

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 aislacionismo que caracteriza nuestra actividad.

Imanol Monteagudo Arrazola:

«Tengo la suerte de contar con un equipo en el que todos somos importantes y aportamos ideas para innovar»

Perfil

Imanol Monteagudo Arrazola
Farmacéutico

Edad: 30 años.

Lugar de nacimiento: Vitoria.

Ubicación de la farmacia:
Vitoria (ciudad media).

Años de antigüedad de la farmacia: 33. 6 conmigo al frente.

N.º de empleados:
2 farmacéuticos (incluyéndome) y 1 auxiliar diplomado.

Dimensiones de la farmacia:
espacio al público, 55 m² y rebotica, 100 m²

Año de la última reforma de la farmacia: 1997, con modificaciones parciales constantes.

Horario de apertura al público:
el común de 8 h.

Servicios especiales: ortopedia mayor, formulación magistral, óptica y acústica, Atención Farmacéutica.

– ¿Qué opinión tiene de usted mismo como empresario?

– Me daría un 6,5, ya que en muchas cosas tengo que mejorar, pero creo que la farmacia funciona razonablemente bien, y que estamos continuamente buscando mejoras. Tengo la suerte de contar con un equipo en el que todos somos importantes y aportamos ideas para innovar.

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

– En la concepción de la farmacia como empresa de servicios; en la distribución del espacio y en la preocupación constante por dar el mejor servicio, que se traduce en la asistencia a grupos de mejora, formación en diversos aspectos etc. Sin embargo, reconozco que en cuestiones financieras me pierdo aún.

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

– Por una parte, a las compras, a intentar mejorarlas, y por otra, al equipo humano, la formación (soy coordinador de la comisión de Formación del Colegio) y, recientemente, al capítulo de personal (selección, motivación, etc.), sin embargo, al ser un equipo pequeño, las tareas de dispensación activa etc. recaen en todos, incluyéndome, y, como a casi todos, el día a día nos deja poco tiempo para pensar otras iniciativas o tomar perspectiva.

– ¿Cómo gestiona Ud. las compras?

– Las compras son un factor clave en la rentabilidad de una oficina de farmacia y muchas veces les damos menos importancia de la que tienen. Diariamente repasamos todas las recetas dispensadas y revisamos los stocks para que nos cuadren. Las compras directas son una buena opción en ocasiones, pero siempre que llevemos nosotros la batuta, no el proveedor.

– ¿Pertenece usted a alguna agrupación de compras? ¿Qué ventajas obtiene? ¿Está satisfecho?

– Pertenezco a las dos cooperativas de mi provincia. En estos momentos, opino que la distribución debe obtener el apoyo de las farmacias, ya que el servicio que dan es imprescindible pero, lógicamente, tiene un coste. Otras empresas pueden ofrecer precios algo mejores, pero las intenciones empresariales de algunos grupos son las que son.

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

– Como casi todo el mundo, recurrimos a una asesoría para que nos ayude en los apartados fiscal y laboral, e intentamos sacar cada vez mayor provecho a esta información. Otras tareas que ahora hacemos nosotros (algunas mejor que otras) quizá sería mejor delegarlas en profesionales (el escapatismo, por ejemplo).

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

– La formación es primordial. Todos intentamos estar continuamente formados, asistiendo a cursos tanto de carácter sanitario (sobre medicamentos,



Imanol Monteagudo (dcha.) con sus colaboradores

«En una empresa de servicios, y estando cara al público, la imagen y el conocimiento que hay detrás de esa imagen lo son todo a la hora de demostrar profesionalidad y los esfuerzos que se realicen en este ámbito deben correr, en parte, a cargo de la empresa, de un modo u otro»

etc.) como sobre cuestiones empresariales. En una empresa de servicios, y estando cara al público, la imagen y el conocimiento que hay detrás de esa imagen lo son todo a la hora de demostrar profesionalidad y los esfuerzos que se realicen en este ámbito deben correr, en parte, a cargo de la empresa, de un modo u otro.

- ¿Hace uso de la informática y las nuevas tecnologías? ¿Cómo?

- La farmacia está informatizada, tenemos instaladas terminales de punto de venta (TPV) y recibimos por internet las comunicaciones del Colegio, así como otras informaciones. También realizamos algunos pedidos. En breve cambiaremos el sistema informático a entorno Windows y cabe esperar que podamos integrar otras herramientas en el sistema.

- ¿Qué proyectos inmediatos tiene para su farmacia como empresa?

- Como he comentado, cambiar el sistema informático para facilitar tareas burocráticas y de gestión de *stocks*, etc. La calidad —certificación— es otro de los asuntos que empezaremos a abordar tras algún intento anterior.

- ¿Cómo ve el futuro de la OF española en general?

- Si sabemos adaptarnos a los nuevos tiempos, siendo cada vez más profesionales en cada una de las tareas que desarrollamos (no sólo en el seguimiento farmacoterapéutico) y transmitimos esa imagen, seremos capaces de responder a las necesidades de la población. Sin embargo, hay colegas que con su falta de profesionalidad salpican al resto ante la opinión, tanto del público como del legislador. □