

Consejo farmacéutico

José Félix Olalla

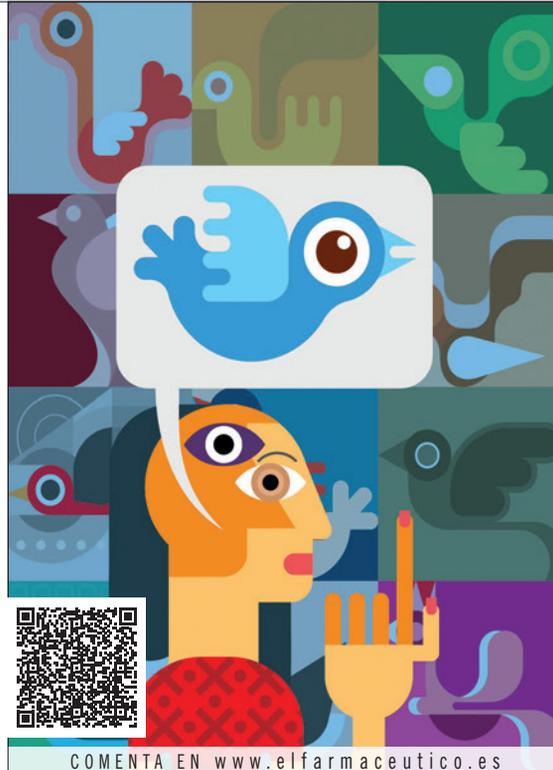
Cuenta Albert Camus en *La caída* que, antes de entrar en el campo de concentración, un prisionero que hacía la cola en Buchenwald le pidió a un soldado que le permitiera redactar una reclamación. «¿Una reclamación? –el soldado se echó a reír–. Aquí no se admiten reclamaciones»; pero aquel hombre insistió: «Verá usted, es que mi caso es distinto, mi caso es especial».

La idea más natural que todos tenemos, la que se nos presenta de forma espontánea cada vez, es la de que somos tan especiales como nuestras circunstancias. Así que cada uno de los pacientes que entran en una oficina de farmacia con una consulta en la cabeza resulta especial y quiere ser tratado especialmente. Deseamos que nos escuchen y que nos animen a seguir nuestro camino. Deberíamos tener paciencia, pero el caso es que tenemos prisa.

Toda pregunta implica la posibilidad de una respuesta adversa, y la búsqueda que se inicia con ella, sobre todo en términos de salud y de enfermedad, requiere ponerse en marcha hacia terrenos inexplorados. Quizás el farmacéutico sea entonces la primera persona con la que se hable de un problema que nos preocupa y su consejo sea el que decida los pasos siguientes.

Nos confiamos al farmacéutico si éste cumple cabalmente con dos condiciones. Sabemos que es un buen profesional y sabemos que espera ser consultado. Entendemos quizá que nuestras expectativas son sus obligaciones, pero cuando nos atiende pensamos que se interesa por nosotros y que nos distingue. En caso contrario, nos iríamos a otra farmacia.

A menudo, en las páginas de esta misma revista los farmacéuticos comunitarios se han preguntado cómo facilitar ese encuentro y cómo debe ser la disposición de una farmacia para posibilitar el consejo farmacéutico. Por supuesto que tiene que haber un espacio de privacidad, pero ese



COMENTA EN www.elfarmacutico.es

espacio debe ser evidente de manera que no sea necesario tener que pedirlo expresamente para acceder a él. Más complicado será adaptar nuestro lenguaje, sin degradarlo, a la capacidad de comprensión de cada corresponsal. Si procuramos hablar con sencillez, nos tacharán de superficiales. Si lo hacemos con profundidad, podrán pensar que somos plúmbeos o, lo que es peor, pedantes. No nos queda otro remedio que aceptar que sean las percepciones limitadas de las personas las que nos definan y aceptar también que nosotros somos limitados.

Comunicar e interesar, saber y comprender. Nada fácil, por cierto. El planeta del medicamento es muy rico y los matices de cada caso son innumerables. A veces se diría que hay más remedios disponibles que

enfermedades. La salud es el segundo tema de consulta en las redes sociales, el paciente se ilustra y ahora la capacidad hay que demostrarla. Si me refugio en la rebotica, en un ambiente separado que me aisle de la gente, no seré un buen profesional. Debo verificar mi tarea cada vez. Cuando escribo estas notas desde el herbario, recuerdo las conversaciones de mi padre, farmacéutico de cabecera, con sus clientes de otro tiempo. Pienso en qué habría hecho él con un teléfono multifuncional como los de ahora. Sé que, en ningún caso, a pesar de su sordera parcial, hubiera suprimido el contacto personal que se le reclamaba.

¿El primero?, quizás el farmacéutico sea también la última persona con la que se hable de un problema de salud, antes de que el paciente empiece a hablar solo y se escuche a sí mismo malamente.

Cuando se pide un consejo a un farmacéutico, ¿cree usted que debe haber una distancia entre los dos interlocutores?

- Indudablemente sí; estamos en una consulta profesional.
- Indudablemente no; se trata de dos personas muy especiales. ●