



2012

Un año de intensa actividad y avances destacados



REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA

■ ■ en portada

2012: Mejora del servicio al colegiado desde la eficiencia de recursos

La Memoria Anual de 2012, presentada en la Junta General celebrada el pasado 25 de junio, muestra el firme compromiso de nuestra Corporación por seguir mejorando y potenciando los servicios a los colegiados y las actuaciones directas en beneficio de los pacientes



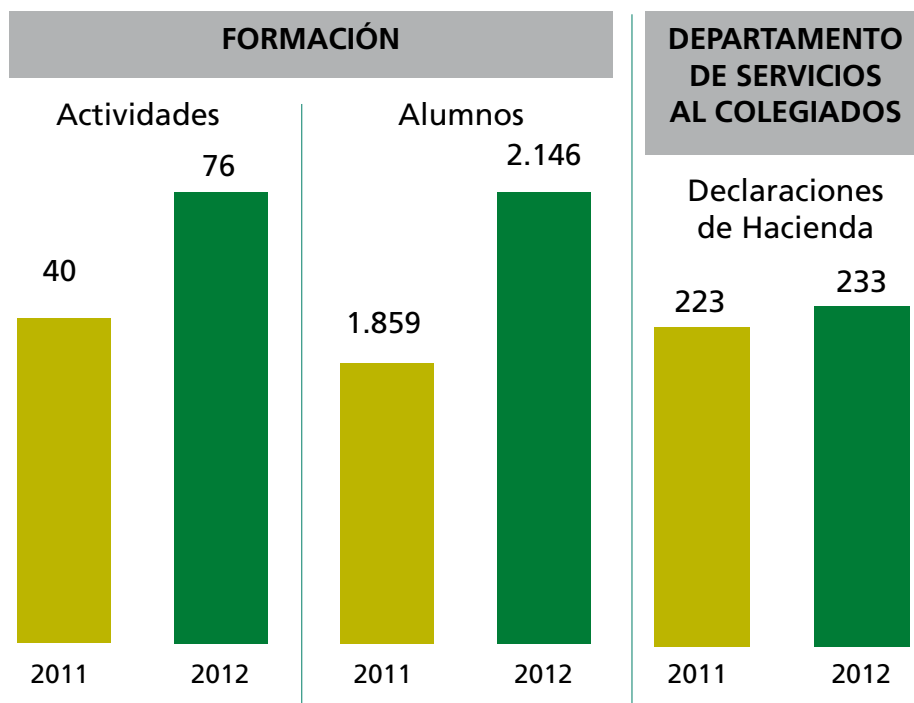
La Memoria de Responsabilidad Social de 2012, que presentó el Secretario del Colegio, Juan Pedro Vaquero, en la Junta General celebrada el pasado día 25 de junio, vuelve a acreditar el firme y creciente compromiso del Colegio por seguir mejorando y potenciando los servicios a los colegiados y ahora más que nunca bajo la premisa imprescindible de hacerlo de una manera muy eficiente, logrando los mayores resultados posibles con los recursos más ajustados. "Ofrecer al colegiado el mejor servicio es nuestra prioridad absoluta, y creo que hoy podemos decir con orgullo que el farmacéutico sevillano recibe de su corporación servicios de calidad, que difícilmente podría encontrar fuera en los precios y en

el nivel de prestaciones que recibe de su colegio", destaca Vaquero.

Servicios a los colegiados

La Memoria de 2012 detalla los aspectos más relevantes de los servicios prestados a los colegiados en las diferentes áreas de actuación, poniendo de manifiesto la intensa actividad desplegada por todos los departamentos de la Corporación. Así, en materia de **Formación**, cabe destacar el fuerte incremento, tanto en el número de actividades docentes como en el de alumnos, que han seguido estas actividades, que han pasado de las 40 actuaciones y 1.859 alumnos en 2011 a las 76 actuaciones y 2.146 alumnos en 2012.

En materia Informática y de Calidad, 2012 fue el año de la puesta en marcha del registro de establecimiento sanitarios, de la nueva versión de la mensajería colegial, y de un gestor documental que facilita el acceso a los servicios colegiales fuera de la oficina de farmacia de manera segura, así como de otros cambios en la red corporativa dirigidos a facilitar la gestión por parte del farmacéutico. Por su parte, la auditoria de AE-NOR fue superada con éxito, lográndose un informe sin ninguna disconformidad. En **Prevención de Riesgos Laborales**, 2012 fue también un año de avances, pues el número de farmacias adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado siguió creciendo durante el pasado ejercicio (de 645 a finales de 2011 a 658 a finales de 2012). También se aumentó notablemente el número de farmacias visitadas (de 50 a 192) y de reconocimientos médicos realizados (de 1.225 a 1.321), mejorándose además los tiempos de respuesta y el servicio prestado con la implantación de un documento simplificado de evaluación de riesgos. Por su parte, durante 2012, y entre otras novedades, el **Centro de Información del Medicamento y Atención Farmacéutica** coordinó la implantación del Programa Sócrates, plataforma tecnológica con contenidos para modernizar la gestión de la Farmacia y ofrecer a los pacientes nuevos servicios para la mejora de la salud. Además, atendió todas las consultas de los colegiados, realizando



CIMAF Y RECETA XXI			
	2011	2012	Diferencia
CIMAF	21.243	21470	+1%
Call Center Receta XXI	12.032	31.189	+159%

un gran esfuerzo para dar cobertura al aumento de llamadas al call center de Receta XXI como consecuencia de la implantación del copago. Concretamente, las consultas se incrementaron un 1%, de 21.243 a 21.470, aumentando más de un 159% las del Call Center Receta XXI, que pasaron de 12.032 a 31.189. Un total de 348 farmacias de la provincia utilizaron en 2012 los servicios del Área de Formulación Magistral del Colegio, que realizó más elaboraciones y tasaciones que nunca. Concretamente, más de 3.000 elaboraciones y tasaciones presenciales. Asimismo, atendió más de 10.000 consultas telefónicas y gestionó en 120 farmacias la recogida de residuos químicos e infecciosos (concretamente 1.184 kilos de los primeros y 734 de los segundos). Y a finales de año, participó, junto a otros departamentos, en quince sesiones formativas sobre no-

Las llamadas al call center de receta XXI pasaron de 12.032 a 31.189 en 2012, como consecuencia de la introducción del copago en el mes de julio

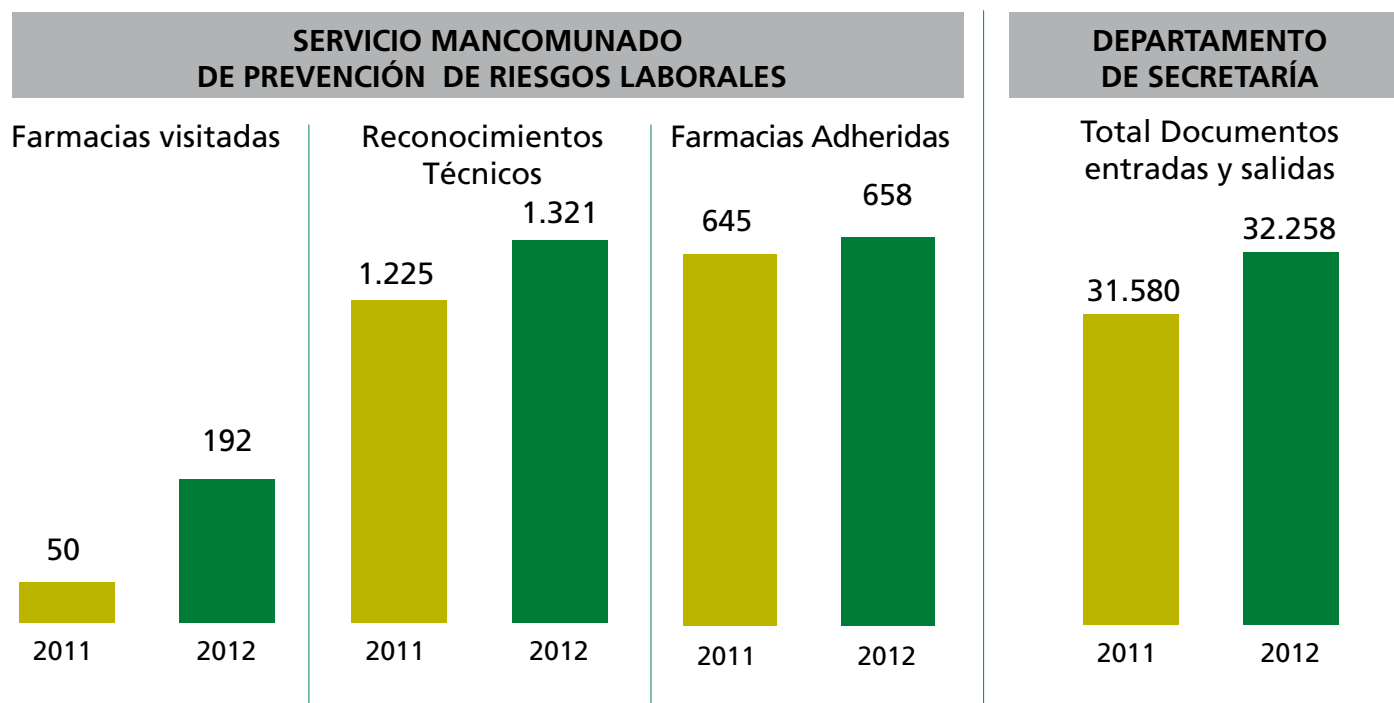
vedades de facturación y dispensación en receta XXI en las que participaron más de mil colegiados. La actividad de **Departamento de Servicios al Colegiado** también fue muy intensa. En 2012 aumentó el número

de declaraciones de la renta realizadas para colegiados (pasó de 223 a 233), así como la labor de asesoramiento laboral y la de orientación profesional, que estuvo muy volcada hacia las posibilidades de trabajo fuera de España, especialmente Reino Unido y Estados Unidos, atendiendo de esa forma las demandas de los colegiados. En materia de protección de datos, el esfuerzo del Departamento estuvo dirigido a fomentar la adhesión al código tipo, una garantía más para el farmacéutico y el paciente, con resultados muy favorables. A finales de año, 432 establecimientos sanitarios estaban adheridos al mismo.

El **Departamento de Secretaría** acometió durante 2012 mejoras como la implantación un nuevo sistema de gestión de compras y la informatización del sistema de control de circulares. Desde este Departamento se gestionó y coordinó la celebración de 54 reuniones de la Comisión Permanente, 24 Juntas de Gobierno y 49 reuniones de Comisiones. Asimismo, se realizaron 261 comunicaciones a los Vocales y 222 citaciones, se enviaron 561 circulares y 57 alertas sanitarias, además de 9 notas informativas.

Igualmente, el Departamento de Tesorería también acometió mejoras en la gestión económica y fiscal de los servicios colegiales. Desde este Departamento se atendieron más de 2.500 consultas telefónicas sobre seguros, libros de recetas, cuotas colegiales, se gestionaron más de 24.000 facturas de ventas y se realizaron más de 60.000 asientos contables.

Las novedades legislativas marcaron sin duda la actividad del Departamento de Facturación, que ha tenido que adaptar el proceso de facturación de recetas a las nuevas exigencias, en un año de cambios, casi nunca bien planificados y comunicados por parte de las administraciones. Todo ello llevó a la atención de más de 42.000 consultas relacionadas



con facturación. Finalmente, el **Departamento de Expedientes, Información y Registro** avanzó en la automatización de los procesos de registro, que en 2012 se incrementaron ligeramente, a pesar de lo cual mejoró el flujo de las comunicaciones. Resulta reseñable el avance importante de la comunicación telemática y la buena acogida de la colegiación *on line*. Un total de 32.258 documentos fueron registrados en 2012, frente a los 31.580 de 2011. En el análisis de Expedientes, cabe anotar 165 altas (frente a las 182 de 2011), 164 bajas (frente a las 159 de 2011), más de 7.200 sustituciones y 343 adjuntías.

En materia de Información y Comunicación, se elaboraron y difundieron durante 2012 3 revistas Farmacia Hispalense, 10 Farmapress como éste que tiene en sus manos, además del desarrollo de la presencia en redes sociales (facebook) y la actividad de prensa habitual.

Finalmente, el Colegio continuó sus actividades socio-culturales dirigidas a colegiados, entre ellas las tradicionales celebraciones de su Fiesta Patronal, Casetta de Feria y actividades de Navidad.

Servicios a los Usuarios

Junto a esta intensa actividad para el colegiado, nuestra corporación también desarrolló en 2012 numerosas actuaciones en beneficio de los usuarios de la farmacia y de los ciudadanos en general de las que se deja constancia en la Memoria Anual del Colegio que este año se ha editado por primera vez en formato audiovisual. En palabras del presidente del Colegio, Manuel Pérez, "no podemos estar ajenos a lo que ocurre en nuestro entorno y más en unos años como los que estamos viviendo. Por ello en el Colegio tratamos de mantener firme nuestro compromiso social, que se traduce en campañas de información sanitaria, de solidaridad con los más desfavorecidos, de iniciativas culturales y sobre todo de apoyo a los pacientes con enfermedades raras".

Así, entre las numerosas acciones realizadas durante 2012 en beneficio de los pacientes y de la ciudadanía en general, la Memoria destaca la entrega del 0,7% del presupuesto colegial a varias ONGs, el desarrollo de una campaña en beneficio de los pacientes con trastorno mental grave y otra de vacunación, la colaboración con una cuestación en la

celebración del Día Mundial del Cáncer, y el desarrollo por segunda vez de una Jornada de Puertas Abiertas para mostrar a los ciudadanos los servicios que puede encontrar en su farmacia, además de la dispensación de medicamentos.

En materia de enfermedades raras, donde el Colegio mantiene un compromiso especial, cabe destacar que la Corporación promovió en 2012 un manifiesto junto a Feder coincidiendo con el Día Mundial de las ER, y que la Fundación Mehuer recibió el premio Lux et Veritas de las asociaciones de padres de alumnos agrupadas en la Federación Católica FECAPA.

"Todo un elenco de actividades, en suma, dirigidas al objetivo de aportar valor al ciudadano y sobre todo al farmacéutico colegiado. Y siempre bajo la premisa de hacer el uso más eficiente de los recursos disponibles. Midiendo la eficacia y el resultado de los servicios prestados. Proponiendo cada año líneas de mejora, y llevándolas a la práctica, en un proceso continuo de mejora y evaluación", señala el presidente del Colegio, Manuel Pérez.