso, ¿ha encontrado barreras?

—Nos encontramos con muchas barreras, con muchas barreras de personal. Los procesos, por ejemplo, requieren más personal para poderlos hacer de una manera eficiente y profesional. Si recordamos las farmacias que había antes, con una sola persona que estaba todo el día allí, tienen poco que ver con las de ahora. Hoy en día, solo con el tema burocrático, con las compras, con la gestión y la facturación, con la formación... necesitamos más personas y recursos para adaptarnos a todo eso.

—¿Cree que ha llegado a un máximo o aún prevé evolucionar mucho más?

—Estamos en constante evolución y, como le he comentado antes, estamos en un proceso de cambio terrible.



«Dentro de diez años quiero poder tomarme un café con cada uno de mis pacientes y ver que hemos caminado por el mundo de su salud de manera conjunta y con éxito»

«Un cambio estético se puede hacer de manera rápida, pero el cambio de esencia es lo que va a determinar que sigamos estando junto a la población»

No sé dónde nos va a llevar, pero sí sé que no hacer nada, quedarnos quietos, significa retroceder. ¿Por qué digo esto? Porque las nuevas generaciones tenemos que ser capaces de dar solución a los problemas de la salud de las nuevas generaciones, que viven de una forma totalmente diferente a la de mi generación o anteriores. Antes la gente venía a la farmacia y la información no fluía. Hoy en día, en cambio, tenemos toda la información, por eso resulta un momento muy exigente y muy importante para ser farmacéutico, porque con los tiempos que corren ser farmacéutico significa ser un profesional, tener una formación continuada exquisita para ser los profesionales de primera línea que la sociedad nos demanda. La información está ahí fuera y nosotros tenemos que saber mucho más que la media.

»Las experiencias de compra en las diferentes farmacias son importantísimas, porque los grandes *players* generan experiencias de compra increíbles y nosotros tenemos que adaptarnos a cómo estos grandes *players* hacen que esas nuevas generaciones consuman, ya sea en digital, en físico o en omnicanalidad. Vamos a ver un gran cambio, todos los sectores han hecho esta transformación y el nuestro no va a ser menos. Es un reto muy importante al que nos enfrentamos, tanto como farmacias individuales como como colectivo farmacéutico, como sector. Tenemos que estar atentos para adaptarnos rápidamente y seguir estando donde estamos. En definitiva, vamos a adaptarnos para seguir como siempre.

—¿Considera que su éxito, su forma de hacer farmacia, es extrapolable a otras farmacias?

—Éxito es seguir estando aquí, al pie del cañón, con la farmacia abierta y cercano a mis pacientes y a mis clientes. ¿Es extrapolable? Es una buena pregunta, porque cada uno tiene sus circunstancias según su localización, pero sí, pienso que sí que es extrapolable, al menos si concebimos el éxito como seguir estando cerca del paciente. Si lo logramos es porque nos sabemos adaptar a lo que nos demandan, y, en este sentido, todas las farmacias pueden hacer este ejercicio. No es una cuestión cara, pero sí que es una cuestión de mente abierta y de saber observar: observar qué tenemos alrededor, qué necesidades tienen nuestros pacientes, cómo envejece nuestra población, qué quieren nuestros jóvenes y qué desafíos se nos presentan. Por ejemplo, ahora que tenemos el problema del desabastecimiento, hemos de ser audaces para poder encontrar los tratamientos en tiempo y forma. Hemos de ser exigentes a la hora de ser profesionales y



Pilar López y Carmen Sainz

FICHA DE LA FARMACIA

Farmacia Sarasketa

¿Dónde está situada?

Amorebieta, Bizkaia.

¿Desde cuándo es titular?

Desde hace 15 años.

¿Cuántos empleados tiene?

13.

¿Qué tipo de clientes tiene?

La clientela es muy diversa, desde gente mayor a muy joven, pero el perfil de usuario ha variado a una menor edad.

¿Qué servicios ofrece?

Atención farmacéutica, nutrición, ortopedia, SPD, asesoramiento dermoestético, deshabitación tabáquica, medición del riesgo cardiovascular, etc.

Personas que atiende la farmacia (al día): más de 150.

Correo electrónico: info@farmaciasarasketa.com

dar una buena atención farmacéutica, una buena dispensación activa, formar bien a nuestros equipos, tener un buen surtido, gestionar la farmacia de manera profesional... Yo creo que sí que es extrapolable si tenemos una actitud positiva. Todo depende de la actitud y de la proactividad que quieras desarrollar en tu farmacia. ●