

Esta sección recoge la experiencia de un colega, farmacéutico comunitario, en el ámbito de la gestión empresarial y profesional de su oficina de farmacia, si bien no cerramos las puertas a otros compañeros de profesión. El objetivo es compartir ideas, ilusiones y preocupaciones, para huir del tradicional aislamiento que caracteriza nuestra actividad.

**Damián Barris Blundell:**

## «El proyecto que tenemos a corto plazo es la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia Empresarial»

### Perfil

**Damián Barris Blundell.**  
Farmacéutico comunitario.

**Edad:** 36 años.

**Lugar de nacimiento:**  
Londres (Reino Unido).

**Ubicación de la farmacia:**  
Benalmádena (ciudad media turística).

**Años de antigüedad de la farmacia:** 5.

**N.º de empleados:**  
5 farmacéuticos.

**Dimensiones de la farmacia:**  
espacio al público, 125 m<sup>2</sup>  
y rebotica, 175 m<sup>2</sup>.

**Año de la última reforma de la farmacia:** 2003.

**Horario de apertura al público:**  
9.30-14.00 h y 16.30-20.30 h.

**Servicios especiales:**  
formulación magistral,  
seguimiento farmacoterapéutico,  
farmacovigilancia, detección de hipertensos, preparación de medicación en sistemas personalizados de dosificación, educación sanitaria (edición de trípticos informativos).

#### – ¿Qué opinión tiene de usted mismo como empresario?

– Me resulta más fácil dar una opinión como farmacéutico comunitario, ya que muchas de mis actividades como empresario están enormemente determinadas por mis actuaciones profesionales farmacéuticas. Intento que nuestra farmacia ofrezca una mejora continua en su cartera de servicios. Por ello, para nosotros es primordial asignar eficientemente recursos, tanto humanos como financieros, para alcanzar unos objetivos previos.

#### – ¿En qué ha mejorado con el tiempo y cuáles son sus asignaturas pendientes como empresario?

– Creo que con el tiempo he aprendido a conocer mejor lo que sucede día a día en nuestra oficina de farmacia. Por ejemplo, hemos aprendido a evaluar mucho mejor el servicio que nos prestan nuestros principales proveedores de medicamentos mediante la medición de las faltas de entrega del servicio, la entrega de productos en mal estado, abonos de productos no efectuados, etc. Me atrevo a afirmar

que he mejorado en el conocimiento de los hechos, sobre todo en la previsión y en los diagnósticos.

Considero que la gestión óptima del stock y la motivación y organización de mi equipo farmacéutico serían las dos principales asignaturas pendientes como empresario.

#### – ¿A qué tareas ligadas a la gestión dedica más tiempo y esfuerzo?

– Dedico más tiempo y esfuerzo a las tareas dedicadas a la gestión de la calidad. Las principales actividades de estas características corresponden a la medición de los indicadores de calidad de los procesos, planificación de nuevas acciones de mejora del sistema de calidad y reuniones periódicas con el equipo farmacéutico. El proceso de compras se encuentra integrado dentro de nuestro sistema de calidad, por lo que es sometido a un control periódico mediante la medición de la tendencia de unos determinados indicadores de dicho proceso.

#### – ¿Cómo gestiona usted las compras?

– Las compras suponen un proceso fundamental de soporte a los principales procesos operativos de nuestra oficina de farmacia: dispensación, seguimiento farmacoterapéutico, elaboración de fórmulas, etc. Nuestro proceso de compras se encuentra definido en un procedimiento normalizado de trabajo (PNT). En este PNT los criterios para la evaluación inicial y el seguimiento de nuestros proveedores incluyen: productos comercializados, gestión de almacenamiento, rapidez y frecuencia del servicio y condiciones económicas del proveedor.



Vista exterior de la farmacia C. Zarzuelo de Benalmádena (Málaga).



De izda a dcha., Damián Barris y el equipo humano de su farmacia.

**– ¿Pertenece usted a alguna agrupación de compras?**

– No pertenecemos a ninguna agrupación de compras.

**– ¿Qué tareas de gestión delega en terceros (contabilidad, escapatismo, etc.)?**

– La contabilidad se encuentra delegada, así como el asesoramiento financiero. Gracias a la delegación de estas tareas obtengo datos para realizar un análisis del balance de situación o del patrimonio de la empresa que me permite evaluar aspectos tales como: situación de liquidez o capacidad de pago, calidad y la cantidad del endeudamiento, gestión de los activos, equilibrio financiero y garantías patrimoniales. En el análisis económico verificamos los resultados de la farmacia como empresa y la forma de mejorarlos. Acostumbro a sintetizar los datos del análisis económico para posteriormente analizar las ventas mediante ratios.

**– ¿Es importante para usted la formación de su equipo humano?**

– Lógicamente, sí.

**– ¿Cómo la potencia?**

– Si queremos garantizar la calidad en la prestación de todos los servicios de la oficina de farmacia, cada puesto de trabajo exige la competencia adecuada del personal que lo ocupa. Una de mis tareas es la conducción o gestión de los recursos humanos: selec-

«Considero que la gestión óptima del *stock* y la motivación y organización de mi equipo farmacéutico serían las dos principales asignaturas pendientes como empresario»

«La formación interna consiste en el estudio de protocolos de actuación farmacéutica ante trastornos menores o ante la dispensación de determinados medicamentos, mientras que los cursos a distancia constituyen una de las herramientas básicas de la formación externa»

ción, formación y motivación. En nuestra oficina de farmacia únicamente son contratados licenciados en farmacia, que reciben dos tipos de formación: interna y externa. Una gran mayoría de los cursos desarrollados por nuestros farmacéuticos están centrados en farmacología, materia esencial para poder implantar un correcto servicio de dispensación activa. La formación interna consiste en el estudio de protocolos de actuación farmacéutica ante trastornos menores o ante la dispensación de determinados medicamentos (antihipertensivos, antidiabéticos orales, fármacos para el tratamiento del glaucoma, etc.), mientras que los cursos a distancia constituyen una de las herramientas básicas de la formación externa.

Para implicar al equipo farmacéutico en estas actividades les demostramos que sin una formación continuada no es posible trabajar en nues-

tra oficina de farmacia. Contratamos únicamente a farmacéuticos para que éstos desarrollen su actividad asistencial.

**– ¿Hace uso de la informática y las nuevas tecnologías?**

– Sí.

**– ¿Cómo?**

– Internet se ha convertido en una herramienta de obligado uso; es una de nuestras formas de búsqueda de información ante consultas de los pacientes, dudas en el servicio de seguimiento fármaco terapéutico, dispensación activa, elaboración de protocolos de actuación farmacéutica y edición de trípticos informativos para pacientes. Disponemos de 6 ordenadores, tres de ellos portátiles, con conexión a Internet.

**– ¿Qué proyectos inmediatos tiene para su oficina de farmacia como empresa?**

– El proyecto que tenemos a corto plazo es la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia Empresarial. Creemos que es la tendencia natural después de llevar tiempo con el sistema de calidad ISO 9001:2000 en nuestra farmacia.

**– ¿Cómo ve el futuro de la oficina de farmacia española en general?**

– No veo mal el futuro de la oficina de farmacia, aunque también existan factores para tener cierta idea pesimista respecto al actual modelo de atención farmacéutica (grandes superficies, cambios en la distribución farmacéutica, medidas de carácter económico como el RD 5/2000). El Documento de Consenso sobre Atención Farmacéutica elaborado por el Ministerio de Sanidad y Consumo en el año 2001 puede contribuir a tener una idea positiva respecto a la oficina de farmacia en España, ya que puede ayudar a muchos farmacéuticos a poner en marcha el nuevo ejercicio profesional de la atención farmacéutica, con lo que podemos contribuir a que los pacientes obtengan el máximo beneficio de los medicamentos que utilizan. □