Texto: Francesc Pla

Macarena Pérez Ruiz
Farmacia Ciencias18. Sevilla

Historia de una farmacia moderna

Macarena Pérez no le robó el novio adolescente a su compañera de habitación en el colegio donde estudiaba, pero ese chico fue su primer contacto con su profesión actual. Él estudiaba farmacia y a ella le entró el gusanillo. «No tengo una respuesta precisa cuando me preguntan o me pregunto por qué soy farmacéutica», reconoce. Macarena tenía cierto interés por el ámbito sanitario, pero cree que hubiera podido decantarse por otras muchas posibilidades: «Periodista, economista, bióloga..., aunque es cierto que a mí lo que más me atraía era poder cuidar de las personas. Seguramente por eso me hice farmacéutica».

> «Los servicios profesionales están de moda y todo el mundo habla de ellos, pero su implantación es muy lenta»

©2020 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados

Se trasladó a Sevilla para cursar los estudios de COU y después se matriculó en la Facultad de Farmacia. Todas las dudas que tenía antes de escoger su camino profesional se disiparon en el momento de finalizar la carrera: «Tenía muy claro que no quería dedicar ni un minuto más a estudiar. Ni FIR ni oposiciones. Preparé mi currículo y lo empecé a distribuir».

Alentada por la cultura emprendedora de su familia, empezó a zambullirse en el mundo desconocido de la compra de una farmacia. «En esos días mis padres contactaron con algún conocido que estaba en el sector y empezamos a explorar posibles vendedores. Recuerdo con cierta emoción los encuentros en cafeterías en los que intentaba recabar datos que siempre eran incompletos. Todas las operaciones me parecían imposibles, pero a los bancos les parecían viables.» Después de valorar varias posibilidades se decantó por una farmacia en Sevilla: «Mi farmacia actual».

Con 26 años, en 2005 firmó la compra de su farmacia en Sevilla, donde había llegado para estudiar y en la que se ha quedado a vivir y trabajar. «Pasé bastantes meses –recuerda– en los que me costaba conciliar el sueño. Me llevaba a la cama la hipoteca, los préstamos, las nóminas, las facturas y, sobre todo, la inquietud que me producía el desconocimiento sobre la manera de gestionar una pequeña empresa como era mi farmacia.» Todo era nuevo para ella: «No tenía contactos dentro del mundo profesional. Mis padres me apoyaron con sus conocimientos sobre la gestión de su empresa hostelera». En esos inicios Macarena tenía claro que lo que necesitaba era aprender: «Me apunté a todo lo que sonaba a gestión de farmacia, cursos en la cooperativa, cursos organizados por publicaciones sectoriales... Lo asimilaba todo como una esponja. Cursé un máster universitario a distancia y, finalmente, un curso de gestión de farmacias en una escuela de negocios».

Unos inicios intensos y que requirieron mucha dedicación y esfuerzo, pero lo más duro aún estaba por llegar. «La crisis económica de 2008 –recuerda–, que derivó en drásticas medidas de contención del gasto sanitario, apareció con toda su crudeza.» Su decisión estratégica fue apostar con fuerza por la parafarmacia: «No tenía recursos para gastar en carísimos consultores especializados. Durante el periodo 2010-2014 todo el equipo se formó en comunicación y técnicas de venta, categorizamos los productos para hacer análisis de los resultados de las iniciativas que implantábamos, establecimos un sistema de fidelización de clientes, reformé la farmacia en el año 2012 para ampliar el espacio de exposición y mejorar la imagen, creé una página web y cuentas en las distintas redes sociales, y profundizamos en la especialización de los diferentes componentes del equipo focalizándonos en dermofarmacia, fitoterapia y homeopatía».

> **Soy una farmacéutica impura. Una "emprecéutica", como me gusta decir»**

Viraje hacia lo profesional

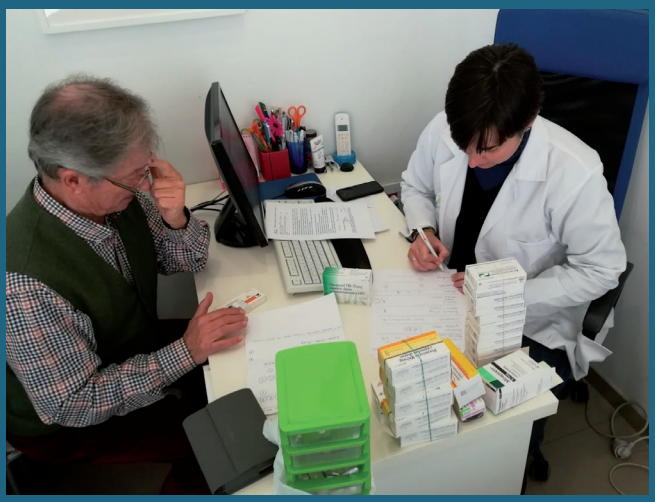
El periodo 2014-2018 fue de consolidación del equipo de 4 personas y horario ampliado. «Intentamos implantar algún servicio con escaso éxito, teníamos muchas limitaciones de tiempo y de espacio porque el local no es muy amplio, ya que sólo disponemos de 70 m^2.»

Hace unos 2 años acontecieron otros cambios, tanto en la forma como en el fondo, en la farmacia de Macarena Pérez. «Decidí ampliar el horario de atención y abrir todos los

©2020 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados

días del año», explica, y prosigue: «Eso requería ampliar el equipo en 2 personas y reestructurar sus horarios laborales sin alterar el equilibrio existente. Conseguí el objetivo. Ahora son ellos los que no quieren volver a la situación de antes. Sin embargo, el cambio más profundo vino de una reflexión personal, y a la vez compartida con el equipo de la farmacia, sobre lo que debería ser la verdadera función de nuestra oficina y la constatación de que las ventas de los productos a los que tanto esfuerzo había dedicado iban desplazándose hacia el canal *online*». «Sin apenas darme cuenta –nos comenta– había arrinconado lo que debía ser, y en el fondo continuaba siendo, la base de nuestra actividad profesional. Nos dimos cuenta de una manera evidente de que nuestra formación universitaria estaba claramente infrautilizada y desaprovechada.» La farmacia de Macarena Pérez ha comenzado un viraje que va de lo más comercial a lo más profesional, aunque, según nos comenta, con una dosis alta de realismo: «Los servicios profesionales están de moda y todo el mundo habla de ellos, pero su implantación es muy lenta». No se arrepiente del camino recorrido: «Muchos de los aprendizajes que hicimos enfocados hacia la venta de parafarmacia fueron útiles en su momento y aún lo siguen siendo. Saber gestionar una base de datos de clientes es práctico y útil para hacerlo también con una de pacientes». Está convencida de que la verdadera riqueza se encuentra donde se cruzan los caminos: «Soy una farmacéutica impura. Una "emprecéutica", como me gusta decir. He bebido de las fuentes de la gestión y el *marketing*, de las que he aprendido mucho, y ahora otros compañeros me están aportando otras fuentes hasta ahora alejadas de las mías». Tiene claro, sin embargo, que la estrategia más adecuada es posicionar claramente la farmacia como un establecimiento sanitario. «Debemos alejarnos del modelo farmacia-*spa-boutique* que está tan en boga y que intentan vendernos por todos los medios. No creo que nos convenga posicionarnos como consejeros de tiendas dirigidas al bienestar, sino que apuesto por un perfil más sanitario, que debe trasladarse al entorno del local y a la comunicación con los clientes.»

El gran esfuerzo económico que le supuso la compra de la farmacia, sumado al profundo recorte de la factura farmacéutica, fue un baño de realidad. «Ser farmacéutico titular no es posible sólo con la vocación y la formación sanitaria. Es preciso adquirir competencias de gestión, sin las que cualquier proyecto de implantación de servicios profesionales no puede llegar nunca a ser una realidad tangible y sostenible.»



Cree que los cambios van muy despacio, y el día a día de la farmacia no tiene freno: «Había dejado un pequeño despacho dirigido a servicios profesionales, nos habíamos quedado con una rebotica pequeñísima y al final el despacho ése lo usábamos más de trastero que de otra cosa. Decidí anular ese espacio y darle esos pocos metros a la rebotica, demasiado pequeña para los que trabajamos en la farmacia. Hemos quitado alguna góndola para que no hubiese tanto producto en la zona de atención, hemos despejado totalmente el escaparate, lo vaciamos y dejamos en una esquina una pizarra pequeña con los "servicios" toma de tensión, glucemia, spd...».

Caminando por el filo de la navaja

Macarena Pérez camina constantemente por el filo de la navaja. «No termino de estar satisfecha de las conclusiones a las que he llegado en esta etapa de reflexión en la que estoy inmersa. Ninguna administración nos reconoce como profesionales sanitarios, sólo somos para ellos el úl-

©2020 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados

timo eslabón de la cadena de suministro de los medicamentos.»

Estos días de confinamiento por la pandemia han hecho aflorar, aún más si cabe, estos sentimientos. «El Ministerio –dice con rotundidad– ha dejado meridianamente claro que para ellos no somos personal sanitario.» No esconde que esta falta de consideración es un golpe duro, pero cree también que es un acicate para enfocar el futuro. «Debemos abrir los ojos –dice–, poner los pies en el suelo y acostumbrarnos a no tener miedo de la autocrítica saludable. La farmacia española tiene fortalezas que todos conocemos. La capilaridad, la cercanía, la confianza, pero también debilidades, como la heterogeneidad, la escasa capacidad financiera colectiva y un inmovilismo muy arraigado que ofrece una gran resistencia al cambio. Los retos que el Big Data, la inteligencia artificial y la robotización nos plantean deberían incentivar el cambio. Debemos reforzar un rol profesional. Es imprescindible aportar más valor que la exclusiva provisión de productos.»

Macarena Pérez está convencida de que el sector tiene que evolucionar y que es preciso impulsar los cambios desde la base y a la vez desde el liderazgo: «En 2018 formé parte de una candidatura a las elecciones del Colegio de Farmacéuticos de Sevilla. Queríamos impulsar y liderar esos cambios. Tras mucho trabajo y esfuerzo no lo conseguimos por poco. No hemos abandonado nuestras ideas y por esa razón hemos creado Farmacéuticos con Iniciativa, una asociación profesional que pretende recoger las inquietudes de los profesionales de a pie y mejorar el ejercicio diario, a la vez que fomentar la reflexión y el debate».

Para Macarena el futuro del sector es incierto. «Creo –explica– que debemos ser antifrágiles. Taleb, un autor libanés, define esta característica como la capacidad de mejorar en entornos desordenados e inciertos, contraponiéndola a la resiliencia que indica exclusivamente capacidad de aguantar y permanecer.»

«Soy optimista», dice, y se nota que lo lleva en los genes: «Hay un gran camino por recorrer y mucho trabajo por hacer, y espero que alguna dosis de fortuna también nos llegue». Su optimismo se basa en el análisis de las oportunidades que la sociedad del siglo XXI nos ofrece: «La demografía y el aumento de la esperanza de vida, consecuencia en parte del uso de medicamentos, hacen aumentar sin parar el número de pacientes crónicos polimedicados que, a su vez, incrementa también la yatrogenia». Este escenario es en el que cree que los farmacéuticos deben posicionarse. «Los sistemas sanitarios necesitan ser optimizados –afirma–, aunque parece que los políticos que gestionan el sistema lo ignoren. Los farmacéuticos podemos desempeñar un papel importantísimo en la vigilancia y el control del buen uso de los medicamentos, mejorando la salud y la vida de los pacientes y ahorrando recursos.»

Se queja de la incomunicación entre profesionales y de la falta de coordinación del sector con el propio sistema sanitario: «Fruto de esta crisis de la covid-19 han surgido nuevas vías de comunicación informal entre profesionales donde antes existían barreras difíciles de franquear. La renovación de tratamientos crónicos en los días de confinamiento ha sido la palanca que ha favorecido los canales de comunicación entre profesionales y debería ampliarse a otras cuestiones, como los desabastecimientos y los incumplimientos. Los profesionales hemos ido por delante de las instituciones que reaccionan con una lentitud, cuando menos, inquietante». Está esperanzada en la tecnología. «Nos abrirá –asegura– muchas puertas a la comunicación interprofesional y también a la colaboración en el desarrollo de la telemedicina. Los farmacéuticos tenemos un papel en el acompañamiento de los pacientes en estos procesos terapéuticos novedosos.»

Autocrítica

No todo son críticas hacia el sistema y hacia la minusvaloración del sector por parte de los gestores sanitarios, también hay una dosis de autocrítica: «No creo que debamos sostener un sistema retributivo basado exclusivamente en un margen comercial sobre el medicamento dispensado si aspiramos a ser profesionales sanitarios integrados en el sistema. Es como sorber y soplar a la vez. Muchas de las propuestas profesionales quedan invalidadas por este motivo. Creo que también es un freno a la evolución, tan o más importante que ése, medir a todo el sector con el mismo rasero. El sector es muy heterogéneo. Este igualitarismo mal entendido desmotiva a muchos profesionales. Creo que deberíamos fijar unos mínimos para garantizar la universalidad del servicio, pero incentivemos el desarrollo de iniciativas diferenciadoras. Hay muchos farmacéuticos que sienten que se les están cortando las alas. No creo que tengamos unas estructuras corporativas adaptadas a las necesidades de nuestro tiempo. Deberían abandonar las políticas paternalistas y dejar de tratar a los profesionales como niños que deben ser conducidos por el buen camino. Además, creo que han de racionalizar sus estructuras y adaptarse de forma eficiente a la estructura del Sistema Sanitario, con el que el sector tiene sus relaciones y contratos».

La historia de la farmacia de Macarena es un poco la historia de la farmacia moderna española: navegando en aguas turbulentas, pero sin dejar de avanzar. Un barco muy marinero que ya ha sido capaz de superar tempestades, esperanzado en avistar pronto el puerto. Eso espera. ●

Farmacia Ciencias18

Avda. Las Ciencias, 18. 41020 Sevilla
Telf.: 954 409 657
Whatsapp: 680 233 547
Email: info@farmaciaciencias18.com

©2020 Ediciones Mayo, S.A. Todos los derechos reservados