

● Un día en la farmacia de...

Francesc Pla

M.^a Luisa Carrillo de Albornoz, farmacéutica en la farmacia La Vega. Alcobendas (Madrid)

24 horas, 365 días al año

“ La farmacia ha ido cambiando, se está modernizando, y debemos ir por delante, adaptando los conocimientos científicos a las necesidades de nuestros clientes »

M.^a Luisa Carrillo es la farmacéutica titular de la farmacia La Vega, una farmacia abierta siempre. Las 24 horas del día, los 365 días del año. La farmacia está situada en Alcobendas (Madrid), muy cerca de un gran centro comercial en el área farmacéutica de La Moraleja.

Ella nació encima de la farmacia, la de su padre, en Cintruénigo, una población de la Ribera de Navarra, cerca de Tudela. Es la cuarta generación de farmacéuticos de la familia. La saga la empezó su bisabuelo en 1845. Una saga que tiene continuidad asegurada, puesto que su hija Irantzu también lo es y, en la actualidad, trabajan juntas en la farmacia. Una colaboración que no es pasajera puesto que, según nos cuenta, «estoy en trámites de venderle una parte de la farmacia».

Farmacéutica... hospitalaria

Aunque pueda parecer que el destino profesional de M.^a Luisa ya estuviese escrito en el libro de la historia familiar, nada más lejos de la realidad. «Me gustaba la naturaleza, nadar y bucear, por lo que me inclinaba por estudiar Biología



M.^a Luisa Carrillo (izquierda) junto a los miembros de su equipo y su hija Irantzu (derecha)



y especializarme en Oceanografía.» La Universidad de La Laguna era el lugar ideal. En Las Canarias podía aunar estudios con afición. En aquellos años, no pensaba en estudiar Farmacia y tampoco me atraía la forma de ejercer en esa época.» «Fue mi madre, justo antes de la matriculación, quien me hizo la reflexión sobre la conveniencia de que estudiase Farmacia para poder continuar manteniendo la farmacia de la familia, que era la fuente de ingresos que nos permitía a los seis hermanos poder estudiar en la Universidad. No lo pensé dos veces, adoraba a mi madre.» Con los años, M.^a Luisa puede decir que «fue una buena decisión. Se trata —explica— de una buena carrera y de una profesión preciosa y polivalente». Cree, además, que la forma de ejercer en la actualidad ofrece muchos más retos, y a ella, precisamente, le gustan los retos.

Cursó sus estudios de Farmacia en la Universidad Complutense de Madrid, y también los de la Especialidad de Farmacia Hospitalaria; más tarde, obtuvo asimismo el título de especialista en Ortopedia por la Facultad de Farmacia de Alcalá de Henares.

Estaba descartada, sin embargo, la vuelta a la farmacia familiar, que continuó regentando su padre hasta su jubilación y el posterior traspaso. La venta se realizó unos años antes del cambio en la Ley de Ordenación de Navarra, que supuso una reforma radical en las condiciones económicas y en el número de farmacias instaladas. «Las cosas sucedieron en el momento oportuno y yo, durante esos años, pude ejercer mi profesión en un campo que me llenaba de satisfacción», nos comenta M.^a Luisa.

De modo que su camino profesional se inició en el mundo de la farmacia hospitalaria, en la que fue responsable en el Hospital del Rey y, posteriormente, en el Hospital Nacional de Investigaciones Clínicas y Medicina Preventiva del Instituto de Salud Carlos III. Un camino que duró 22 años. «Soy funcionaria por oposición del Cuerpo de Facultativos y Especialistas de la Administración Institucional de la Sa-

lud Nacional, y estoy en excedencia desde el año 2001, el año en el que decidí dar un vuelco a mi vida profesional.» Ese año inició la aventura de abrir su propia farmacia.

Cambio de rumbo

Era una farmacia de nueva instalación, e inicialmente tenía la peculiaridad de estar ubicada en el interior de un centro comercial, en un local demasiado pequeño e incómodo para prestar un servicio de calidad, como M.^a Luisa siempre había querido. «El traslado de local fue mi objetivo prioritario», reconoce, y la oportunidad llegó en forma de un espacio más amplio y mejor situado en el mismo centro, lo que le permitió robotizar la farmacia. Sin embargo, las condiciones económicas de la renovación del contrato se endurecieron mucho y, después de una temporada de tensiones e intranquilidad, no pudo llegar a un acuerdo satisfactorio y se planteó un segundo traslado a un local en el exterior del centro comercial, en el que implantó el horario de 24 horas e inició la expansión de la farmacia. «¡Fue todo un acierto!», afirma M.^a Luisa.

Del mismo modo que la ubicación física de la farmacia durante estos 18 años ha cambiado su visión de la farmacia, sus objetivos también han variado. «He comprendido —nos explica— que la oficina de farmacia es un servicio sanitario, público-privado, orientado primordialmente a la educación de la población sobre las enfermedades y a la prevención de éstas. El farmacéutico —añade— tiene un papel fundamental como agente sanitario que colabora con el médico para que el paciente mejore el cumplimiento del tratamiento farmacológico y en consecuencia su eficacia. La farmacia —sigue comentando M.^a Luisa— tiene también un rol importante, en colaboración con las autoridades sanitarias, en las políticas de promoción de la salud. No deberíamos olvidar nunca nuestros conocimientos sanitarios, empresariales y legales. Estamos formados para ser profesionales muy preparados en el asesoramiento de su-



plementos alimentarios, homeopatía, fitoterapia, dermofarmacia, dermocosmética, higiene... Y en esos campos es imprescindible seleccionar productos eficaces y de calidad con criterio profesional riguroso. La farmacia ha ido cambiando, se está modernizando, y debemos ir por delante, adaptando los conocimientos científicos a las necesidades de nuestros clientes», concluye.

24 horas

Una farmacia abierta 24 horas debe tener dos puntales en los que apoyarse: la ubicación y el equipo. «Somos la única farmacia en la población abierta las 24 horas, estamos bien situados y somos muy fáciles de localizar: frente al centro comercial. Tenemos clientes de todos los estratos socio-económicos», explica M.^a Luisa, quien reconoce que la ges-

tión de un equipo de 18 personas es muy compleja, especialmente en las franjas nocturnas. «La responsable es mi hija y puedo asegurar que funciona con éxito –afirma orgullosa–. En una farmacia de 24 horas debes aprender a delegar en muchas cuestiones y a saber delegar bien, que nada tiene que ver con desentenderse, no es fácil», puntualiza.

Evidentemente, no todo son puntos fuertes en una farmacia de estas características. «Si tengo que escoger un punto débil, diría que es la falta de tiempo.» Tiempo para el equipo, para los proveedores y, sobre todo, para los clientes: «Añoro poder sentarme con ellos cara a cara y responder a sus dudas con tranquilidad».

En defensa del farmacéutico

M.^a Luisa Carrillo cree que las administraciones sanitarias no aprovechan el potencial de las farmacias como agentes sanitarios. En su opinión la legislación está anticuada, y muy a menudo representa un freno para nuevas iniciativas que serían beneficiosas para el paciente. Asegura que algunos aspectos de la legislación reciente son casi imposibles de cumplir, como los que afectan a la receta médica privada. «Nos sentimos desamparados frente a esta situación, muy pocos saben defendernos», se queja M.^a Luisa.

Es una defensora de la capacidad prescriptora del farmacéutico, por su formación y conocimientos, y está convencida de que debería poder dispensar algunos medicamentos que en la actualidad requieren receta, como los indicados en la disfunción eréctil. «En Estados Unidos ya se pueden dispensar –recuerda–. Nos escandalizamos por el alto consumo de la píldora del día después, y no podemos dispensar anticonceptivos orales sin receta», comenta perpleja. Defiende también que el farmacéutico tenga más capacidad a la hora de sustituir algunos medicamentos, y argumenta con contundencia la utilidad de la red de farmacias como herramienta de difusión de campañas de promoción de la salud y de prevención de la enfermedad. «Estamos desaprovechados –se lamenta, y añade–: Somos una red muy eficiente para cribar enfermedades que representan un coste elevado para las arcas públicas. A veces pienso que somos nosotros, que no nos sabemos vender.»

Calidad, innovación y equipo humano

Los cimientos en los que se fundamenta la farmacia La Vega son el control de la calidad, la innovación tecnológica y la formación del equipo humano. Las normativas que afectan al funcionamiento de las farmacias son muchas y muy diversas. «Es importante ser estricto en su cumplimiento», afirma, al tiempo que recuerda que en la farmacia pasan anualmente una Auditoría de calidad que realiza el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid. En el equipo cuentan con un farmacéutico responsable de calidad, que se ocupa de la corrección de errores y la implantación de mejo-

ras. Además, las distintas tareas que se realizan en la farmacia están protocolizadas (PNT).

La robotica de la farmacia está ocupada por un robot de alta capacidad de almacenamiento y el *front-office* por una red local de 12 ordenadores que, en la actualidad, está en fase de ser migrada a una red Wifi. Está preparando una *app* para mejorar la comunicación con los clientes, y respecto a su presencia en Internet comenta que prefiere ir «despacio, pero segura», pues está convencida de que estas herramientas van a ser fundamentales en la nueva relación con los clientes.

«Es fundamental que el equipo de 18 personas esté formado profesionalmente, y que también lo esté en aspectos de gestión y de *marketing*.» Por ello, un farmacéutico del equipo se responsabiliza de la formación que se imparte, por grupos, con periodicidad semanal. «Es imprescindible que los farmacéuticos titulares también estén formados en temas sanitarios y de gestión; tanto mi hija como yo asistimos a los cursos que organizamos en la farmacia y a otros, como el que organiza IESE en colaboración con Cofares.»

Especialización

La farmacia La Vega tiene un gran flujo de clientes con demandas muy variadas, por lo que su oferta de productos y servicios también es amplia. En la farmacia están muy bien representadas la dermocosmética, la ortopedia, la fitoterapia, la nutrición y la alimentación infantil. A simple vista parece que se rija por el antiguo dicho «De todo, como en botica», pero lo cierto es que el criterio con el que M.^a Luisa afronta los retos del futuro de su farmacia es la especialización. «Es muy importante –afirma– que los productos y servicios que se ofrecen al cliente los asesore personal con un alto grado de conocimientos específicos.»

La farmacia, además del servicio básico de dispensación, realiza también determinaciones de parámetros analíticos básicos, como el de hemoglobina glucosilada y el del perfil lipídico, y también imparte sesiones de formación para clientes, especialmente para pacientes asmáticos. «Creemos que podemos tener un papel importante en la prevención y el control de enfermedades crónicas», explica.

Y el futuro... M.^a Luisa sabe que el sector siempre ha convivido con un cierto grado de incertidumbre, «y ahora más, con los vaivenes políticos», pero cree que «la farmacia tiene futuro si sabe estar enfocada de forma total al cliente y se adelanta a sus necesidades».

De madrugada, en Majadahonda, la luz verde de la farmacia La Vega permanece encendida. Como siempre. ●

Farmacia La Vega

Av. Olímpica, 26-10. 28108 Alcobendas (Madrid)
Teléfono: 916 623 319