



FARMACIA COMUNITARIA | Cooperación

'Pax Romana' en la farmacia: la botica de al lado puede ser un aliado

Consensuar horarios, derivarse pacientes si no se tiene el producto o campañas de concienciación, algunos ejemplos de alianzas con la competencia.



No se debe temer a la farmacia de al lado.

Alejandro Segalás | Salamanca

Actualizado Sáb, 17/08/2024 - 08:00

Si hay una característica que sobresale a la hora de describir el sector de la oficina de farmacia ese es el de la competencia. En España hay alrededor de **22.222 farmacias** y es inevitable pensar que una botica cercana pueda restar clientela, aunque también se pueden buscar fórmulas de cooperación con el 'vecino' en el que ambos establecimientos salgan ganando.

Esta 'Pax Romana' en la farmacia se construye desde la cooperación. "No hay que perder de vista que si un cliente va a una farmacia no va a la de al lado, pero a pesar de esto se pueden hacer **iniciativas para colaborar y obtener un beneficio común**", explica Juan Carlos Serra, especialista en gestión de oficinas de farmacia.

Una de los ejemplos de colaboración con las farmacias vecinas son **los horarios**. "Podemos consensuar horarios en la zona o las vacaciones y así garantizar el servicio", apuntala Serra. No obstante, evidentemente, este tipo de alianzas también tienen reparos como, por ejemplo, una oficina de nueva apertura. "El nuevo puede rechazar esa alianza y decir que abre todo para darse a conocer. Puede ser comprensible", aclara.

LAS 'DERIVACIONES' A OTRAS FARMACIAS

Florece el **debate de si es bueno o no derivar** a un paciente a otra farmacia por no tener el producto o no poder ofrecerle el servicio en ese momento. "Se le puede decir al cliente que tal farmacia cerca tiene lo que busca. Así, generamos una confianza en el cliente, ya que antepone su servicio al dinero y eso a la larga nos refuerza como marca, mientras que la farmacia de al lado lo valorará como buen gesto", argumenta Juan Carlos Serra, el mismo que recuerda que, aunque haya competencia, todos los farmacéuticos son agentes sanitarios y el servicio al paciente es lo primero.

Otro punto de encuentro entre oficinas de farmacia vecinas puede ser el de las **campañas de concienciación**. "Se pueden hacer unas campañas de concienciación y prevención y compartir materiales y demás. El paciente es el gran beneficiado", añade.

SEPARACIÓN DE 250 METROS

La ley 16/1997, de 25 de abril, de Regulación de Servicios de las Oficinas de Farmacia indica que "la distancia mínima entre oficinas de farmacia, teniendo en cuenta criterios geográficos y de dispersión de la población será, con carácter general, de 250 metros". Las Comunidades Autónomas, en función de la concentración de la población, podrán autorizar distancias menores. El **régimen de distancias entre farmacias** ha sido establecido en términos bastante similares con la separación de 250 metros, aunque hay excepciones como en Navarra donde el límite son 150.

Eso sí, hay peculiaridades por todo el territorio, según el Consejo General de Colegios Farmacéuticos. En **Castilla y León** entre farmacias de zonas rurales hay 150 metros. En **Canarias**: 1.000 metros entre farmacias en las zonas farmacéuticas especiales o turísticas de tipo común. Aragón, también prevé excepciones a 225 metros, así como la Comunidad de **Castilla-La Mancha** que establece 150 metros en los núcleos de población de menos de 5.000 habitantes o en **Andalucía** donde el límite es de 500 metros en núcleos poblacionales aislados, entre otras.

Los consejos de Juan Carlos Serra para **no temer a la farmacia de al lado** es "escuchar al paciente, equipo atento y bien formado en la atención y estar alerta a todo lo que pasa en la zona".

La farmacia vecina es competencia, pero ambos pueden ser 'rivales' bien avenidos.