

Luz Sanz Díaz, farmacéutica

"Mi farmacia está unida a la evolución del estadio Santiago Bernabéu"



Luz Sanz es la titular de la Farmacia Luz Sanz Díaz, situada en la calle Rafael Salgado, 19, junto al Estadio del Real Madrid, el Santiago Bernabéu. Aunque comenzó su carrera en la industria farmacéutica, hace años decidió emprender con su propio negocio, enfocándose en la atención farmacéutica y adaptándose a los cambios del entorno. Ahora, su farmacia destaca por la innovación en servicios como la dispensación 'pick up', la atención a turistas y residentes, y proyectos como un chat para combatir la soledad no deseada. Su próximo paso: ofrecer un servicio de consulta de 'stock online'

Rafael Salgado fue el 'mecenas' de la construcción del Bernabéu. En la calle que lleva su nombre, situada en el gol norte del estadio 'merengue' se encuentra ubicada la Farmacia Luz Sanz Díaz. Esta oficina "ofrece una amplia gama de servicios de salud y bienestar para satisfacer las necesidades de sus clientes", define la boticaria. Sólo cierra los domingos y el resto de los días está abierta casi de sol a sol.

La farmacéutica, casada y con dos hijos, destaca cómo la ubicación de su local junto al Estadio Santiago Bernabéu le ha permitido ser testigo de grandes eventos y cambios en la ciudad de Madrid. Han vivido de todo: reformas del estadio, celebraciones de campeonatos y días de horarios especiales. Todo esto les ha enseñado a ser flexibles y creativos para atender a sus clientes sin importar lo que esté pasando afuera. Esa adaptabilidad, también es parte de todos los factores

que han convertido a esta farmacia en una referencia para muchos. Así lo relata en entrevista a farmanatur.

Cuando Luz compró la farmacia en el año 2006, ya prestaba servicios a residencias sociosanitarias, algo que llamó su atención desde el principio. "Me pareció interesante el desarrollo de la atención farmacéutica en un sector tan dependiente de los medicamentos como este", explica. En ese contexto, su farmacia fue una de las

primeras en implementar robots embotelladores para servicios personalizados de dosificación (SPDs), un avance tecnológico que les permitió ofrecer soluciones a pacientes muy medicados. Durante años, esta labor fue un eje central para el negocio y representó un desafío constante en cuanto a la resolución de problemas eventuales y la mejora continua de estos procesos.

Giro en plenas obras del estadio

Pero todo cambió cuando el grupo de residencias decidió, por su cuenta, dejar de trabajar con ellos. Esto obligó a Luz y a su equipo a reinventarse por completo. "Nos volcamos en atender al público de la calle", justo cuando terminaron las obras del estadio Santiago Bernabéu, en mayo del recién acabado 2024. Este giro trajo un cambio total: pasaron de centrarse en medicamentos crónicos a tener todo tipo de medicinas y productos de libre dispensación, cuidados generales y cosméticos. Hoy, la farmacia tiene dos tipos muy distintos de clientes, es todo un ejemplo de adaptación. "Trabajamos mucho con turistas, quienes vienen por medicación



"MI FARMACIA ESTÁ UNIDA A LA EVOLUCIÓN DEL ESTADIO Y AL MOVIMIENTO DE TURISTAS Y VECINOS QUE GENERA"

y productos cosméticos. Y también con vecinos, que saben que contamos con todo lo que necesitan en tiempo récord", detalla. Los turistas, que probablemente no vuelvan, siempre se van contentos gracias al trato amable. Los vecinos, por otro lado, saben que pueden contar con la farmacia para conseguir lo que necesitan de manera rápida y eficiente.

Un servicio que ha hecho que la Farmacia Luz Sanz Díaz destaque es el 'pick up'. Los clientes pueden pedir por WhatsApp y recoger sus medicinas sin esperas. Es ideal para una farmacia de paso como esta, ubicada en una zona tan concurrida. Además, siguen ofreciendo servicios personalizados de dosificación para quienes necesitan ayuda con su medicación diaria y también hacen controles de salud como electrocardiogramas, aunque dependiendo del personal disponible.

Otro punto fuerte es su especialidad en encontrar medicamentos difíciles de conseguir. Este equipo se ha ganado la fama de resolver problemas de abastecimiento



Consulte nuestros productos en www.herbovita.com



Complementos alimenticios de venta en los mejores establecimientos especializados.

HERBO VITA, S.L. Carrer de la Llata, 15 - 03750 Pedreguer ALICANTE - Tel. 96 576 14 59 - 674 138 876
herbovita@herbovita.com

"HOY EN DÍA NO SE TRATA SÓLO DE ENTREGAR MEDICAMENTOS, SINO DE OFRECER SOLUCIONES INTEGRALES QUE MEJOREN LA CALIDAD DE VIDA"



que otras farmacias no pueden solucionar. Este esfuerzo constante ha hecho que los clientes confíen plenamente en ellos.

La relación de la farmacia con el estadio no se queda ahí, ya que Luz y su entorno han vivido anécdotas curiosas relacionadas con el Real Madrid, equipo residente del Santiago Bernabéu. Luz recuerda cómo el día de su boda en Montreal coincidió con una concentración del Real Madrid, y los invitados acabaron haciéndose fotos con los futbolistas. "Son anécdotas que nos sacan una sonrisa y que a veces compartimos en nuestras redes", comenta entre risas.

Entre sus aficiones, Luz Sanz relata: "Me gustan los animales y los paseos por la naturaleza. Aunque la afición que más desarrollo es la lectura. También me gusta la jardinería y los deportes, como el windsurf, natación, esquí, marcha o golf".



Proyecto social contra la soledad

En el día a día, la farmacia también está muy involucrada en proyectos sociales. Uno de los más interesantes es un chat para combatir la soledad no deseada. Este espacio está pensado para que las personas puedan compartir actividades saludables y culturales, y también incluye controles presenciales para mayores que lo necesiten, asegurándose de que están bien y no les falta nada. "Queremos que las personas mayores se sientan acompañadas, incluso con controles presenciales si es necesario. Es un problema con derivaciones importantes para la salud, y queremos aportar nuestro granito de arena", dice con entusiasmo.

Otro aspecto curioso es cómo la farmacia ha sabido adaptarse al desarrollo económico de la zona. "Mi farmacia está unida a la evolución del estadio y al movimiento de turistas y vecinos que genera. Nos hemos convertido parte del día a día del barrio", dice Luz con orgullo. Esto también se refleja en los productos que ofrecen, incluyendo cosméticos y artículos de cuidado general, que antes no formaban parte de su catálogo.

Además, destaca la importancia de su equipo en el éxito de la farmacia: "Sin ellos no podría haber llegado tan lejos. Cada uno aporta algo especial y juntos logramos que los clientes siempre se sientan bien atendidos". Este espíritu de trabajo en equipo se ve también en cómo manejan los momentos de mucha concurrencia.

LUZ SANZ TIENE PREVISTO LANZAR UN SERVICIO DE CONSULTA DE 'STOCK ONLINE', PARA MEJORAR AÚN MÁS LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Medicina y cuidado personal

Un detalle que llama la atención es cómo entre todo el equipo se ha adaptado para satisfacer tanto las necesidades médicas, como las relacionadas con el cuidado personal. "Hoy en día no se trata sólo de entregar medicamentos, sino de ofrecer soluciones que mejoren la calidad de vida de las personas", explica. Esta filosofía ha llevado a la farmacia a incluir servicios como asesoramiento en dermocosmética y cuidado de la piel, algo que muchos clientes agradecen.

Luz asegura que lo que más valora de su farmacia es la cercanía con la gente. "Al final, estamos aquí para ayudar. No importa si es un turista que necesita algo urgente o un vecino que busca un consejo. Siempre damos lo mejor de nosotros". Y eso, sin duda, es lo que hace que esta farmacia sea tan especial.

Otro ejemplo del compromiso de la farmacia Luz Sanz Díaz es su participación en redes sociales, donde no sólo comparten información útil sobre salud y bienestar, sino también anécdotas que humanizan el negocio. "Queremos que nuestros clientes sientan que somos más que una farmacia. Somos parte de su comunidad, y eso es lo que nos motiva cada día".

Un punto que Luz considera clave para el éxito de su farmacia es la capacidad de conectar con las necesidades específicas de cada cliente. "No todo el mundo busca lo mismo. Algunos necesitan medicamentos, otros buscan un consejo rápido y hay quienes quieren una charla sobre cómo mejorar su salud. Lo importante es estar disponibles y adaptarnos a lo que cada persona necesita". Esta manera de centrarse en el cliente es la que ha consolidado a la farmacia como referente en la zona, no solo para vecinos, sino también para los numerosos turistas que visitan el barrio, reitera.

De cara al futuro, ya tiene un nuevo objetivo: lanzar un servicio de consulta de 'stock online', para mejorar aún más la experiencia del cliente. "La farmacia ha evolucionado con la zona y con las necesidades de la gente. Queremos seguir siendo una referencia", afirma.