

## ¿Descanso estival?

Cuando, hace ya unos cuantos años, una farmacéutica madrileña establecida en la capital recurrió a los tribunales para poder ampliar su horario de apertura a 24 horas 365 días al año, quizá no fue consciente de que había iniciado un proceso que iba a propiciar el cambio del modelo de farmacia de nuestro país. La rueda empezó a rodar en ese momento y ya no ha dejado de hacerlo desde entonces.

Después de la primera, otras farmacias se sumaron a la iniciativa y pasamos de regirnos por un horario estrictamente marcado por los colegios profesionales, que permitía cubrir las «urgencias» fuera del horario ordinario y los días festivos, a trabajar con el actual modelo de libertad horaria que permite cubrir las «urgencias» y «necesidades» de los clientes a cualquier hora y en cualquier día del año.

Este cambio de modelo horario ha impulsado un cambio en el modelo de farmacia español, entre otras cosas, porque las farmacias con horario ampliado han de disponer de un número elevado de trabajadores —farmacéuticos y auxiliares— que trabajen en ellas y, por tanto, hemos pasado de establecimientos con una media de 2 o 3 empleados a otros más grandes, con plantillas que en algunos casos superan incluso los 10 empleados. Con ello, las farmacias están dejando de ser microempresas familiares arraigadas en el barrio en el que están ubicadas, para convertirse en empresas de dimensión considerable, con necesidades y expectativas distintas.

Este cambio proporciona oportunidades, pero también entraña amenazas para el sector, ya que estas farmacias tienen mayor capacidad de actuación, pero también son más impersonales. Disponen de más profesionales trabajando en ellas, pero dan una impresión menos cercana. Son más cómodas, pero al tiempo, más distantes. En algunas el personal cambia a menudo y la atención al cliente la realizan farmacéuticos recién licenciados, con poca formación en clínica, lo que redundará en la imagen general que la población tiene del sector.

Pese a todo, si se gestionan bien estas amenazas, también es posible convertirlas en oportunidades, ya que un mayor número de farmacéuticos permite ofrecer mayor número de servicios y ello también repercute positivamente en la imagen general de las farmacias.

En esta época del año en la que muchos farmacéuticos duplican el tiempo que están en sus farmacias cubriendo las vacantes del personal, conviene que se pongan al otro lado del mostrador, observen la imagen que ofrecen y, si es preciso, actúen.

Feliz descanso estival.



**MERCEDES PRATS**  
Directora