

Aportar valor al servicio que se ofrece al cliente, clave para la fidelización

▶ **Damián Barris, titular de Farmacia Zarzuelo, apuesta por la atención personalizada de sus clientes ofreciendo servicios de prevención en la botica**

MARTA ESCAVIAS

martha.escavias@correofarmacologico.com

La preocupación constante del equipo de Farmacia Zarzuelo es ofrecer siempre el mejor servicio al cliente y para conseguirlo su estrategia pasa por la integración de los servicios cognitivos en la gestión de la calidad; es decir, aportar valor al servicio que ofrecen al cliente. Su titular, Damián Barris, indica que pocos pacientes conocen la labor que puede hacer el farmacéutico para satisfacer su demanda. A esto hay que sumar la falta de interés por parte del boticario, ya que, según datos presentados en *Simpodader 2010*, celebrado en Gerona en mayo, de las 22 intervenciones mensuales que se realizaban antes por farmacéutico se ha pasado a 12.

Sea como fuere, Farmacia Zarzuelo apuesta por la atención personalizada de sus clientes y cuenta con dos zonas de atención individualizada donde aplican servicios de prevención. Entre ellos destaca el cribado

¿CÓMO SE PUEDE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS PACIENTES?

Algunos servicios de prevención que ofrece la Farmacia Zarzuelo asociados a su programa de calidad.

Acciones	¿Qué se mide?
Cribado riesgo de osteoporosis	Número de personas en el servicio, porcentaje de pacientes con riesgo de osteoporosis y nivel de satisfacción.
Control de HTA /Colesterol	Número de pacientes detectados como hipertensos sin tratamiento y de PRM detectados y porcentaje de resolución.
Dispensación de medicamentos	Número de PRM detectados y porcentaje de resolución, de intervenciones en mostrador y de derivaciones documentadas.
SFT	Número de historias abiertas y porcentaje de resolución. Nivel de satisfacción.
SFT Hipertensión ocular	Número de historias abiertas, de PRM detectados y porcentaje de resolución. Nivel de satisfacción.

Fuente: Farmacia Zarzuelo.

Objetivos cuantificables. Entre los objetivos marcados por la Farmacia Zarzuelo para llevar a cabo estos objetivos destaca el aumento de captación de pacientes en tareas de prevención de osteoporosis, contribuir al incremento del número de problemas relacionados con la medicación (PRM) detectados y no resueltos, mostrar una ten-

dencia ascendente en el número de PRM en el servicio de hipertensión y colesterol, consiguiendo un mínimo de una a dos personas al mes. La confianza es otra de sus máximas. Persiguen un nivel mayor de cuatro y que éste se traslade a los farmacéuticos implicados. Asimismo, les gustaría mantener el objetivo de una sospecha detectada al mes.

do del riesgo de osteoporosis, control de hipertensión y colesterol, dispensación de medicamentos, seguimiento farmacoterapéutico e hipertensión ocular. "Rea-

lizando un buen servicio de farmacovigilancia mejora la satisfacción del paciente y por consiguiente la facturación", aporta Barris. Asimismo, señala, su bo-

tica trata de crear oportunidades para el seguimiento farmacoterapéutico y ofrecen planes de alimentación. Hasta hace poco, también uno de los servicios con los que contaban era la detección del cáncer de piel, a través de un pequeño escáner que ponía en contacto directo a la farmacia con el médico ofreciendo una cita inmediata del paciente con el especialista.

Farmacia Zarzuelo, pionera en trabajar según los estándares de calidad

■ E. La apuesta por la calidad condujo en 2002 a Farmacia Zarzuelo a ser la primera en Málaga en obtener el certificado de calidad *ISO 9001* con un alcance que "abarca a la totalidad de nuestros servicios, estableciendo procedimientos para asegurar que cumplimos los requisitos demandados por nuestros pacientes", indica Damián Barris, titular de la botica.

En 2005, consiguieron ser la primera farmacia española en obtener el Sello de Calidad Europea, siguiendo los criterios del modelo EFQM de Excelencia, basado en "la satisfacción del cliente, los empleados y un impacto positivo en la sociedad que se consigue mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que



D. Barris se muestra satisfecho por la calidad de su negocio.

conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales". La base del modelo es la autoevaluación, entendida como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con un modelo de excelencia empresarial.

Asimismo, en 2010 han conseguido la acreditación de calidad de la Agencia de

Calidad Sanitaria de la Junta de Andalucía.

ESFUERZO CONJUNTO

Estos méritos son fruto de un esfuerzo conjunto de ocho farmacéuticos titulados y una auxiliar que "buscan la excelencia en el servicio al cliente, dado que el objetivo final es que éste saque el máximo partido a su tratamiento y quede satisfecho", indica Barris.

TARJETA AMARILLA

Barris defiende la utilización de la tarjeta amarilla, el programa de notificación espontánea de sospechas de reacciones adversas a medicamentos, gracias al cual "se crean oportunidades para el sistema de farmacovigilancia de la farmacia". Este programa engloba actividades como la identificación, cuantificación, evaluación y prevención de los riesgos asociados a los medicamentos en la población una vez comercializados.

El objetivo, explica, "es identificar de forma precoz los posibles riesgos asociados con el uso de los medicamentos". Y para ellos es imprescindible la colaboración de los profesionales sanitarios aportando sus casos clínicos, entre los que el farmacéutico es una pieza clave.