



# im Farmacias



**Farmacia Matiena, que está envuelta en un ambiente natural, es cálida y acogedora- ¿Cómo ha de ser el abordaje del resfriado, la gripe o la Covid-19 desde la farmacia? - Más viento a favor para las ventas en neumología - Digestiones perfectas para el mercado digestivo - ¿Cómo cuidan los españoles su salud bucodental? - Hay que poner al cliente, y al `shopper`, en el centro -**

# Farmacia Matiena, que está envuelta en un ambiente natural, es cálida y acogedora



EN FARMACIA MATIENA, COMO SUS PACIENTES SON PRINCIPALMENTE PERSONAS MAYORES, HAN ELIMINADO, DE LA MANO DE APOTHEKA, LAS BARRERAS ARQUITECTÓNICAS QUE PODÍAN ENTORPECER SU ENTRADA Y SU CIRCULACIÓN POR ELLA. AQUÍ, ESTÁN MUY CENTRADOS EN LOS SERVICIOS DE ORTOPEdia Y DE FITOTERAPIA. ENFOCAN, ASIMISMO, SU ATENCIÓN FARMACÉUTICA HACIA LO NATURAL.

El lema de su farmacia es *'Tu salud, nuestra responsabilidad'* porque están *"centradas en el cuidado integral del paciente como farmacia asistencial"*. Para ello, se esfuerzan por ofrecer el mejor consejo farmacéutico y los servicios que necesitan sus pacientes.

**Ohiana Vitoria y Ana López-Ante** llevan 22 años trabajando juntas. Primero, como farmacéuticas adjuntas. Después, como titulares. En la actualidad, y desde hace dos años, son titulares de Farmacia Matiena, en Abadiño (Vizcaya). Comentan que la suya es una farmacia cercana que se centra en el cuidado de los pacientes basado en lo natural. Ésta es una farmacia de barrio y está situada en un pueblo de 7.000 habitantes. Su principal público son personas de edad más avanzada, aunque también hay polígonos industriales cerca, por lo que cuentan con personas jóvenes de paso y de empresas. Dado que sus pacientes son principalmente personas mayores, querían hacer que su farmacia fuera más cómoda para ellos y decidieron reformarla con Apotheka. Así, en su última reforma, han eliminado las barreras arquitectónicas que podían entorpecer su entrada y su circulación por ella. También han renovado la imagen de la farmacia.

### Acompañadas y entendidas

Les preguntamos cómo ha sido el trabajo con Apotheka. Explican que, cuando decidieron reformar la farmacia, miraron más empresas, pero que no llegaban a entender sus valores ni la idea que tenían. Sus propuestas no se correspondían con la cultura y la identidad de la población de la zona donde se ubican. Con el equipo de Apotheka, se entendieron muy bien. Afirman que captaron enseguida su forma de entender la farmacia y les gustó mucho su propuesta de diseño. Su objetivo era conseguir una farmacia cómoda, tanto para los pacientes como para el equipo en el trabajo del día a día. Por este motivo,

## ESTÁN CENTRADAS EN EL CUIDADO INTEGRAL DEL PACIENTE COMO FARMACIA ASISTENCIAL

buscaron *"un espacio que transmitiera serenidad y calma, en el que los pacientes se sintieran como en casa"*. Querían que sus principales valores, la cercanía, la atención personalizada y los servicios que ofrecen, se reflejaran en su espacio. Con Apotheka, han conseguido una farmacia que transmite estos valores. Es cálida y acogedora y está envuelta en el ambiente natural que tanto les gusta.

Sostienen que lo mejor de todo el proceso de reforma es que se han sentido *"acompañadas y entendidas"* en todo momento por el equipo de Apotheka. Han hecho que hayan estado muy a gusto durante todo el desarrollo del proyecto.

### Aumentar la zona de atención y ventas

Su farmacia dispone de un espacio de unos 140 metros cuadrados. La idea era aumentar la zona de atención y ventas y reducir la de rebotica. Cuando Ohiana Vitoria y Ana López-Ante empezaron, vieron que en el pueblo había ciertas necesidades en personas mayores, por lo que el equipo se formó en ortopedia.

Entonces, cuando decidieron reformar la farmacia con Apotheka, les pidieron crear una sección de ayudas técnicas y una consulta para aconsejar a sus pacientes sobre estas necesidades.

Hoy por hoy, están muy centradas en los servicios de ortopedia y de fitoterapia, que están teniendo muy buena acogida entre sus pacientes. Del mismo modo, les gusta enfocar su atención farmacéutica hacia lo natural. Sin embargo, pretenden seguir especializándose para centrarse en servicios asistenciales, tabaquismo, tensión, EPOC, etcétera.





## EL OBJETIVO ERA CONSEGUIR UNA FARMACIA CÓMODA, TANTO PARA LOS PACIENTES COMO PARA EL EQUIPO, EN EL TRABAJO DEL DÍA A DÍA

¿En qué momento se encuentra la farmacia asistencial? Consideran que la pandemia les ha servido para que la población vea que la farmacia es cercana, que brindan servicios y que ayudan a la gente. Antes, había muchas personas que no entraban casi a la farmacia y, gracias a la pandemia, les han podido conocer. Han visto que no sólo 'venden'

medicamentos, que van mucho más allá. "Poco a poco, estamos viendo cómo las personas valoran más nuestro esfuerzo por mejorar su salud, aunque todavía queda mucho trabajo por hacer para poder explotar al máximo todo lo que podemos hacer por ellos con nuestro consejo farmacéutico y nuestros servicios", remarca Ohiana Vitoria. +

