

Francesc Pla

Un día en la farmacia de...

Rosa María Arbonés, farmacéutica
en la farmacia Arbonés. Poblenou (Barcelona)

Una farmacia de barrio y «amigable»

Fotografías: **Martín Marco**

“**La profesión del farmacéutico es innovadora, asistencial y cercana al paciente»**

Rosa María Arbonés es titular, desde hace 23 años, de la farmacia emplazada en la calle Pallars n.º 231, en el barrio barcelonés del Poblenou. Desde entonces, junto a Joaquim Braun, compañeros de profesión y de estudios en la Facultad de Farmacia de Barcelona, empezaron un nuevo camino: «Uno de los más largos de nuestra vida».



Joaquim Braun, Rosa María Arbonés, Helena Guasch, Mireia Ripoll, Meritxell Sancho y Rosa Tena

Rosa María y Joaquim explican que se liaron la manta a la cabeza y desde entonces no han parado de mirar y caminar siempre hacia delante: «Nos sentimos con ánimos y fuerza para reorientar nuestras vidas profesionales».

Un sábado de junio de 1995, soleado y sereno, Esteve Arnó Barnet, farmacéutico con más de 50 años de profesión, los invitó a entrar en la que, a partir de entonces, sería su farmacia.

Recuerdan con todo lujo de detalles aquel día tan importante en su carrera profesional y en su vida: «Ya en el interior, Esteve nos mostró los colgadores donde se suponía que dejaríamos nuestras ropas para ataviarnos con la bata que entendemos, todavía hoy, como reglamentaria. Instan-

reamos en que la labor del farmacéutico debe estar guiada siempre por la honestidad profesional, y que el fin último de nuestra actuación es atender las necesidades de las personas.» Eran conscientes de que cogían el testigo de un veterano profesional que no sólo conocía en profundidad la idiosincrasia del barrio, sino también las necesidades de una clientela que confiaba en su labor y atención.

Entre la industria y la rebotica

Rosa María empezó su carrera profesional en la industria farmacéutica, concretamente en el departamento de Control de Calidad de Medicamentos en una multinacional del sector. Una etapa en la que obtuvo el título de Especialista



“**La labor del farmacéutico debe estar guiada siempre por la honestidad profesional. [...] El fin último de nuestra actuación es atender las necesidades de las personas»**

tes antes de las 9 de la mañana, en aquellos tiempos hora de apertura fijada por el Colegio de Farmacéuticos, nos guio a su despacho, donde, en la pared sobre el filo de la mesa, colgaba un cáliz arrollado por una serpiente al pie del cual aparecía escrito «Primum non nocere».

Aquel día fue como una especie de ceremonia de iniciación a los principios profesionales que los dos han intentado mantener hasta la actualidad. «En aquel momento, nos

en Análisis y Control de Medicamentos. «Durante esos años, me dediqué a lo que más me atrajo de la carrera, la farmacocinética», hasta que decidió emprender su aventura en la farmacia comunitaria, a la que ahora se dedica con la misma ilusión que entonces. «Estudí farmacia por vocación; esta etapa dedicada a la farmacia comunitaria me ha permitido desarrollar una faceta asistencial y de ayuda a las personas en la que encuentro mucha satisfacción y gratificación.» Un cambio que le permitió, además, ahorrarse «aproximadamente 100 kilómetros de recorrido diarios», comenta con cierto alivio.

Joaquim pasó muchos ratos de su infancia y juventud en la rebotica de la farmacia de su madre, Francisca Ana, donde empezó a conocer las entrañas de la que más tarde sería su profesión. Esos años de botica en el entorno familiar se unieron a los de aprendizaje en la Facultad de Farmacia, en los que reforzó más aún su intención de dedicarse al ejercicio profesional en la farmacia comunitaria. «Durante los años

universitarios tuvo la oportunidad de fusionar los conocimientos con la experiencia vivida en el entorno familiar, y a todo ello le sumé mi incansable vocación de aprendizaje y una insaciable curiosidad [...]. Siempre me ha atraído emprender nuevos retos, y la farmacia es un marco ideal para ello, es una profesión innovadora, asistencial y cercana al paciente.»

En los primeros años, la actividad cotidiana en su farmacia estaba orientada principalmente a la dispensación de medicamentos, y la parafarmacia suponía un capítulo menos relevante. «La evolución acontecida en nuestro entorno social durante estas dos últimas décadas –explican– ha impulsado una farmacia con un nuevo rol en el que la dispensación de medicamentos continúa siendo esencial, aun-

los miembros del equipo han pasado por la Facultad de Farmacia de Barcelona, y además nos formamos de manera permanente y continuada», aseguran ambos. La participación en todo tipo de actividades formativas es importante para poder ofrecer un servicio adecuado: «Siempre aprovechamos al máximo las oportunidades que se nos brindan desde las diferentes instituciones. Hacemos verdaderos “encajes de bolillos” para coordinarnos y formarnos en todos los ámbitos circunscritos a la oficina de farmacia.»

Aseguran también que incentivar la participación de todos los componentes del equipo en la generación de nuevas ideas es la mejor manera de avanzar, y ambos se sienten cómodos con el concepto de «farmacia amigable» y



que los servicios profesionales farmacéuticos y los productos para el autocuidado de la salud han ido cobrando cada vez más importancia.»

En el caso de Rosa María y Joaquim, su farmacia actual ha sido la primera que regentan, y se sienten orgullosos de ser continuadores de un establecimiento con larga tradición en el barrio. «En nuestro caso, la farmacia es de implantación centenaria y no nos planteamos ningún cambio de establecimiento.» El barrio del Poblenou está sufriendo una gran transformación urbanística, que conlleva también un cambio en la tipología de cliente. «Es imprescindible estar atentos siempre a las nuevas necesidades de la clientela para adaptarnos con rapidez.»

Un equipo compenetrado

Tanto Rosa María como Joaquim están absolutamente convencidos de que uno de los puntos fuertes de su farmacia es el equipo de profesionales que trabaja con ellos: «Todos

“El *marketing* digital va a permitirnos, o al menos eso esperamos, segmentar la atención en función de las diferentes demandas»

tienen claro que la farmacia tiene que estar comprometida con su entorno social.

La gestión del tiempo y la compaginación de los horarios del equipo es una de las debilidades que señalan como principal dificultad para poder ofrecer el servicio al nivel que desearían. «Nos preocupa y nos ocupa buscar la manera de mejorar la comunicación con el público, de modo que podamos transmitir toda la información que ellos precisan para contribuir a mejorar el estado de su salud. Pensamos

que la manera óptima de hacerlo es desarrollando y ejecutando protocolos para conseguir que todo el equipo actúe de un modo uniforme.»

Este equipo lo integran Helena Guasch, Mireia Ripoll, Meritxell Sancho y Rosa Tena, además de ellos dos.

Proximidad

Recientemente, han finalizado un proceso de actualización del sistema informático con el objetivo de brindar una atención más personalizada a los clientes: «El *marketing* digital nos va a permitir, o al menos eso esperamos, segmentar la atención en función de las diferentes demandas».

La farmacia participa en las campañas sanitarias organizadas por las distintas instituciones, como el Programa de detección precoz del cáncer de colon y recto o el «Proyecto Radars», y ofrece servicios farmacéuticos como el Sistema Personalizado de Dosificación, la valoración del riesgo

“**Debemos hacer visible el valor de la farmacia comunitaria, anotando y registrando nuestras actuaciones»**

cardiovascular» etc. «Entendemos que es una forma de proporcionar a la sociedad servicios de calidad, con la accesibilidad y cercanía que puede ofrecer el farmacéutico.»

Su próximo objetivo es desarrollar y mejorar la eficacia de la atención farmacéutica domiciliaria. Y es que están convencidos de que la proximidad del profesional farmacéutico desde la oficina de farmacia es uno de sus valores fundamentales, y en virtud de esa proximidad organizan actividades divulgativas, tanto en su establecimiento como en centros sociales del barrio. «Es una actividad muy gratificante. Los miembros del equipo proponemos temas de interés, muchas veces después de indagar cuáles son las preferencias de las personas que nos visitan o con las que compartimos las redes sociales.»

Su farmacia trabaja las distintas categorías ya tradicionales, como son dermofarmacia, dietética y cuidados infantiles, fitoterapia, higiene bucodental, salud articular y salud sexual, y últimamente han introducido y están promoviendo el cuidado de las personas mayores y la aromaterapia científica.

En cualquier caso, quieren dejar claro que no olvidan la esencia de la farmacia: «De ningún modo dejaremos atrás la actualización terapéutica para ofrecer unos permanentemente mejorables servicios de dispensación, indicación y seguimiento farmacoterapéutico».

La farmacia Arbonés tiene presencia en las redes sociales más importantes (donde es conocida como «farmaciapoblenou») y una clara vocación en este ámbito digital, por lo que un miembro del equipo asume la función de *community manager*. «Se trata de un mundo nuevo y emocionante», afirman.

Futuro

Con respecto al futuro de su farmacia son optimistas. «Basándonos en las magníficas cualidades humanas y profesionales de nuestro equipo –explican–, si el entorno adquiere la estabilidad política y financiera que tanto anhelamos, podremos abordar el desarrollo de servicios profesionales innovadores que contribuirán a mantener el bienestar de las personas que atendemos. La tecnología –añaden– nos brindará un itinerario apasionante que intentaremos recorrer con el rigor y la dedicación requeridos para redefinir e innovar nuestra apasionante profesión.»

Están convencidos de que en el futuro del sector de la farmacia se abre un periodo esperanzador, en el que el farmacéutico continuará poniendo sus conocimientos al servicio de la sociedad. «Debemos hacer visible el valor de la farmacia comunitaria, anotando y registrando nuestras actuaciones, y trabajar por un modelo sanitario cooperativo y colaborativo con las otras profesiones; modelo cuyo epicentro siempre debe ser el cuidado al paciente. La atención farmacéutica domiciliaria y la mejora en la comunicación con nuestros pacientes son para nosotros, entre otros, dos grandes y apasionantes desafíos.» ●

Farmacia Arbonés

Pallars, 231. 08005 Barcelona

Tel.: 93 300 09 18

Instagram: @farmaciapoblenou

Facebook: Farmacia Poblenou

Tuiter: @farmapoblenou

www.farmaciapoblenou.cat