

Farmacia Zubia, armonía clásica con pinceladas actuales



LA FARMACIA ZUBIA ORTIZ DE GUINEA HA SABIDO APROVECHAR LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL EDIFICIO SEÑORIAL EN EL QUE SE UBICA PARA CONSTRUIR UN ESPACIO ABIERTO Y ELEGANTE QUE PERMITE SEGUIR DISPENSANDO LA ATENCIÓN CERCANA Y PERSONALIZADA QUE EL PACIENTE TANTO AGRADECE.

En los bajos de un elegante edificio de corte neoclásico del siglo XIX en el corazón del Casco Viejo de Bilbao se encuentra la farmacia que **Esther Zubia** regenta desde hace 27 años. La construcción albergaba la antigua alhóndiga de la ciudad, y de su fachada destacan los arcos de medio punto sobre los que se apoya toda su estructura, que han servido como punto de partida para la remodelación a la que se sometió a finales de 2009, y que ha dejado visible elementos originales de la construcción que hasta este momento estaban escondidos, como las elegantes columnas de granito y



las espaciosas bóvedas del techo. Quitando todo lo que las tapaba, se ha conseguido un espacio abierto, limpio y luminoso. *"Hemos aprovechado para ampliar también el horario: de nueve de la mañana a diez de la noche ininterrumpidamente"*, explica la boticaria. No es la primera vez que Zubia se enfrenta a una remodelación de su farmacia. La primera vez no fue voluntaria. *"Abrí la farmacia el 25 de agosto de 1983. Al día siguiente, se produjo la gran inundación de Bilbao. El agua alcanzó una altura de más de cuatro metros. No quedó nada. Hasta marzo no pude reabrir"*. En esta ocasión, la reforma ha sido muy diferente. Se ha mimado hasta el último detalle. Sus paredes están decoradas con ilustraciones que invitan a dar un paseo por el lado onírico de la vida, en el que es posible encontrar niños alados o fresas doradas. De esta manera se combinan los elementos clásicos del local con pinceladas actuales para darle una identidad única. Lo que no ha cambiado es el trato cercano y la atención que tanto Zubia como sus seis trabajadores dispensan a sus clientes. Un

"EL PACIENTE DE FARMACIA VIENE A DEJARSE ACONSEJAR, NO A COMPRAR Y PAGAR, COMO SE HACE"

trato que ha permitido el cambio de orientación de las boticas, ya que los ciudadanos las contemplan como un agente más dentro de sistema sanitario. *"El consejo del farmacéutico es fundamental"*, expone Zubia. *"El paciente de farmacia viene a dejarse aconsejar, no a comprar y pagar, como se hace en el supermercado. Y siempre se lleva el producto adecuado para sus necesidades. Así se fideliza a una persona"*. Y esa es la principal arma de la que dispone para luchar con otros establecimientos que venden productos similares a precios más reducidos. *"La farmacia ha tendido a competir en precio con los supermercados, pero no creo que sea el camino correcto"*, reflexiona la boticaria. *"Tenemos que defendernos con nuestros puntos fuertes, que son la calidad de nuestros productos, la atención personalizada, el seguimiento de los pacientes... pero nunca en cuanto a precios"*. Este podría ser uno de los motivos que han hecho que, en los últimos tiempos, la farmacia Zubia haya visto como han aumentado las ventas en productos de cuidado bucodental, higiene corporal y nutrición infantil.

La receta electrónica, positiva

Esther Zubia cree que la receta farmacéutica puede ser un instrumento muy útil para que la atención y el seguimiento del paciente sea mucho más personalizado y completo, al poder acceder al historial farmacoterapéutico. *"Debería haber un único sistema. Su implantación tendría que haber ido al unísono en todas las comunidades, para no encontrarnos en situaciones de que no podemos dispensar medicamentos porque aquí aún no disponemos del sistema"*, se queja Zubia. *"De esta manera,*



el farmacéutico

podríamos ahondar todavía más en la calidad del servicio farmacéutico". Una mejora que también puede aportar la robotización del local. Le permitiría no perder el contacto con el paciente y poder seguir atendiéndole sin necesidad de ir a buscar el medicamento. "Ya me he planteado hacerlo, incluso he pedido información". Pero hay algo que frena. Y es la dispensación de unidosis, ya que, de momento, no se sabe cómo se va a administrar. "Creo que va a ser algo complicado. Por un lado, el personal va a tener que estar más preparado, puesto que será necesario manipular los medicamentos, y, por otro, si los precios van a ser más bajo, ¿qué margen va a quedar?", se pregunta Zubia. "Los farmacéuticos tendremos que dedicar más tiempo al paciente, mientras que los beneficios van a ser menores. Es necesario encontrar un equilibrio para no perder calidad. Sin estabilidad económica no podemos mantener el ritmo". Precisamente, 2010 ha sido uno de los años más duros para las oficinas de farmacia, por los decretos que bajaban el precio de los medicamentos. La opinión de la farmacéutica bilbaína no es diferente de la del resto del sector: "No podemos soportar más bajadas. Al final, tantos recortes van a acabar con el servicio al ciudadano". Un posible vía que Zubia cree que podría mejorar la solución es el copago de los medicamentos financiados. De esta manera, se podría revitalizar el sector, y seguir construyendo un modelo de farmacia comunitaria como un agente de peso dentro del Sistema Nacional de Salud. +



Esther Zubia



La farmacia Zubia ha sido diseñada por MobilM. El estudio de arquitectura se ha encargado del proyecto, el diseño y la reforma de la farmacia, así como de la identidad corporativa y del mobiliario comercial. MobilM ha querido recuperar las columnas de granito y las bóvedas del techo, dotando de carácter y singularidad a la farmacia. La imagen corporativa también ha sido "rediseñada" para armonizarse con el proyecto arquitectónico del local. MobilM decidió sacar la comunicación visual del mueble y darle forma circular, además de crear ilustraciones oníricas con lo que han conseguido dar a todo el proyecto el toque personal y humano que buscaba la farmacéutica.