

● Un día en la farmacia de...

Texto: Francesc Pla
Fotografías: Leyre
Fernández Morterero

Jaime Acosta
Farmacia Acosta (Fuenlabrada, Madrid)

Una visión más allá de la propia oficina de farmacia

“Somos la puerta del sistema sanitario, de entrada y de salida, y actualmente, con receta electrónica, en ocasiones somos el único contacto de los pacientes con un profesional sanitario en meses»

Jaime Acosta Gómez se licenció en Farmacia por la Universidad Complutense en 1998. Una de sus primeras decisiones al acabar la licenciatura ya fijó su carácter profesional: «Al terminar Farmacia hice el Máster de Atención Farmacéutica de la Universidad de Granada inspirado por Paco Martínez: me marcaron su personalidad y su entusiasmo». Ese carácter continuó definiéndose internacionalmente, y poco después hizo un curso para farmacéuticos internacionales en la Universidad de Minnesota con algunos de los inspiradores del movimiento de atención farmacéutica, Linda Strand y Bob Cipolle.



Influencia del paisaje familiar

La tradición familiar también fue un factor importante en la elección profesional de Jaime Acosta: «Recuerdo muy nítidamente deambular por la farmacia con una bata que arrastraba por el suelo, y jugar en la puerta horas y horas. Aunque tuve algunas dudas, elegí Farmacia (o la Farmacia me eligió a mí) por consejo de mi padre. Mis padres son farmacéuticos comunitarios. Les debo muchas lecciones de servicio y esfuerzo para atender sus farmacias. Todo lo que soy, mucho o poco, se lo debo a ellos, no solo por su ayuda material, sino por sus lecciones de vida. Nunca les estaré lo bastante agradecido». Otros de sus recuerdos son de cuando empezó a trabajar como farmacéutico: «Me escondía detrás del personal cuando entraba alguien, especialmente si no veía recetas en sus manos. Mi inseguridad hacía que el terror se apoderase de mí, sobre todo cuando escuchaba la frase fatídica: “Dame algo para...”».

Después de dos décadas ejerciendo en la farmacia siente que el resumen de su historia solo puede ser positivo. «Le debo mucho a la profesión: es un trabajo muy bonito de ayuda constante y frecuente a personas a las que llegas a conocer bien, incluso por la voz. Es un trabajo longitudinal y completo que pisa aspectos sociales además de los sanitarios. Debemos estar muy orgullosos: no hay ningún profesional que vea a tantos pacientes ni tantas veces. Somos la puerta del sistema sanitario, de entrada y de salida, y actualmente, con receta electrónica, en ocasiones somos el único contacto de los pacientes con un profesional sanitario en meses». Sin embargo, reconoce que el pragmatismo ha sido un motor importante en su vida profesional: «No soy muy analítico en lo personal: mi objetivo era encontrar una profesión que me diera satisfacción y me permitiera ayudar a sostener a mi familia, y sigue siendo así».

En estos momentos, no sabe si a sus hijos les va a interesar su profesión, porque su hija pequeña dice que quiere ser farmacéutica, pero al otro hijo pequeño parece atraerle más la programación y a su hija mayor la medicina. Además, es consciente del camino recorrido y del que queda por recorrer. «La farmacia ha cambiado en algunas cosas, especialmente en algunos procesos internos y en su digitalización, aunque queda pendiente su transformación digital ofreciendo nuevos servicios.» Acosta no tiene previsto intentar ningún cambio radical en su farmacia, la Farmacia Acosta, ubicada en Fuenlabrada (Madrid). Aun así, le resulta muy interesante ver cómo ha ido adaptándose a las nuevas necesidades que se plantean y que las tecnologías van permitiendo, «y que en el futuro serán aún mayores». De hecho, está convencido de la importancia de los valores clásicos de la oficina de farmacia. «Como la mayoría de las farmacias, la vocación de servicio y de ayuda nos marca en lo que intentamos. La empatía, la accesibilidad y la simpatía son activos propios de nuestra profesión, y, por ende, de

nuestra farmacia. El lema *Expertos en cuidarte* es en lo que fundamento mi estrategia.»

Su visión va más allá de la propia oficina de farmacia: «Mi profesión me ha permitido atravesar algunas puertas a organizaciones más grandes y muy distintas, lo que me ha supuesto un aprendizaje personal que, aunque inacabado, es muy satisfactorio. En la práctica mi objetivo es seguir transformando mi farmacia y seguir aprendiendo en ella y en otras organizaciones profesionales como la FIP. Recientemente, tengo la suerte de estar apoyando a HEFAME». Es exigente en los objetivos, pero también en los puntos débiles: «Mi gestión es en demasiadas ocasiones intuitiva, y en otras, demasiado tradicional. El uso de herramientas digitales y de automatización nos permiten ser más próximos, rentables y más eficaces. Nos queda bastante camino hasta ser lo que los pacientes realmente demandan. La salud digital es la vía por la que debemos ser más accesibles, rápidos y baratos, ofrecer un servicio más personalizado. La pandemia, aunque nos ha permitido mostrar nuestra solidez, ha subido el listón a todos los agentes y deberíamos tomar buena nota».

Reivindicaciones de la profesión

Jaime Acosta es contundente en la reivindicación de un rol de un farmacéutico más activo y con más responsabilidades asistenciales: «Como farmacéuticos podríamos hacer mucho más para resolver las necesidades de salud de la población, pero la normativa es muy limitante. Para demasiadas cosas nuestra asistencia es limitada: dispensación de emergencia; catálogo de indicaciones de medicamentos sin receta que podemos utilizar; limitación de sustitución de medicamentos; formas farmacéuticas (incluso en caso de desabastecimiento), tamaño de envase o dosis, o incluso tallas... que nos obligan a remitir al prescriptor. También los casos en los que la receta electrónica ha caducado, especialmente en procesos no graves. En este sentido, me resulta muy frustrante ver cómo podríamos hacer mucho más, registrando y asumiendo la responsabilidad de nuestra actuación, y en la práctica solo puedo derivar al centro de salud, para que en demasiadas ocasiones se origine una visita en urgencias por la demora de cita disponible». Su reivindicación va más allá de lo exclusivamente asistencial: «Esta limitación tiene su repercusión, además, en las cifras de negocio. La falta de servicios concertados (especialmente en la mejora sistemática del uso de medicamentos por los pacientes, a través de innumerables posibles servicios procedimentados, como sucede en otros países) tiene repercusión en las cifras de la farmacia. Es una oportunidad perdida». Incide aún más en la estrechez de miras de la normativa vigente: «No me parece adecuada la normativa que nos limita en el ámbito digital, o en cuestiones que me resultan tan claras como el envío a domicilio. La limitación de recursos que tenemos como PYME es una de las barreras de

desarrollo más notables de la farmacia. Con una apertura de la normativa podríamos mejorar mucho nuestro servicio y el acceso a los medicamentos (siempre con las herramientas indicadas, que nos permitan ofrecer al paciente la información adecuada y seguimiento, incluso mejor que en el entorno físico actual)».

Digitalización de la farmacia

Por otro lado, asevera y asegura que su farmacia se apoya en un gran equipo, que ha asumido especial protagonismo por la necesidad de delegación que él ha tenido desde hace algún tiempo: «La delegación, que al principio era un problema, se ha transformado en una fortaleza, porque creo que el equipo está dando lo mejor de sí mismo. No puedo dejar de mencionar su ejemplo y la lección de servicio durante lo peor de la pandemia, también mientras yo estuve obligadamente aislado durante demasiado tiempo». «De forma consciente —explica— estoy priorizando mi dedicación en la implantación de posibles mejoras de los procesos administrativos y financieros que pueden absorber mucho tiempo, pero no hacen a la farmacia mejor.»

«Actualmente somos cuatro farmacéuticos, un técnico y un auxiliar. Participamos en actividades de formación, aunque a veces echo de menos más posibilidades de formación no esponsorizada por laboratorios. La última que hemos realizado ha sido la de tests de antígenos de SARS-CoV-2, y de vacunación, de la SEFAC.»

En un marco excesivamente rígido, continúa insistiendo Jaime, «intento desarrollar servicios novedosos. En general, los servicios que tengo implantados son los habituales en las farmacias españolas: SPD, actividades de divulgación, etcétera. Quizás el servicio que me gustaría destacar es el que a través de LudaFarma nos permite aumentar nuestra facturación al tiempo que resolvemos los problemas de los pacientes. Con esta herramienta digital y gratuita podemos encontrar los productos que los pacientes necesitan en segundos, cuando no pueden esperar a que se los traigamos o están en falta. Sustituimos su búsqueda de farmacia en farmacia con un “clic”, reservándoselo en segundos en la farmacia que lo tiene disponible y que forma parte de la red. Además, igualmente otros pacientes pueden encontrar en nuestra farmacia los productos que buscan, por lo que sin hacer nada estamos facturando unos 250 euros mensuales gracias a este servicio. Adicionalmente, a veces logramos dar salida así a productos que probablemente terminarían caducando».

Jaime Acosta cree que la farmacia debe buscar apoyos para escapar de un modelo muy individualista que limita las posibilidades de desarrollo. «La farmacia es parte del grupo F+ de HEFAME. Nos dan el apoyo que buscaba, y que no era capaz de conseguir con mis medios. Nos ofrecen una consultoría individualizada y muy orientada a la mejora, herramientas digitales, un programa de fidelización, una central de compras de los laboratorios que

colaboran en el proyecto, participación en campañas, formación, y otras herramientas de *marketing*. Es un paquete completo que nos ha permitido mejorar notablemente nuestros indicadores, y por una fracción del precio que estas herramientas cuestan en el mercado. Estoy muy contento, porque además estamos bajando la compra directa a laboratorios, a lo que si le imputáramos todos los gastos no sería tan rentable como creemos».

En este sentido, tiene muy claro que no se debe dar la espalda a la digitalización de la farmacia: «Estamos digitalizando nuestro servicio en la medida de nuestras posibilidades y contamos con el apoyo de la plataforma



“La salud digital es la vía por la que debemos ser más accesibles, rápidos, baratos y ofrecer un servicio más personalizado».

F+ de HEFAME, que creo que es potente, innovadora y muy flexible. Aunque obviamente no nos podemos comparar a otras farmacias, la pandemia ha sido un acicate para aumentar nuestra presencia en internet, ya que antes enfocábamos nuestra web más a comunicar cuestiones sanitarias, pero ahora hemos vivido un *boom* en la venta *online*, y esto nos permite llegar a las personas que ya están comprando por internet». Además, este incremento le ha permitido cambiar algunos hábitos en su gestión: «Gracias a la web hemos sacado de nuestro surtido algunas marcas que estábamos obligados a tener por su

liderazgo en sus familias pero con las que no me sentía cómodo. Actualmente, si alguien quiere comprar alguno de esos productos, puede comprarlo por la web a un precio ventajoso y recogerlo sin gastos de envío en el siguiente pedido que nos sirve HEFAME, con *stock* cero en mi farmacia, y sin tener relación directa con el laboratorio en cuestión». Es un modelo que, según su criterio, le aporta multitud de ventajas. «Además, la web con la que facturamos nosotros nos permite tener el control en todo momento: los productos que queremos tener y que no están en el catálogo de HEFAME, los PVP, promociones, entre otros, con la ventaja de que HEFAME nos lo da to-

de la digitalización de nuestros servicios más esenciales, deberían aparecer nuevas herramientas digitales y un uso de datos que nos permita nuevos servicios». Siguiendo esta línea, se resiste a caer en el desaliento y persiste: «Me gustaría poder hacer rentable mi farmacia también con servicios (idealmente concertados) centrados en la mejora del uso de los medicamentos y sus resultados. El sistema sanitario tiene muchas necesidades que deberíamos poder ayudar a resolver si tuviéramos los incentivos (no solo económicos) necesarios».

Por último, cabe decir que su visión general de la farmacia comunitaria está basada en su potencial asistencial. «Se



De izquierda a derecha: M. Mar Gallego, J. Acosta, M. Ángeles Valiente y Nuria Capel

do resuelto: catálogo disponible, información, fotos, pasarela de pagos, y envío a domicilio siempre desde nuestra farmacia y no desde el mayorista al cliente final.»

De cara al futuro

Jaime Acosta se arriesga a hacer un vaticinio sobre el futuro de su farmacia: «Veo un futuro digital, en el que no solo los medicamentos de prescripción puedan enviarse a domicilio, sino que también podamos ofrecer nuestro servicio digitalizado para aquellos que no quieran o no puedan desplazarse a la farmacia, para ayudar a obtener el mejor resultado posible de los medicamentos. Sé que da cierto vértigo y que supone algunos riesgos (entre otros, que los costes de los envíos termine asumiéndolos la farmacia, así como otros de más calado), pero creo que debemos digitalizar nuestro servicio, como ya han hecho otras industrias, también las que no están centradas en producto». Es plenamente consciente del cambio de los clientes: «Los pacientes nos comparan con otros sectores, y sus expectativas están cambiando. Es un proceso imparabile. Además

está desaprovechando una capacidad profesional que el sistema sanitario no se puede permitir despreciar», lamenta Jaime Acosta, pero inmediatamente añade: «A pesar de los pesares, nuestra apuesta de futuro debe centrarse en potenciar los servicios que, de forma procedimentada y sistemática, estén enfocados en la mejora de la salud relacionada con los medicamentos».

Han pasado más de 20 años de su máster con Paco Martínez, pero el optimismo y la persistencia que destilaba su manera de ver la profesión calaron en Jaime Acosta. Se nota. ●

Farmacia Acosta

Calle Vitoria, 9. 28941 Fuenlabrada (Madrid)

Tel.: 678 11 93 57

Web: www.farmaciaacostafuenlabradafmas.com

Twitter: @jaimeacosta_