

FRANCISCO ZAPATA, FARMACÉUTICO ADJUNTO EN FARMACIA ZAPATA ROMACHO (ALMERÍA)

“No concebimos ir a trabajar sin robot”

LA FARMACIA ZAPATA ROMACHO SE ABRIÓ EN NOVIEMBRE DE 1977 Y FUE LA PRIMERA EN INSTALAR UN ROBOT EN ESPAÑA HACE 20 AÑOS. AUNQUE TODAVÍA FUNCIONABA, ACABAN DE REEMPLAZARLO POR UNO DE LA MISMA MARCA. EL NUEVO ES MÁS RÁPIDO Y SILENCIOSO Y TIENE MÁS ESPACIO. ESTABAN CONTENTOS CON EL SERVICIO PRESTADO, PUES LES APORTA TRANQUILIDAD, Y CON SUS PRESTACIONES, POR ESO HAN REPETIDO.



En la Farmacia Zapata Romacho, en Almería capital, están muy enfocados en la atención al paciente, en prescribirle un buen servicio y dedicarle su tiempo. Nos lo comenta **Francisco Zapata Romacho**, farmacéutico adjunto. Sus padres, **Francisco Zapata Sánchez** y **María Ángel Romacho Romero**, son sus titulares y los primeros farmacéuticos de la familia, por lo que esta farmacia es de primera generación. Señala que tiene unos 150 metros cuadrados, que es de barrio de toda la vida. Hay trabajando en ella seis farmacéuticos, cuatro técnicos y un auxiliar. *“Nos interesa que haya farmacéuticos para que puedan dar consejo a la gente”*, destaca. El 60-70% del espacio está destinado a zona de atención al público y el resto a rebotica, primando la atención a la gente y la zona de exposición.

Se abrió en noviembre de 1977 y fue la primera en instalar un robot en España hace 20 años. *“Es un orgullo porque apostamos por él, y se ha comprobado que es muy útil, que funciona y que, al final, esta tecnología tiene una gran implantación por toda España”*, manifiesta Zapata Romacho. Al ser la primera farmacia en tener uno, corrieron con cierto *“riesgo, porque era una inversión importante”*. Opina que ahí sus padres tuvieron *“buen ojo”*.

Le preguntamos qué es lo que les supone el robot. *“Un antes y un después. Nosotros ya lo equiparamos a la informatización, que hoy día ya no te planteas si trabajas con un ordenador o no. Antiguamente era sin ordenador. Todas las operaciones que te pueda hacer una máquina, que no tengas que hacer tú, te da tiempo para dedicarlo a cosas que realmente solo pueden hacer las personas. Te da más tiempo para organizar, para pensar, para atender. Nosotros no concebimos ir a trabajar sin robot”*, responde. No es que la gestión manual del almacén

carezca de valor, es que la automatizada evita errores. *“Lo que hace una persona en ese aspecto tiene equivocaciones. Aunque sea una al día, al cabo del mes, son muchas. Si lo hace el robot, no hay equivocaciones. En ese sentido, las máquinas son más precisas”*, argumenta. Insiste en que les proporciona rapidez, comodidad y, sobre todo, disminuye errores. Relata que pueden enfocarse en aspectos más importantes. A la gente le explican las medicaciones mientras el robot saca los fármacos. No tienen que entrar dentro a la rebotica a buscarlos y ese rato pueden preocuparse por otros asuntos, como comprobar si se toman la medicación correctamente, por ejemplo. Les da tiempo para enfocarse en lo que ellos consideran que es más importante en su profesión, *“que es atender a la gente”*.

Acaban de reemplazar su antiguo robot, aunque aún funcionaba tras 20 años. Han repetido con BD Rowa. *“Lo hemos renovado porque nos interesaba. Estamos contentos. Esto hay que cambiarlo antes o después. El nuevo robot es más rápido, tiene más espacio, es más silencioso. La interfaz es totalmente distinta. Es como cuando cambias de móvil o de ordenador”*, dice. Piensa que la informática y, en este caso, la robotización, hay que renovarlas.

Han repetido con BD Rowa porque están contentos con el servicio que han recibido: *“Es una inversión grande y no te puedes permitir que te falle. Como es algo que nos estaba funcionando bien, no nos hemos planteado cambiar. Tenemos la tranquilidad de que aquí, ante cualquier problema que haya, en 24 horas tenemos el servicio, bien por teléfono, bien presencial, vienen y te lo solucionan”*. Se muestra muy satisfecho, porque el robot les ha salido bien. Tras 20 años, seguía funcionando, por lo que son conscientes de que *“es un producto bueno y de calidad, que es lo que buscas”*.

Apuesta por los servicios

Continuamos la entrevista abordando los servicios más destacables por los que están apostando. *“Esto va variando año a año. Ahora mismo, contamos con cesación tabáquica, medimos la tensión ocular, nutrición, asesoramiento... Hemos participado en el programa piloto de Axón Ictus, que es para detectar ictus desde la farmacia comunitaria, que ya se está dando la formación a las farmacias de Andalucía para que presten el servicio”*, describe. Intentan estar al día y prestar los servicios que puedan. Puede que en 2024 se implemente la detección del cáncer de colon desde la farmacia.

“ES UNA INVERSIÓN GRANDE Y NO TE PUEDES PERMITIR QUE TE FALLE. COMO ES ALGO QUE NOS ESTABA FUNCIONANDO BIEN, NO NOS HEMOS PLANTEADO CAMBIAR”





“LOS PACIENTES QUE VIENEN A LA FARMACIA YA EXIGEN OTRAS COSAS, SE VAN PREOCUPANDO UN POCO MÁS POR SU SALUD, TIENEN MÁS CONOCIMIENTOS”

“EN VEZ DE DAR UNA MEDICACIÓN MÁS BARATA, LO SUYO SERÍA PREVENIR LAS ENFERMEDADES”

Planteamos a Francisco Zapata Romacho qué opina del sistema de precios de referencia y si piensa si está agotado. “El sistema de precios no es el ideal, pero es el mejor que se ha encontrado hasta el momento. Hay que ir adaptándolo y asumiéndolo”, expresa. Confirma que la farmacia, con la bajada de precios de referencia, lo está notando un poco. “Es un momento de apretarse el cinturón, puede que como todos los sectores de la sociedad. Esto se puede seguir haciendo, pero llegará un momento en el que se tenga que parar, porque no puedes seguir bajando los precios hasta el infinito”, razona. Supone que esto tirará por el tema de la prevención. “En vez de dar una medicación más barata, lo suyo sería prevenir las enfermedades. Si tú puedes prevenir un 10% o un 5% de las patologías, o retrasarlas, que a la gente le aparezcan más tarde, al final el consumo de medicamento será menor”, arguye. Admite, eso sí, que esto es muy difícil de cuantificar, porque uno ayuda a que la gente tenga menos colesterol, que le aparezca la diabetes más tarde, que deje de fumar y no se puede cuantificar cuánto se ha ahorrado al sistema. Con precios de referencia, se saca una orden y al día siguiente ya se sabe lo que se está ahorrando. No obstante, insiste en que “se tendrá que ir a por la prevención de enfermedades”.



“Los pacientes que te vienen a la farmacia ya exigen otras cosas, se van preocupando un poco más por su salud, tienen más conocimientos. Por ello, intentamos que la experiencia del cliente sea satisfactoria, lo que buscamos es cumplir las expectativas que tienen”, asevera. Avisa de que, por mucho que uno se empeñe en dar un servicio, si la gente no lo requiere o no lo busca, si no le interesa, “es muy difícil estar luchando contra marea alta”. El objetivo es ayudarles, “pero en algo que ellos estén dispuestos a aceptar la ayuda”. ¿En qué están más dispuestos en aceptarla? Apunta que el de cesación tabáquica está funcionando bastante bien, al igual que el tema de nutrición. Confirma que la gente está muy implicada, que está muy interesada en aprender a comer mejor, e intentan ayudarles en cosas que el médico no suele tener tiempo para explicarles correctamente cómo se hacen ciertas cosas y ellos, en la farmacia, les dedican el tiempo que necesiten.

A su juicio, la farmacia asistencial se encuentra, como toda la sociedad, en “un momento de cambio”. Sostiene que hay mucha información, “información que pasa muy rápido”. Por ende, “estamos en un impasse que tenemos que evolucionar, pero lo tenemos que hacer a la vez que toda la sociedad”. Cree que se está un poco con la expectativa de ver cómo evoluciona la inteligencia artificial, “pero no solo en nuestro sector, sino que esto nos va a cambiar a la sociedad entera”. +