

¿8, 12 ó 24 horas al día? Claves para decidir el horario de apertura de la farmacia

■ Es recomendable buscar la rentabilidad y las ventas, ver qué hace la competencia y prever las necesidades de personal

ÁNGELA DE RUEDA
Madrid



Hay decisiones importantes a la hora de organizar el servicio que se va a ofrecer en la oficina de farmacia. La elección de los horarios es una de ellas. Las opciones pueden ser muy variadas y, por lo general, los expertos recomiendan mirar de reojo a la competencia y actuar como ellos, si no se quiere perder posibles clientes. Sobre todo, hay que desterrar la idea de que abrir más horas supondrá automáticamente un incremento de las ventas, porque no siempre es así.

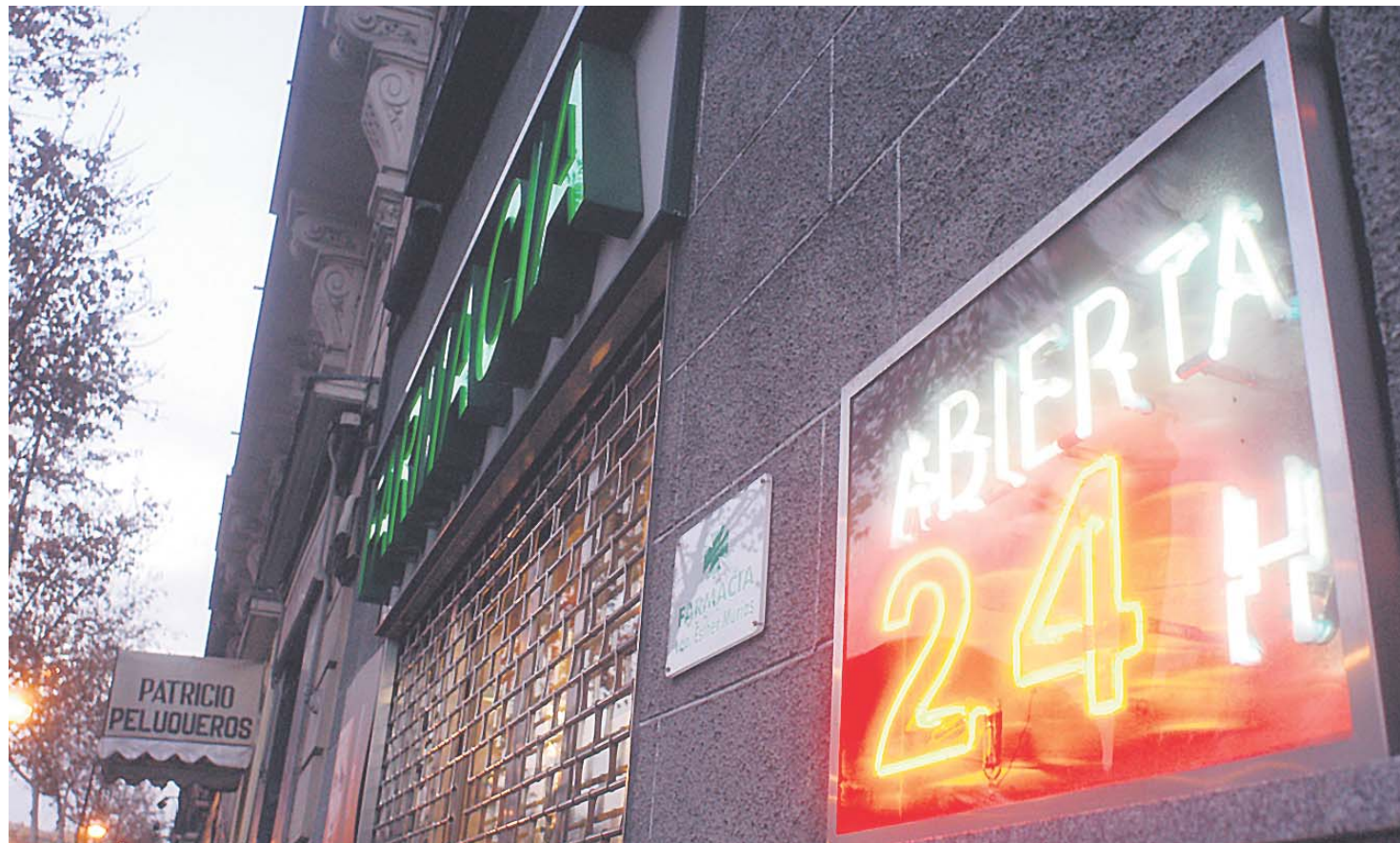
Precisamente sobre la influencia del horario de apertura en la rentabilidad, la consultora QuintilesIMS elaboró un estudio con datos de 2011 a 2014, según el cual las farmacias más rentables son las que abren entre ocho y doce horas al día. Esa es la fórmula para aumentar las ventas de *Consumer Health* de forma que palien la caída del mercado *retail*. Las boticas que abren hasta ocho horas vieron como se desplomaron sus ventas. También a las farmacias con horario de más de 12 horas les cuesta aumentar su venta libre, aunque en este caso, la caída del mercado de prescripción fue menor. A partir de ahí, hay otras variables que considerar a la hora de tomar una decisión sobre el horario.

Como sucede en otros ámbitos cada comunidad autónoma tiene una legislación y un criterio diferente. En términos generales, la mayoría establece un horario mínimo de 40 horas a la semana, como recuerda Adela Bueno, del departamento jurídico de Asefarma. En cualquier caso, el ordenamiento garantiza la asistencia farmacéutica las 24 horas, se establecen unos horarios mínimos de atención y además unos módulos horarios para que las boticas tengan cierta flexibilidad, añade Bueno.

A modo de ejemplo, en Castilla y León, las poblaciones de menos de 20.000 habitantes tienen un mínimo de horas de apertura de 30 semanales. “Esa barrera poblacional varía de unas Autonomías a otras. En algunas regiones se fijan las horas de apertura y cierre, mientras que en otras se deja a criterio del titular” señala la abogada de Gómez Córdoba, Inmaculada Gómez Soto. Extremadura por su parte, establece que “las farmacias de localidades de menos de 400 habitantes podrán realizar un horario mínimo de 25 horas, en jornada partida o continuada”, apunta. En Madrid los horarios están muy delimitados. Algo compartido por Cristóbal López de la Manzanara, presidente de Adefarma, que es partidario de “horarios fijos y comprometidos”.

Ampliar o no ampliar horario

Entonces, si se parte del mínimo ¿de qué depende la decisión de ampliar o no el horario?. Lo más importante que tiene



Si todas boticas de una zona tienen el horario mínimo y una lo amplía, la decisión puede convertirle en la farmacia de referencia del barrio y generar un perjuicio a las demás.

En términos generales, para la mayoría de farmacias se establece un horario mínimo de apertura de 40 horas semanales

Hay que ver el coste del personal y puede ser que se incrementen las ventas sin un correlativo aumento de la rentabilidad

que tener en cuenta es el impacto económico sobre la farmacia. Así, habrá que valorar si “realmente está en un lugar donde sea conveniente ampliar el horario o no, porque varía mucho de una farmacia de barrio a una farmacia de paso”, apunta Gómez.

En este sentido, desde Asefarma consideran que en principio debería producirse un aumento de las ventas y de la rentabilidad, aunque “no necesariamente ocurre así, porque hay que asumir un coste de personal y pudiera darse el caso de que se hubieran incrementado las ventas sin que se produzca el correlativo aumento de la rentabilidad”, aclara Bueno. Por otro lado, también es importante lo que haga la competencia, porque afecta en gran medida a los demás establecimientos. Es algo que “influye muchísimo”, incide la consultora. De hecho, ambas consultoras coinciden en que lo normal es tener el mismo horario que las boticas de alrededor.

La decisión de cambiar el horario no es baladí, aunque el cambio más importante es pasar a abrir ininterrumpida-

EJEMPLOS DE HORARIOS MÍNIMOS

- ✦ **Castilla y León:** el mínimo de horas de apertura en poblaciones de menos de 20.000 habitantes es 30 a la semana. La contratación de un farmacéutico adicional se establece si se amplía por encima de 10 horas. En caso de que la farmacia abra las 24 horas, estará obligada a contratar a dos boticarios.
- ✦ **Madrid:** las boticas deben abrir al menos 40,5 horas a la semana. Además, estos horarios varían en época de invierno y de verano. Como obligatorio deberán dar servicio de 9:30 a 13:45 de lunes a viernes y los sábados de 10 a 13:45 horas. En invierno, al menos deberán cubrir el horario de las 17 a las 20 horas.
- ✦ **Aragón:** flexibilizará el horario mínimo de apertura y pasará de 40 horas semanales a 37,5 de lunes a viernes de 9 a 22 horas, e incluirán el horario de 10 a 13 y de 17 a 19. Las boticas rurales pueden hacer un mínimo de 30 h.

mente las 24 horas del día. Esto “requiere una reflexión en profundidad, porque los costes de personal aumentan considerablemente y, quizás, la rentabilidad no acompañe”, destaca Gómez Soto. Sin embargo, abrir 24 horas supone una diferenciación clave en zonas en las que hay una fuerte competencia, por ello “habrá que valorar y, sobre todo, echar cuentas”, incide. Queda claro que no hay una respuesta válida para todos los casos. La mejora de la rentabilidad dependerá de la situación de cada farmacia, indica la abogada.

Algo más claro es el procedimiento para que conste que se realiza el cambio. Resulta suficiente con comunicar el nuevo horario a la respectiva Consejería de Sanidad o bien al Colegio de Farmacéuticos correspondiente. Además, la farmacia asume con ello un compromiso de mantener ese horario el periodo que cada comunidad establece.

¿Contratar más personal?

Ante la decisión de ampliar el horario, aparece también el aumento de las necesidades de personal. Hay dos opcio-

nes habituales que las farmacias adoptan, según señala Eva M^a Illera, del departamento laboral de Asefarma. Así, una vez que la oficina de farmacia opta por ampliar su horario suele, o bien aumentar la jornada laboral de los empleados o bien generar nuevas contrataciones. Concretamente, los nuevos puestos son ocupados por adjuntos en lugar de personal auxiliar. Esta opción permite que haya personal titulado en cada una de las franjas horarias, y que, por lo tanto, “puede realizar la dispensación de medicamentos y las funciones asesoramiento farmacéutico”, aclara Illera. De hecho, esta es una forma de mantener el nivel de prestación de servicios en cualquier franja horaria.

En el caso de Castilla y León por ejemplo, es necesario contratar a un farmacéutico adicional si se aumenta el horario por encima de 10 horas. En caso de que la oficina de farmacia pase a abrir 34 horas al día, será obligatorio contratar a dos farmacéuticos, además del propio titular de la oficina de farmacia, explica la abogada Gómez Soto.

