

¡Vivan las ca(d)enas!

ENRIQUE GRANDA

Doctor en Farmacia. grandafarm@telefonica.net



Carlos Cuesta

Bien se nos ha explicado: nuestro sueldo lo ganamos por lo que vendemos, y los incentivos por lo que somos capaces de vender por encima de la media

Comprometidos ya con una tradición a la que nos mantenemos fieles desde hace 15 años en FARMACIA PROFESIONAL, hemos animado a nuestro colaborador habitual Enrique Granda para que nos recree nuevamente con una historia farmacéutica de Navidad. Enmarcada esta vez en un futuro cercano pero posible, en el que la liberalización y la pérdida de la propiedad de la farmacia, unida a la titularidad, han producido sus tristes frutos, lo que aquí se describe en tono humorístico quizá no llegue a producirse nunca —eso esperamos todos— pero aún así, y con los tiempos que corren, este relato de *farmacia-ficción* puede tener ciertos aires de verosimilitud. Como en ocasiones anteriores, esta historia también podría sugerirnos una segunda lectura, aunque por el momento es sólo una forma de desear a todos nuestros lectores y amigos la felicidad que merecen en su ejercicio profesional, en estas fechas tan entrañables para todos y en el nuevo año que ahora comienza.

2015. Navidades. ¡Por fin unos días de vacaciones! Podré hacer vida de familia con Claudia y gastaremos juntos esa paga extra que a nadie amarga. Quizá nos vayamos a cenar a uno de esos carísimos restaurantes donde te dejan encender un cigarrillo y hasta tomarte un ron con cola si tienes la licencia especial para adictos —aunque la mayoría fuma y toma ron únicamente porque está prohibido— y donde se puede ver a la gente guapa de los programas de mayor audiencia de la televisión. Llevo sólo dos años trabajando en Ziferfarma y estoy encantado de haberlo conseguido. Claudia dice que los farmacéuticos de las cadenas sólo somos tenderos, pero sé bien que lo hace para picarme.

Tiempos modernos

Nadie podría estar más orgulloso de una profesión que nosotros. Es cierto que tenemos que estudiar 4 años para conseguir el título. Pero en cuanto lo conseguimos, cualquiera de las 4 grandes cadenas que venden medicamentos en nuestro país se nos rifa. Bueno... yo tardé 4 años en entrar en una gracias a Pedro y todavía no me pagan más que como a un adjunto de entrada... Es verdad que Iván, que viene de Ucrania, y los dos farmacéuticos polacos ganan más que yo con la antigüedad de un año, pero es que allí se forman muy bien, sobre todo los ucranianos, y lo atribuyen a que todavía hay farmacias libres, que se consiguen por algún tipo de méritos académicos o formación continuada.

Aquí también quedan farmacéuticos recalcitrantes del pasado, aunque todos los días se cierra alguna farmacia o se incorpora a una cadena, pero los hay que ni por ésas. A mí me tocó participar en una absorción y estuvimos 6 meses modificándolo todo. Nada más terminar las obras de acondicionamiento y cambio de imagen corporativa, tuvimos que pelear duro, sobre todo con los ancianos del barrio, que no

entendían nada de cómo funcionan ahora las farmacias. Era farragoso explicarles cómo nuestras tarjetas tienen incorporadas todas las funciones posibles: además de llevar grabados sus datos sanitarios, pueden actuar como una tarjeta de crédito mucho más barata que las de los bancos y que además permite conseguir descuentos en la perfumería. Algunos todavía se resisten a usarlas. La mayoría estaban muy mal acostumbrados, siempre querían hablar con la misma persona que les atendió la vez anterior, algo que en las cadenas es casi imposible porque hacemos turnos muy irregulares. Esto también tiene su parte buena, porque tenemos siempre horarios continuados y podemos disfrutar de media jornada libre, aunque sea a salto de mata.

Ziferfarma

Ziferfarma es una empresa modélica. He oído que fue fundada por farmacéuticos, aunque luego, cuando salió a bolsa, fue absorbida por uno de los grandes consorcios de la distribución independiente europea. Pero cuidan a la gente. ¡Vaya si la cuidan! Buenos sueldos, horarios moderados y la posibilidad de ascender, primero a jefe de farmacia, jefe de distrito, uno de los grandes puestos de planificador general de compras o incluso de vicepresidente. Creo que en las vicepresidencias hay algún farmacéutico de los que saben entender este negocio. Bien se nos ha explicado: nuestro sueldo lo ganamos por lo que vendemos, y los incentivos por lo que somos capaces de vender por encima de la media. Tenemos que esforzarnos o volver a uno de los horribles cursos de venta proactiva, que se dan en alguno de esos países del norte donde el tiempo es tan malo que hasta los ratos libres te los pasas entrenando ante una cámara para que luego los compañeros señalen tus defectos (no has mirado al cliente a los ojos; no has sacado en todo el rato la mano del bolsillo; no has cerrado la venta en el

momento preciso; no sabes usar tus conocimientos para vender, etc.). Yo ya me lo sé todo, y además, siempre es molesto estar unos días agobiado con estas cosas y alejado de Claudia.

Lo mejor es la orientación que han sabido dar a la atención farmacéutica. Se nos ha explicado muchas veces: la atención farmacéutica es el mejor momento para vender. Tenemos a la persona entregada. Le hemos hablado de incompatibilidades. Le hemos preguntado por posibles efectos adversos que hay que explicar con cierto detalle aunque en un lenguaje que entiendan, pero metiendo alguna palabreja que les asuste. Para hacer esto ya no es preciso saber nada: si hemos leído con el escáner la medicación que está tomando, sólo hay que ir repasando los mensajes en la pantalla de nuestro ordenador. Hay que hacerlo todo con un estilo muy profesional... Nada de sonrisas ni bromas, pero justo antes de acabar se cambia el semblante y se empieza a hablar de belleza, de bienestar, de deporte, de perfumes, de calidad de vida, etc. La clave es que no se vayan de vacío. Ya se sabe: atención farmacéutica sin venta de parafarmacia significa «pagar» 10 minutos de «tiempo perdido» en tu cómputo semanal. A mí no se me escapa ninguno: voy al grano y les digo que nuestros consejos tienen que compensarlos de alguna manera y, como les interesan, siempre se llevan algo de poco precio que me hace salvarme del pago de «tiempo perdido»; pero creo que mis jefes no están demasiado satisfechos porque las cifras que consigo son bastante bajas.

Todo bajo control

Ziferfarma lo tiene todo: central de compras, publicidad corporativa, centros de formación en merchandising, bolsa de trabajo y acceso a compras en los supermercados con los que nos asociamos, o convenios con grandes gimnasios a los que suministramos parafarmacia. ¡Aquí todos somos una gran familia!

Nunca se olvidan de tu cumpleaños o de cualquier acontecimiento familiar y hay muy buen ambiente entre los compañeros, excepto en la competencia para vender más, que es lo único sagrado de nuestra organización, el único dios al que adoramos. Además hay magníficos seguros para cualquier reclamación de los clientes, sólo que si la cosa es gorda paga el seguro pero te cambian de farmacia, lo cual puede ser una lata. Entre lo que paga el seguro y los arreglos extrajudiciales, resulta casi imposible que se te atribuya ninguna responsabilidad. Justo lo contrario de lo que sucedía en las antiguas farmacias libres, que se jugaban su patrimonio en cada dispensación. ¡Debían de vivir en vilo! Esa es precisamente una de tantas cosas de las que discuto con Claudia.

Claudia y familia

Conocí a Claudia en la facultad, cuando hacíamos la carrera, y estamos casi recién casados, ya que nuestra boda tuvo lugar en cuanto pasé el período de prueba en Ziferfarma. Creo que la sigo amando como el primer día, pero en cuestiones profesionales somos totalmente opuestos. Ella no ha sabido adaptarse a los tiempos y cuando llegan las Navidades se recrudecen las polémicas familiares. La culpa de todo la tiene mi suegro, un boticario de la antigua escuela que resiste con su farmacia en Barcelona y presume de sus vidrieras modernistas que, sin duda, valen más que toda la farmacia junta, un negocio que languidece porque está fuera de los circuitos de comercialización de la mayor parte de los productos. A duras penas consigue los medicamentos mediante una pequeña agrupación que se formó cuando desaparecieron las cooperativas y los centros de distribución del pasado siglo, primero por la venta directa de los laboratorios y luego por la distribución de las grandes cadenas. Pero él sigue sin inmutarse, cerrando un mes de vacaciones cada año, charlando sin vender nada con quien quiera conversación y es-

capándose a sus múltiples aficiones desde que Claudia le sustituye.

Los viejos, ya se sabe, sienten nostalgia por los tiempos pasados. Para él las cadenas acabaron con la profesión —pobrecito—, porque ahora la gente ya no pregunta por la persona que le ha atendido otras veces, ni se hacen fórmulas magistrales, ni la botica es un lugar de encuentro y de conversación como dicen que fue durante varios siglos. Mi suegro sigue anclado en el pasado, cuando los medicamentos los pagaba casi en su totalidad la Seguridad Social, cuando la gente no gastaba o gastaba poco en las farmacias, porque no se sabía hacerlas rendir. Ahora es diferente, la gente se ha acostumbrado a pagar y se puede adquirir prácticamente de todo, desde los alimentos condensados a las bebidas rectificadoras del ADN. Él aún recuerda con añoranza aquellos tiempos en los que el farmacéutico estaba cerca de casa y no había grandes superficies como Ziferfarma, donde se puede disfrutar de aparcamiento parcialmente subvencionado durante horas mientras se consigue un contrato temporal de probador de medicamentos o cosméticos, o mientras se efectúan las compras. Incluso te llevan a casa los medicamentos y productos solicitados con la tarjeta de Internet. Mi suegro, definitivamente, es un anciano que añora los tiempos pasados. Pero Claudia le admira, le encanta que su padre colecciona libros, cajitas de medicamentos antiguos, aparatos de laboratorio de otras épocas y hasta recetas escritas a mano.

La historia en la cuneta

Claudia tiene cosas muy raras: se quedó 4 años en la facultad después de terminar y se hizo doctora —una bobada en estos tiempos— en una disciplina que ya no existe, la historia de la farmacia. Yo me libré de estudiar semejante anti-gualla porque ya era una asignatura de libre elección que desapareció finalmente cuando la carrera se redujo a 4 años. Pero ¡cómo presume de ser doctora! No

Ahora es diferente, la gente se ha acostumbrado a pagar y se puede adquirir prácticamente de todo, desde los alimentos condensados a las bebidas rectificadoras del ADN



sé para qué, porque aquí no hay más doctores que los médicos, que como todo el mundo sabe son doctores aunque no tengan el título. Sé que Claudia no tiene razón, en el fondo sólo envidia a los que trabajamos en las cadenas y hemos sabido adaptarnos al ritmo de los tiempos.

Ahora los farmacéuticos tenemos la mejor de las profesiones: sólo hay que estudiar un poco y luego no es necesario nada más, ni cursos de formación ni otra especialización profesional. Al fin y al cabo lo que cuenta es la cuota personal de ventas y eso a mí se me da regular. Nunca he podido tener mi foto en el marco de mejor vendedor del mes, pero estoy contento porque todo me sonríe y controlo una nueva y fantástica función sanitaria: repartir las tarjetas de adicto para conseguir cigarrillos y bebidas. Eso nos da un gran poder porque nuestro

criterio cuenta mucho. ¡Y a eso sí que no le hace ascos Claudia!

La Navidad

Aquella mañana, cuando llegué a Ziferfarma, Pedro, nuestro jefe de farmacia, nos anunció que tendríamos la reunión de objetivos a última hora de la mañana y que nos aplicaríamos porque quien no hubiera alcanzado hasta la fecha la cifra de ventas negociada se quedaría en Nochebuena haciendo el turno de la noche. ¡Menudo susto! Aunque a mí no me gusta demasiado acudir a la cena de Navidad que organiza mi suegro, sería pasar un ridículo terrible no poder asistir. Me calentarían las orejas con mi trabajo y Claudia se saldría otra vez con la suya. Eché un vistazo a mis cifras de venta y no

iban del todo mal, pero los demás apretarían esa mañana y había que estar atentos. Se me ocurrió una idea: revisé los pedidos por Internet del día anterior y los fui pasando a la modalidad de teléfono como si hubiese sido yo el que los hubiera recogido, así la cuota se me asignaría a mí —a trucos informáticos no hay quien me gane—; luego me dispuse a pasar la mañana atendiendo a la gente, ya sin nervios.

Al fin llegó la hora de evaluar las cifras y mi sorpresa fue mayúscula: me había quedado el último. ¿Cómo era posible? Recapacité. Seguro que habían recurrido a llamar a clientes para adelantarnos medicación por aquello de las fiestas o a otras tretas peores. Estaba perdido, era el último y tendría que quedarme en la peor noche del año: sin clientes, sin amigos, sin familia y esperando el chaparrón de Claudia pa-

ra el día siguiente ¡Me la habían endosado los «compis»! Me acomodé como pude en un sillón que tenemos en el cuarto del café en un silencio siniestro y al avanzar la tarde me quedé dormido.

Regreso al futuro

De pronto, me desperté sobresaltado y observé que las calles habían cambiado. Me encontraba en una ciudad del siglo XIX, como las que se ven en algunas películas antiguas con una oscuridad tremenda, rota solamente por la luz amarilla de faroles de petróleo. Caminaba embarrado por unas calles que olían a excrementos de caballo y podredumbre. Sin embargo, se notaba que era Navidad porque había algunos tenderetes en los que se vendía toda clase de golosinas pringosas, pavos sin pelar o vivos y toscas figuritas de barro cocido para montar belenes. Se oía un ruido lejano como de muchedumbre agitada y me encaminé hacia lo que parecía ser el centro de la ciudad, hasta que me topé con una multitud que iba gritando alegremente: «¡Vivan las *caenas!*», algo que a mí me resultaba incomprensible.

Cuando la multitud pasó, vi que en la acera de enfrente había una especie de tienda con paredes de cerámica y un letrero estrofalario que rezaba «Botica del doctor Angulo». Me pregunté si sería una farmacia y me decidí a entrar.

→ ¿Es esto una farmacia? —pregunté a un mancebo coloradote que me atendió al otro lado de una mesa de mármol.

→ Sí, señor, así la llama algunas veces el doctor Angulo, que es el boticario.

Pregunté inmediatamente si podría verle y, ya de paso, le dije que yo era farmacéutico, algo que tras mirarme un par de veces le hizo dudar pero, al fin, pasó al interior y le oí murmurar con alguien que estaba en la habitación de detrás que, según mi suegro,

debía ser lo que antes llamaban «rebotica». Tras algunos momentos, apareció de nuevo el mancebo y me dijo:

→ Pase usted. El doctor se encuentra dorando unas píldoras de bálsamo de Copaiba.

¿Qué sería eso? Era algo de lo que yo no había oído hablar nunca.

Al pasar, pude contemplar a un hombre entrado en años, con unas gafas sujetas a caballo sobre la nariz, que me miró asombrado.

→ Buenas noches colega —me espetó dirigiéndome una amplia sonrisa—. Acabo enseñada.

Y mientras agitaba una cajita cuadrada en la que sonaba algo dentro, me iba haciendo preguntas y más preguntas sobre mi experiencia como farmacéutico, y mis respuestas le maravillaban hasta el punto de que me dirigía unas miradas... Vamos, como si estuviera perturbado.

Al fin me tocó a mí el turno de hacer preguntas y la primera fue sobre la manifestación que había visto y los gritos que había oído, sobre todo aquello de «¡Vivan las *caenas!*».

→ Querido colega, ya ve usted hacia dónde vamos. Nuestro Rey Fernando VII acaba de promulgar un decreto que llaman «de los Persas»¹, que acaba con la constitución del año 12, y el pueblo en lugar de rebelarse contra el absolutismo, llega hasta el punto de dar vivas a las cadenas que le oprimen. Éste es un mundo al revés, parecido al que usted me ha descrito y que yo, permítame dudar, no creo que llegue a existir nunca. Lo que usted dice que ha vivido no creo que sea bueno para nadie, ni para los farmacéuticos, ni para la gente que necesita de nuestra ciencia, ni siquiera para la sociedad aunque, al parecer, tiene su mundo los valores trastocados.

Y dicho esto, añadió:

→ Pero se ha hecho tarde. Cenará usted con mi familia y conmigo y seguiremos hablando en esta noche tan especial para la que tenemos preparada una gran comida, con buenos vinos, que para eso entendemos tanto los boticarios de vinos y se hacen tantas preparaciones con ellos. Y otra cosa: guárdeme esta caja de píldoras mientras yo me quito la bata, que vendrán a recogerlas mientras cenamos.

Luego, recuerdo que me entró un profundo sueño y volví a oír unas voces que me despertaban. Estaba en Ziferfarma —¡menuda pesadilla había tenido!— y me esperaba una sorpresa. Acababa de llegar Pedro con un chico búlgaro que, según me dijo, se incorporaba a nuestro equipo, por lo que podría irme a casa a pasar la Nochebuena, mientras se reía de la bromita que me habían gastado por mis menguadas ventas. Feliz por el cambio de panorama, cogí el abrigo y me dirigí a casa de mi suegro, donde me esperaba también Claudia. Mientras caminaba desde el aparcamiento, me di cuenta de que no llevaba ningún regalo. Nuevo fracaso. ¡En Navidad y sin llevarle nada a mi suegro! ¡Menuda se pondría Claudia! Miré alrededor y vi que todo estaba cerrado ¿Cómo no se me había ocurrido coger cualquier cosa en el supermercado de Ziferfarma? Al hacerme esta pregunta, percibí un bulto en el abrigo. Metí la mano en el bolsillo y saqué la caja de Copaiba. La abrí y observé unas píldoras de oro maravillosamente esféricas y con un olor profundo que parecía incienso. El encuentro inesperado me dejó helado, pero no tanto como para no exclamar en plena calle y a voz en grito: «¡Que vivan las *caenas!*». □

Notas

1. Este decreto real por el que se anulaba y daba por no existente la constitución de 1812 comenzaba con una frase que decía: «En tiempos de los antiguos persas era frecuente que a la muerte del emperador el pueblo se diese a los más atroces libertinajes, pero pasados tres días, el nuevo emperador imponía la ley con toda su fuerza». El párrafo trataba así de justificar el absolutismo al que se vio sometido el pueblo en el reinado de Fernando VII.