

Ana Carracedo defiende un modelo de farmacia asistencial

El consejo farmacéutico y el contacto con los clientes, sobre todo con los de edad más avanzada, es lo que prima en esta oficina de farmacia



Situada en el castizo barrio de San Isidro, la farmacia Ana M^a Carracedo no es la típica botica tradicional. Emplazada en la avenida Pedro Díaz, muy cerca de la arteria de General Ricardos, es una oficina de farmacia moderna, atractiva y bien atendida en uno de los barrios más tradicionales de Madrid.

Su titular, Ana Carracedo, es licenciada en Farmacia por la Universidad Complutense de Madrid, de donde egresó hace treinta años. Interesada desde pequeña por la Química y todo lo relacionado con los laboratorios, decidió vestir la bata blanca y dedicarse a la farmacia de manera vocacional, como forma de

“EL FARMACÉUTICO ESTÁ AHÍ PARA ASESORAR Y APORTAR UNOS CONOCIMIENTOS QUE RESULTAN INSUSTITUIBLES”, ANA CARRACEDO

aunar todos sus intereses científicos en una profesión.

trabajando en el ámbito rural, a donde le llevó la abundancia de oportunidades

para establecer su propia oficina de farmacia y dar así servicio en lugares que no tenían suficiente cobertura.

Desde un primer momento contó con el apoyo de su marido, con quien ha compartido el camino tanto en sus buenos momentos como en sus sinsabores. El período en la farmacia rural duró en torno a 9 años, entre dos pueblos muy pequeños en la Comunidad Autónoma de Aragón. Tras esa experiencia en el mundo rural, decidieron trasladarse de nuevo a Madrid, abriendo una farmacia en Villaverde, y finalmente, hace algo más de cinco años, se trasladaron a la ubicación actual, en el número 13 de la Avenida de Pedro Díez, en el madrileño barrio de San Isidro.

“LA DIGITALIZACIÓN ES UN APOYO Y NO UN SUSTITUTO, PUESTO QUE LOS FARMACÉUTICOS SIGUEN SIENDO LA PRIMERA LÍNEA DE ATENCIÓN SANITARIA”



En este emplazamiento, situado en el corazón del Madrid popular, Ana aplica todo lo aprendido previamente en la farmacia rural, especialmente en lo que se refiere al trato con personas mayores, el perfil más común con el que ha trabajado. En el distrito de Carabanchel, donde se encuentra esta oficina de farmacia, aunque el tipo de clientes es más variado, siguen predominando los pacientes de edad avanzada por eso tiene un amplio horario de atención al público de lunes a sábado para poder atender toda la demanda.

Correcto cumplimiento de los tratamientos

Para atender a sus clientes mayores, a pesar de lo moderno que es su establecimiento, Ana continúa defendiendo un modelo de farmacia asistencial en el que prima el consejo farmacéutico y el contacto con los clientes, ya que a medida que van avanzando en edad se encuentran más vulnerables y perdidos ante el avance de las nuevas tecnologías. Por eso, Ana afirma: “Parte de la responsabilidad de los profesionales farmacéuticos es asegurarse del correcto cumplimiento de los tratamientos por parte de los pacientes y de la captación de posibles efectos secundarios que sólo podemos detectar teniendo un estrecho contacto día a día con ellos”. También cree que es primordial brindar un correcto asesoramiento a aquellos clientes que necesitan un mayor número de medicamentos, para evitar condiciones deri-

vadas de los mismos o para garantizar un uso correcto y responsable.

Aunque tenga mayor peso el cliente mayor, el perfil de los pacientes que Ana recibe en su oficina de farmacia es variado, como ya hemos mencionado. En este sentido, el contacto con pacientes más jóvenes le ha hecho notar el efecto de las nuevas tendencias y tecnologías. Así, nos comenta que con el paso de los años y, sobre todo, tras la pandemia de la COVID-19, se ha notado una importante desviación de la venta libre y parafarmacia a través del canal de venta on-line. Esta tendencia sigue vigente y en alza especialmente entre la población más joven, con el negativo impacto que tiene en las oficinas de farmacia físicas, que en ocasiones se ven en una situación de desventaja competitiva y que pueden tener problemas para luchar contra los envíos a domicilio. Sin embargo, como dice Ana, “al final el farmacéutico está ahí para asesorar y aportar unos conocimientos que resultan insustituibles”.

Ana explica cuál es su filosofía de trabajo, la que aplica diariamente en su farmacia: “intentar dar la mejor atención posible a sus clientes, asesorarlos en todo lo que pueda ya que depositan su confianza en nosotros y buscar soluciones imprevistas que actualmente conviven con los farmacéuticos”. Algunas de estas soluciones, explica, son cosas como buscar disponibilidad de medicamentos en otras farmacias debido



al desabastecimiento de medicamentos que se está viviendo en el sector o como intentar colaborar debido a la sobrecarga en la atención primaria para mitigar la desesperación y desorientación que ésta supone a muchas personas, especialmente a las de edad más avanzada.

El amplio local consta de un gran espacio diáfano de venta y un almacén interior. La exposición está dividida por estanterías que delimitan y disponen los distintos servicios, cada uno atendiendo a unas necesidades específicas: un espacio de dermatocosmética con referencias muy variadas de un montón de productos para cuidarse la piel como cremas hidratantes, contra el acné, antiarrugas, etc.; una sección de salud bucal con distintos productos para el cuidado de nuestros dientes como cepillos o colutorios; un sector dedicado a la ortopedia; un sector mayor para los cuidados e higiene corporal con todo lo necesario para el día a día y, por último, una zona infantil con todo tipo de accesorios y productos para bebés.

También hay una balanza electrónica dentro de una sección de productos dietéticos



“LA FARMACIA EN LOS PRÓXIMOS AÑOS VA A SEGUIR SIENDO UN PILAR TAN IMPORTANTE COMO HASTA AHORA EN LA SOCIEDAD”



y saludables para que cada cliente pueda vigilar su peso. Además, hay varios expositores con productos de venta en farmacia como gafas de presbicia, caramelos, cestas para bebés, etc. En caso de no encontrar lo que se busca en la exposición, se puede pedir la referencia o el producto que se busca y el equipo se compromete a llevarlo a la farmacia en muy poco tiempo.

Últimas novedades y tendencias

La formación también es básica para esta farmacéutica y su equipo. Realizan con frecuencia cursos para mantenerse actualizados como profesionales en las últimas novedades y tendencias, por ejemplo, en el caso de la ortopedia, para conocer las últimas tecnologías y productos, o también en el caso de la atención farmacéutica de la ansiedad. Asimismo, recientemente han sido asesorados por una nutricionista para poder llevar a cabo dietas personalizadas a sus clientes. En

este establecimiento intentan ofrecer a los clientes un gran servicio porque lo que prima y es más importante es la salud.

Para un buen funcionamiento de una farmacia es importante una gran complicidad entre todos los que trabajan en el día a día, siendo, por supuesto, un trabajo en equipo. A la hora de contratar a nuevos profesionales, especialmente los jóvenes, se valoran lógicamente sus conocimientos y su motivación para trabajar en el ámbito farmacéutico.

Otro factor clave, que para Ana es imprescindible, es la amabilidad, la seriedad a la hora de cumplir con las tareas y la capacidad de satisfacer en todo lo posible las necesidades de las personas que acuden a la oficina de farmacia con sus necesidades y problemas. Por eso, de momento, no ha tenido la necesidad de abrir su negocio de venta online, aunque sí tiene página web, en la que anuncia las novedades y las campañas que se están llevando a cabo en cada momento. En la web, se incluyen algunos testimonios de sus clientes porque, tal y como ella ha declarado, la atención personal es la base de su negocio. Respecto a las redes sociales, todavía no ha sentido la necesidad de estar presente en ellas.

De cara a los próximos años, el enfoque que han decidido adoptar es el de estar siempre listos para actualizarse y renovar

sus servicios, en respuesta a las necesidades cambiantes de los clientes que acuden a la oficina de farmacia. Por ejemplo, la rápida digitalización que se está llevando a cabo en el sector, que para Ana supone una ayuda, es un claro caso en el que la tecnología puede ayudar a los profesionales a lograr una buena y ordenada dispensación del medicamento. Por supuesto, recalca la boticaria, “sin olvidar que la digitalización es un apoyo y no un sustituto, puesto que los farmacéuticos siguen siendo la primera línea de atención sanitaria, así como los principales proveedores de consejo farmacéutico, lo cual nunca está presente en la adquisición de productos sanitarios en la web”.

Por otro lado, analizando las posibles tendencias que pueden surgir en los próximos años, Ana considera que cada vez van a tener un mayor peso los medicamentos para la salud mental, una preocupación cada vez más al alza en la sociedad, así como los medicamentos para tratar enfermedades degenerativas como Parkinson o Alzheimer. También las medicaciones para tratamientos oncológicos, dado el aumento de la esperanza de vida de los tratamientos más modernos. En resumen, Ana considera que la farmacia en los próximos años va a seguir siendo un pilar tan importante como hasta ahora en la sociedad, para seguir teniendo la sanidad que nos merecemos.