

Una farmacia de Málaga, primera de España en recibir el sello de calidad europea

Francisco Acedo

La farmacia Zarzuelo, ubicada en Arroyo de la Miel (Benalmádena), se ha convertido en la primera de España en obtener el sello de calidad europea expedido por la agencia española de certificación AENOR, que garantiza la excelencia en la gestión. El propietario de la oficina de farmacia, Damián Barris, asegura «que la clave siempre ha

siempre la vocación de servicio al cliente por encima de todo. Quizá por ello han venido mejor rodadas las cosas. Una atención más personalizada en suma», dice Barris. Esto ha llevado, incluso, a la citada farmacia a presentarse al Premio a las Mejores Prácticas de Gestión, que anualmente convoca la Junta de Andalucía.

La farmacia emplea un sistema de registros para los clientes con el que



K. ALVAREZ DE TOLEDO

El equipo de la farmacia, al completo

sido la utilización del modelo EFQM de excelencia europea e ir cumpliendo todos los requisitos que han ido imponiendo poco a poco las autoridades europeas».

Esta farmacia se abrió en el año 1999 en la populosa barriada de Arroyo de la Miel, una de las zonas más habitadas de la turística Costa del Sol. Desde ese momento, su responsable decidió dar un cambio radical al concepto que típicamente se tiene de una botica entre la gente. «Nuestra filosofía ha sido

establece una especie de evaluación en torno a si los medicamentos cumplen con su función real. «Sin entrometernos nunca en la labor del médico. Eso, por encima de todo, hay que aclararlo» dice el responsable de la farmacia Zarzuelo. El establecimiento cuenta con siete trabajadores en plantilla y dispone de una máquina de detección de riesgo de osteoporosis. También ha potenciado su sección de parafarmacia y, fundamentalmente, el área de alimentación infantil. ■