

## ■ FORO DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN FARMACIA COMUNITARIA

# La imagen de una farmacia orientada al paciente

## La imagen de nuestras farmacias

... 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 con pacientes más informados, aunque todavía con una falta de formación respecto al uso eficiente de los recursos sanitarios. Estos pacientes van a exigir del farmacéutico una personalización de la atención, a la vez que una visualización de la confidencialidad de trato y un 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 dichos servicios 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 de 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 también similar, la misma o parecida gama de productos, a veces con precios más competitivos y, en muchos casos, con un farmacéutico al frente. Esto crea un conflicto añadido, ya que los usu-

rios 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, etc., 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 un espacio o zona reservada para una atención personalizada. Disponer de espacios diferenciados, con medios, personal y herramientas adecuados, puede considerarse como un elemento facilitador del 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 y la optimización, una estructura funcional y física, el manejo de fuentes de información, habilidades de comunicación y un 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 las relacionadas con el medicamento estén claramente diferenciadas y separadas de las actividades de parafarmacia, perfumería, etc. Además, esta diferenciación debe 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 sistematizada 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 la estructura de las farmacias no son las más adecuadas 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 la organización interna estén mayoritariamente orientadas 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 éste sea tangible, así como una organización interna del trabajo que permita la atención personalizada del paciente.

---

