



La imagen de nuestras Farmacias

La imagen de una farmacia orientada al paciente

... una farmacia a las 9,30 h. Entra un ciudadano y pregunta...
"Perdone, ¿es esto una farmacia?"



Prestar un buen servicio farmacéutico requiere una actitud asistencial y un trato personalizado con el paciente, y estos aspectos deben condicionar la estructura y la organización de la Farmacia. Por tanto, la adecuación de la estructura es un elemento clave que determina la posibilidad de ejercer los Servicios de Atención Farmacéutica (AF).

A diario nos encontramos ante pacientes más informados pero todavía con falta de formación en el uso eficiente de los recursos sanitarios. Este paciente es el que va a exigir del farmacéutico una personalización de la atención, a la vez que la visualización de la confidencialidad de trato y mayor tiempo de dedicación.

Los pacientes aprecian la accesibilidad, el trato, la amabilidad, la oferta de productos, la disponibilidad de medicamentos prescritos y la experiencia, pero no reconocen al farmacéutico como agente sanitario incluido en el Sistema de Salud ni están informados sobre los Servicios asistenciales que un farmacéutico les puede ofrecer, porque hasta el momento estos son poco "visibles", ya que no se proveen de una manera generalizada.

Tradicionalmente la Farmacia se ha apoyado en la venta de productos de parafarmacia tanto como complemento a sus ventas como, en ocasiones, para lograr cierta diferenciación de otras farmacias. Sin embargo, también este entorno está cambiando con la aparición de "parafarmacias independientes". Tienen una imagen exterior similar a la de las Farmacias comunitarias, una cruz similar, la misma/parecida gama de productos, en ocasiones, con precios más competitivos y, en muchos casos, un farmacéutico al frente. Esto crea un conflicto añadido, ya que los usuarios comienzan a no comprender por qué en unos establecimientos hay medicamentos y en otros no.

Estructura física y funcional

Actualmente, la Farmacia está organizada para la entrega de productos y no para la prestación de Servicios por lo que los elementos diseñados para el marketing, como las cruces, la iluminación, los escaparates, las góndolas, las ofertas, ... han evolucionado al margen de la imagen del centro sanitario que debería emanar de la Farmacia prestadora de Servicios de AF. Por ello, las instalaciones no tienen con frecuencia el aspecto, ni transmiten la impresión de ser establecimientos sanitarios asistenciales, por la falta de privacidad y de espacio reserva-

do para una atención personalizada (Zona de Atención Personalizada-ZAP).

Disponer de espacios diferenciados, con medios, personal y herramientas adecuadas, puede considerarse como un elemento facilitador para el desarrollo y la implantación de los Servicios de AF.

Para desarrollar los Servicios de AF, los esfuerzos deben encaminarse a conseguir que un número muy elevado de Farmacias incorpore la sistematización, optimización, estructura funcional y física, manejo de fuentes de información, habilidades de comunicación y el registro de las intervenciones farmacéuticas.

En la Farmacia se llevan a cabo diferentes actividades prestadas en un espacio de promoción de la salud, pero es necesario que aquellas relacionadas con el medicamento estén claramente diferenciadas y separadas de las actividades de parafarmacia, perfumería, etc. Esta diferenciación debe además ser claramente visualizada por los usuarios, lo que facilitaría el conocimiento y la demanda social de los Servicios de AF.

En cuanto a la organización interna, las Farmacias deben adecuarse para poder prestar de forma procedimentada los Servicios de Dispensación, Indicación Farmacéutica, Seguimiento Farmacoterapéutico, etc. Se aboga por una clara asignación de funciones, y por el establecimiento de criterios perfectamente definidos de derivación entre el personal de la Farmacia. Los pacientes deben percibir que en las Farmacias se realizan Servicios profesionales específicos relacionados con el medicamento.

En resumen, se puede decir que la actual imagen y estructura de las Farmacias no es la más adecuada para la prestación de Servicios de AF y aunque el modelo actual es un buen punto de partida, es necesario adaptarlo. Tampoco parece que la estructura funcional y organización interna esté mayoritariamente orientada a la provisión de Servicios de AF.

Los cambios que se precisan deben ir encaminados a mejorar la estructura física y a la creación de zonas claramente diferenciadas para dar siempre una imagen coherente con el Servicio que se debe prestar, de manera que este sea tangible, así como una organización interna del trabajo que permita la atención personalizada del paciente.