

FELIPE DE LA FUENTE | Farmacéutico y coautor del libro *De venta en farmacias. Una denuncia del negocio de la salud desde dentro*

“Falta valentía política para abrir el debate por un modelo de farmacia pública”

Gema Delgado

Subdirectora Mundo Obrero

“Las farmacias son empresas privadas y la norma básica de cualquier empresa es maximizar los beneficios con el menor coste posible”. En este sentido funcionan como lo haría una tienda de electrodomésticos. Primera alerta. Entonces, ¿prima el negocio o el servicio público? En la misma línea: “Las oficinas de farmacia son el único eslabón de la cadena asistencial básica del paciente que se encuentra al 100% en manos privadas”. Siendo así, ¿los usuarios son pacientes o clientes?

Segunda alerta. Perfiles comerciales en ofertas de trabajo para farmacéuticos. “Buscamos farmacéutico@ con conocimientos de venta en dermatocósmica, perfil comercial, con motivación en ventas”. Oferta para farmacéutico adjunto: “Necesito gente dinámica que sepa de informática y redes sociales y que sea buen comercial”. “Busco farmacéutica/o con experiencia y marcado perfil comercial con conocimiento en venta cruzada...”. Son anuncios reales. No buscan profesionales con un perfil sanitario y con conocimientos de farmacología, sino gente con un perfil comercial y que estén motivados para vender. Obviamente, cuanto más se vende, más caja se hace. Siguiendo esa lógica, cuando un cliente entra en el local no debería salir con las manos vacías. Por ejemplo si un paciente compra un medicamento para una infección de orina, es fácil que salga también con algún preparado de arándanos rojos. Los laboratorios y las grandes compañías tienen sus propias listas de ventas cruzadas y forman al personal que trabaja en la farmacia para que aumenten la venta con esos productos. Una gestora dedicada al sector explica en su página web que si un cliente pide un antigripal, hay que preguntarle por el estado de su garganta para venderle un producto extra que le alivie el picor, eso “mueve el stock de productos” y además el cliente “se va a sentir mejor atendido”. Cada tratamiento tiene algún producto para mitigar los efectos secundarios. Además, en una farmacia se vende de todo, desde remedios para prevenir el COVID, a cosméticos, adelgazantes, vitaminas y extractos de plantas de todo tipo, lociones contra los piojos, leche, sopas, geles... y puedes encontrar hasta una crema que te protege del wifi y un boli eléctrico acupuntor.

Felipe y Raúl de la Fuente son dos hermanos valencianos que



acaban de publicar *De venta en farmacias. Una denuncia del negocio de la salud desde dentro*. De su libro procede toda esta información. Raúl se graduó en Nutrición y Dietética y ha trabajado de técnico de laboratorio de calidad en diferentes empresas. Felipe es Licenciado en Farmacia y después de diez

“Estudias para ser sanitario y acabas siendo vendedor. En algunas farmacias obligan a un mínimo de ventas”

años trabajando detrás del mostrador de diferentes oficinas de farmacia comunitaria, es residente en el área de diagnóstico biológico de un hospital. Empezaron con un blog desde el que denunciaban esos productos milagros que se venden en las farmacias y que no tienen ninguna eficacia probada aunque son muy caros: desde crecepelos a colágenos, complementos alimenticios que aumentan la fertilidad, adelgazan, cremas que reparan el ADN, quitan arrugas imposibles, preparados que evitan resfriados... Y del blog saltaron a este libro. Lo hicieron con un objetivo: “ir a la causa de que tantas farmacias se hayan convertido en poco más que un ultramarinos o un ba-

zar multiprecio”, en otras palabras, explicar cómo funciona el modelo farmacéutico y las oficinas de farmacia en nuestro país. Un suculeto negocio en manos de unos pocos.

Felipe, después de una década trabajando en farmacias de varias comunidades autónomas, conoce la trastienda de estas empresas. En este libro no sólo explica qué pasa fuera del alcance de nuestros ojos y de nuestra imaginación, ya sea en malos praxis como en abusos laborales, sino que a la denuncia de un modelo basado en el negocio, plantea una alternativa basada en el servicio público. Nos argumentan que otro modelo de farmacia es posible: la farmacia pública, más asistencial y profesional, donde prima la calidad y la atención al paciente. La farmacia entendida como servicio público. En este libro demuestran que el modelo de farmacia pública es posible, viable y rentable económicamente. Sólo recrimina la falta de voluntad política para abrir el debate.

GEMA DELGADO: Muchas veces nos dirigimos a la farmacia como si lo hiciéramos ante un médico de familia para pedirle un fármaco con el que paliar un dolor de cabeza, la tos, una alergia... Habéis estudiado una carrera universitaria de Ciencias de la Salud, lleváis una bata blanca... Hasta qué punto

tenemos una percepción errónea de lo que es una farmacia.

FELIPE DE LA FUENTE: A ver, la farmacia es un establecimiento sanitario y las farmacéuticas y farmacéuticos son profesionales sanitarios. A la farmacia tienes que ir a retirar los medicamentos que te han prescrito los médicos. Luego dependerá de con quien des, de su ética profesional y de lo que les obliguen a hacer en el establecimiento en el que trabajan. Hay sitios en los que te exigen un mínimo de ventas, como cuenta la gente en nuestro libro. Y al fin y al cabo las trabajadoras y trabajadores de las farmacias tenemos que comer y pagar facturas, hipotecas, etc. También hay algunas farmacias en las que hacen competiciones a ver quién es el vendedor del mes.

Pero en lo que respecta a los medicamentos hay que seguir confiando. Además, también hay que valorar el buen trabajo que hicieron las oficinas de farmacia durante la pandemia. Cuando nadie podía acceder a Atención Primaria, las farmacias seguían abiertas y eran de entrada libre.

El problema radica en que, según la ley, las farmacias son empresas privadas de interés público. Pero cuando tenemos un problema de salud más grave, como una tuberculosis o un VIH y tenemos que ir a una farmacia del hospital, esa farmacia es pública y nadie se plantea que no lo sea. Allí hay un farmacéutico que te da tu medica-

“El problema de las farmacias radica en que son empresas privadas que buscan aumentar beneficios”

ción y recomendaciones. Y no te vende nada más. No lo necesita, porque su empleo no depende de las ventas que consiga ni la viabilidad de esa farmacia depende de que te vendan un colágeno o de que el empresario quiera generar beneficio de tu plusvalía.

G.D.: Después de escribir este libro, imagino que eres consciente que nunca te volverán a contratar en una farmacia.

F.F.: Ojalá no me haga falta. La carrera es muy bonita, también muy complicada. Luego, la salida más fácil es trabajar en una farmacia haciendo sustituciones, vacaciones. Y ahí vas viendo cómo es el trabajo y lo que se espera de ti. Pa-

ra empezar, no te piden conocimiento de atención al paciente. Luego llegan las sorpresas: piden experiencia comercial, márketing, ventas cruzadas, etc.

G.D.: La vocación topa con la realidad.

F.F.: Hay decepción. Cada vez hay más estudiantes que no quieren trabajar en una farmacia comunitaria. Y en algunos sitios ya hay problemas para encontrar farmacéuticas/os. Es que estás estudiando para ser sanitario y luego acabas siendo vendedor. Y lo digo sin ningún desprecio hacia la gente que se gana la vida vendiendo cosas. Pero yo, como mis compañeros de carrera, quiero ser un profesional sanitario, atender a pacientes, no a clientes. Para eso me hubiera preparado de comercial o hubiera abierto una zapatería o una floristería. Para mí es una frustración increíble. El haber sacado plaza de residente FIR en un hospital ya era cuestión de salud mental. Necesitaba salir de ese mundo porque acaba siendo un sinvivir.

A veces te piden un antibiótico y les dices que no se lo puedes dar porque tiene que ser con receta, y porque a lo mejor no necesita ese antibiótico. Se van despotricando, te ponen una referencia mala en google, se lo dan en otra farmacia y luego pasan por delante de tu mostrador para enseñarte que se lo han vendido en otro sitio... y encima el jefe te reprime por no haberse lo vendido. Te quedas con una cara...

Pues si tienes una infección de orina lo mejor es que vayas a tu centro de salud, lo que pasa es que a veces es más complicado porque no hay urgencias en los centros de salud, etc. ¿Qué es lo que está abierto? La farmacia. ¿Y qué es lo que la farmacia no te puede vender? Antibióticos. Te van a dar arándanos, preparados a base de plantas, y otras cosas que no han demostrado efectividad. Lo peor es que con eso no se te quitará la infección y sigues sin ir al médico, y eso te puede dar problemas de salud mayores como una pielonefritis u otras cosas.

G.D.: ¿Cómo funciona la venta cruzada?

F.F.: Si vas por una pastilla para el colesterol, en la farmacia tienen ya preparada una lista de productos de parafarmacia que pueden venderte y engrosar así el ticket medio.

G.D.: Ahí huele a gran negocio de los laboratorios.

F.F.: Todo el mundo gana: los