

● Un día en la farmacia de...

Texto: Francesc Pla
Fotografías: Martín Marco

“ Yo me especializo en cosas que todavía son complicadas de conseguir por internet o para las que necesitas a una persona que te aconseje. Ésos deben ser los puntos fuertes de la farmacia, porque en precio es imposible competir»

Pilar Cortada Manchado.
Farmacia Cortada (Cabrera de Mar, Barcelona)

Una farmacia... «poligonera»

Pilar Cortada Manchado es hija de farmacéutica y, como tantos igual que ella, empezó de muy joven a hacer sus pinitos en la farmacia familiar. Cuando llegó el momento de escoger carrera se inclinó por la Química, pero después de cuatro años abandonó esos estudios y optó por los de Farmacia.

Ya como licenciada, ejerció en la farmacia familiar, aunque sin mucha convicción: «Como soy hiperactiva, no le encontraba el punto a eso de estar detrás del mostrador», explica. Allí tuvo su primer contacto con la homeopatía. En aquellos tiempos estaba en auge, y el desconocimiento sobre esos productos que le pedían en la farmacia la impulsó a estudiar sobre el tema. «¿Cómo voy a poder



responder a las preguntas si no tengo ni idea de lo que es?», se preguntaba a menudo. Sin embargo, nos confiesa que «fue interesante, pero no era un tema en el que creyera demasiado».

Pilar nos explica sus siguientes pasos profesionales: «Por aquel entonces estaba muy implicada en el núcleo del negocio familiar, pero quería tener algo mío y pensé en instalar una ortopedia al lado de la farmacia». Para poder instalarla, cursó los estudios del máster en Ortopedia. Desde el punto de vista empresarial no fue una aventura exitosa. Cabrera no tenía suficiente población para un establecimiento de esas características, por lo que emprendió la aventura de crear

rección que yo quiero tomar y voy a hacerlo, si me equivoco siempre estoy a tiempo de volver a pedir al Colegio un nuevo traslado».

El polígono concentra a más de 2.000 personas trabajando en él, y la calle en la que está situado el local, amplio y luminoso, es una vía de paso importante entre las poblaciones de la costa. «Continuamos estando cerca del pueblo, disponemos de una amplia zona de aparcamiento y confío mucho en la calidad de la atención que ofrecemos. De hecho, hemos doblado la actividad.» La disponibilidad de una amplia zona de aparcamiento le permite implantar servicios que cree que serán importantes en el futuro. «Estoy implan-



una empresa de distribución de ortopedia y medicina deportiva (Ortesis Serveis S.L.U.). «Estuve 15 años con aquella empresa de distribución, que aún tengo. Durante esos 15 años fui haciendo clientes en toda España, porque llevaba varias marcas, y hay una cosa que sí te puedo decir: tengo unos dos mil seiscientos clientes, y todos me conocen. En Bilbao, en Sevilla, en Málaga... Todos saben quién es Pili porque siempre he ido yo a visitarlos. Ha sido un trabajo que me ha gustado muchísimo, con el que he disfrutado mucho.»

Punto de inflexión

La jubilación de su madre, la anterior titular de la farmacia en Cabrera, fue el otro gran punto de inflexión en su carrera. «Somos cuatro hermanos, pero la que tenía el título de farmacia era yo y la licencia era para mí. Me vi en el brete de tener que decidir entre la ortopedia y la farmacia.»

Se decantó por la farmacia, pero simultáneamente se planteó un traslado desde el núcleo urbano a un local situado en un polígono industrial cercano. Contra viento y marea, en contra del criterio de la mayoría, se decidió a dar el paso. Se dijo a sí misma: «Ésta es mi vida, ésta es la di-

tando un *click and go*, que es como venir, aparcar y tener tus medicamentos pedidos por WhastApp. Ofrecemos una atención muy buena. El cliente puede pedir las cosas por teléfono; si carecemos de algún producto, lo encargamos al mayorista que tiene un servicio rápido y además podemos retornarlo en una semana.»

Todo lo que nos cuenta Pilar indica que su apuesta de cambio fue un acierto. Aunque hace un año nadie creía en ella, ya han venido compañeros a ver su farmacia porque están pensando en abrir su establecimiento en ubicaciones semejantes.

Fue un cambio radical del que no se arrepiente. Aunque «ha representado una inversión importante para mí, y cada mes debo luchar para asumir los gastos que eso conlleva», los beneficios también son tangibles: «Es una ubicación con mucho tránsito de gente, lo que me permite hacer clientes nuevos cada día». No se ha planteado abrir los domingos: «Abro de lunes a viernes doce horas, y el sábado hasta las 14 h. Incluso cerraría los sábados, porque necesitaría descansar más, pero me debo al pueblo, aunque esté en el polígono continuó siendo una farmacia de Cabrera».

Una farmacia... «poligonera»

La edad media de sus clientes ha disminuido 25 años, por lo que ha variado mucho el surtido de productos que le demandan. «En la otra farmacia el público era muy mayor, venían a buscar lo que era la receta y había muy poca venta de parafarmacia. Ahora es diferente, y además es un público que no está condicionado excesivamente por el precio.» Otro cliente nuevo es el turista extranjero: «Son clientes que buscan productos concretos y que compran en gran cantidad».

Su objetivo es poder hacer lo que no había podido plantearse cuando estaba situada en el núcleo urbano de Cabrera. «Allí no tenía el público ni el espacio para hacerlo.

rias residencias y me gustaría también hacer los SPD para estas residencias, creo que es interesante desde el punto de vista económico y también un buen servicio para los viejecitos que están en casa.»

Conoce bien el mundo de internet por su experiencia en la ortopedia y está explorándolo en relación con la farmacia. «Creo que en España deben existir dos o tres farmacias a las que les funcione internet, porque todo se lo come Amazon.» Tiene prohibido que lleguen paquetes de Amazon a su farmacia. «Les dije a los chicos: trabajáis aquí y os vais a quedar sin trabajo por culpa de Amazon. Haced un esfuerzo por comprar en las tiendas. Si a pesar de lo que os digo compráis



Aquí puedo introducir productos y ofrecer servicios que allí no era posible concebir. Además, aún dispongo de espacio adicional para poder ampliar cuando la demanda lo requiera. En estos momentos, sólo el 40% de la facturación de la farmacia proviene de las recetas del Sistema Nacional de Salud.»

La farmacia está especializada en ortopedia. «Procuro tener un surtido amplio, en cantidad y variedad, mi prioridad es que el cliente que entra buscando un producto ortopédico lo encuentre aquí. Creo que he logrado posicionarme como una ortopedia de referencia.» En cambio, no se siente tan fuerte en dermofarmacia o en toda la categoría natural, un tema que domina su hermana, que «actualmente se ha independizado con su propio negocio, así que me falta algún especialista».

Farmacia, internet...

No cree que la farmacia haya cambiado esencialmente en los quince años en los que se ha dedicado a su empresa de distribución de ortopedia. Por aquel entonces ya se empezaba a hablar de SPD. «Como ortopedia, trabajo con va-

en Amazon, que os lo lleven a casa, pero aquí no quiero ver sus paquetes. No nos damos cuenta de que estamos alimentando a un monstruo que va acabar con toda la competencia, y eso es muy peligroso.» La incertidumbre por el futuro agrava el tono de las palabras de Pilar.

Un futuro que, en estos momentos, no contempla que sus dos hijas continúen con la farmacia. «La de 22 años está estudiando Ingeniería de Diseño Industrial, y la otra de 20 está haciendo Nanotecnología.» Siempre ha creído que la vida profesional es muy larga y que puede dar muchos giros inesperados. Tengo muy claro que lo importante es hacer lo que te gusta. Nunca les he dicho a mis hijas: «Tira por aquí, o tira por allá». Lo que sí les transmite es que «el trabajo del farmacéutico es muy duro. Si quieres que tu farmacia prospere has de estar en ella, porque al final el negocio es tuyo y nadie puede sustituir tu función de propietaria».

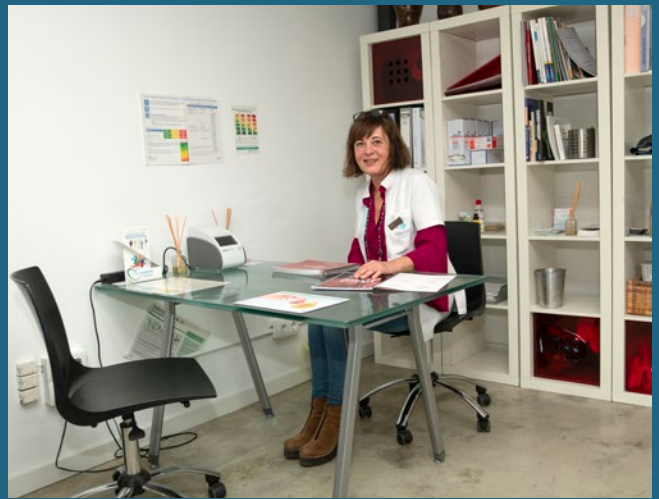
... y futuro

Pilar confía en el futuro de su farmacia y se declara optimista. «Yo me especializo en cosas que todavía son complicadas de conseguir por internet o para las que necesitas

a una persona que te aconseje. Ésos deben ser los puntos fuertes de la farmacia, porque en precio es imposible competir.» Además, según ella, existe una clara discriminación fiscal entre esas grandes empresas «que pagan muy pocos impuestos» y los pequeños empresarios «a los que nos tienen cosidos a impuestos e inspecciones». Aunque mantiene su optimismo, se muestra quejosa por la poca valoración del trabajo del farmacéutico. «El público paga con normalidad la factura de 100 euros de un operario que ha estado en su casa 1 hora, y a la vez se queja de los 30 euros de una fórmula magistral a la que el farmacéutico le dedica 2 horas.»

No cree que los cambios sean inmediatos. «Quizá, como en otros países, iremos hacia grandes estructuras, supermercados con todo lo que tenemos aquí puesto para que se pueda coger con el carrito y un señor allí dándote una pastilla cuando estés malo...»

«Estamos limitados y desaprovechados», lamenta. No entiende muchas limitaciones de la capacidad del farmacéutico en prescribir: «¿Para qué me sirve a mí haber hecho seis años de carrera, tener la cabeza para poder aconsejarle a una persona si puede o no tomarse un ibuprofeno? Los farmacéuticos tenemos una ética profesional. Los 1,97 euros que vale el ibuprofeno no van a condicionar nuestra opi-



Expresa también su queja por la falta de unidad del colectivo y su individualismo frente al maltrato de las administraciones. «Recuerdo a mi padre cuando me dijo que debía hipotecar la casa por los impagos. Estaba indignada. Hubiésemos tenido que cerrar todas, pero...»

El maltrato al colectivo continúa existiendo, según su opinión. «Ahora mismo vuelve a bajar el precio del medicamento, y como tú tienes un stock... otro robo a mano armada, o sea, un 15% menos del valor de tu stock. Es un escándalo.»

La incertidumbre sobre el futuro está presente en sus pensamientos. «No sé lo que pasará, pero estamos todos con el freno de mano puesto. No tenemos a nadie que nos dirija», explica. Y añade: «Los nuevos modelos de comercio están eliminando a los intermediarios, no sé quién va a servir los medicamentos... igual la propia industria». También le sorprende, por no decir que le indigna, que en una sociedad en la que la tecnología avanza tan rápido los farmacéuticos aún tengan que estar recortando cupones: «Tanto QR, tanta trazabilidad, y aún todos dándole al cúter».

nión. ¡Por favor!», exclama. Está convencida de que los farmacéuticos podrían ayudar a disminuir el colapso que existe en atención primaria: «Tenemos la formación necesaria y el conocimiento para poder valorar lo que toman nuestros clientes».

El polígono bulle con la actividad en las naves industriales. La cruz puede parecer fuera de lugar, pero Pilar está convencida de que ese es el sitio adecuado, y los resultados así lo demuestran. ●

Farmacia Cortada

Titular: Pilar Cortada Manchado
Equipo: Rosa Saus, Marta Pujol, Encarni Salazar, Yolanda Pacheco y Daniel Sancha.
 Camí del Mig, 114 (Polígono industrial Les Corts, 08349 Cabrera de Mar, Barcelona)
 Tel.: 937 37 70 61