

2014: Más servicios y herramientas para hacer frente al día a día de la Oficina de Farmacia



REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA

en portada

2014: Más servicios y herramientas para hacer frente al día a día de la Oficina de Farmacia

La Memoria Anual de 2014 reafirma la apuesta del Colegio por mejorar todos y cada uno de los servicios que ya se prestan al Colegiado, y su apuesta decidida por facilitarle todas las herramientas necesarias para desarrollar una Cartera de Servicios adaptada a la realidad de cada Oficina de Farmacia y por facilitarle el día a día de su gestión.



Si tuviésemos que buscar una palabra para definir cuál fue, en 2014, la apuesta principal de nuestro Colegio, esa es sin duda, FORMACIÓN. Con mayúsculas, además, y en todos los aspectos en los que el Colegio ha entendido que resultaba fundamental apoyar al colegiado que, por resumir, han sido dos principalmente: formación en habilidades para el desarrollo de nuevos servicios (Proyecto Cartera de Servicios Colegio/Cecofar) y formación en aspectos relacionados con la gestión y el día a día de la Oficina de Farmacia. En el primer ámbito, el de Cartera de Servicios, esa apuesta ha requerido la elaboración y puesta en marcha

de un programa (del que se han ocupado las Vocalías Específicas en Colaboración con el Departamento Técnico del Colegio) muy ambicioso, que ha reunido a algunos de los mayores expertos en cada área, y que se ha visto ampliado con tres nuevos servicios: Salud y Bienestar, Cuida tu corazón y Mundo Infantil (que ya se desarrollará en 2015).

En el segundo ámbito, el del apoyo y formación en todo lo que tiene que ver con la gestión de la Oficina de Farmacia, el esfuerzo del Colegio durante 2014 se ha centrado en dar cobertura a todos los temas (normativos, de incorporación de

nuevas tecnologías, aplicativos web para la mejora de los procesos de información y gestión, facturación, ...) que facilitan la labor diaria del Colegiado, pero también en aquellos otros que, en un ejercicio de anticipación, van a resultar importantes para el futuro a corto y medio plazo, como la eclosión del mundo digital (redes sociales y ecosistema digital –web, blogs, venta de OTC por Internet...) y sobre el que el Colegiado necesita estar informado y resolver dudas.

Todo este esfuerzo en Formación, en el que han trabajado codo con codo prácticamente todos los Departamentos

Colegiales - el de Formación, sin duda, pero también, como se ha comentado, el Departamento Técnico, Facturación, Servicios Colegiales, Prevención de Riesgos Laborales, ... bajo la orientación de la Junta de Gobierno y la Gerencia-, se ha completado con la puesta en marcha y consolidación del Portal de Formación On Line del Colegio, una iniciativa cuyo objetivo es acercar al máximo la formación al Colegiado en los dos ámbitos señalados: mejora de la gestión de la OF y despliegue de la Cartera de Servicios. Por eso, se han colgado todos los cursos de Cartera de Servicios, Prevención de Riesgos Laborales, Peritos Judiciales... además de incluir utilidades como la descarga del material de las sesiones presenciales, videoteca, etc... Un esfuerzo en Formación que se ha pretendido que resulte lo menos costoso posible para el Colegiado, pues la mayor parte de los cursos (todos los de Cartera de Servicios, por ejemplo) están incluidos en el Plan de Formación Bonificada. Por apuntar un dato, en 2014 se celebraron un total de 74 actividades formativas, que contaron con cerca de 3.200 colegiados. De estas actividades, 25 contaron con acreditación y 10 permitían acogerse al Plan de Formación Bonificada del Colegio. En este Plan, ya hay incluidas 250 farmacias, 34 farmacias más que en 2013.

2014 ha sido también el año de las nuevas aperturas de Oficinas de Farmacia, en Sevilla, en torno a 70. A la ilusión por un momento esperado durante años, los compañeros unían la incertidumbre por el momento actual y la complejidad creciente de la "burocracia" en la OF. A todo ello ha tratado de responder el Colegio apoyándoles y resolviendo con la máxima celeridad todos los trámites relativos a la apertura y proporcionándoles formación en el manejo de las herramientas básicas de la farmacia (programas de gestión, Receta XXI, facturación...). Ha sido un esfuerzo también coral, con

muchos Departamentos colegiales implicados.

Y en la búsqueda por mejorar la economía de la Oficina de Farmacia, 2014 ha sido también el año de TIC Farma, una iniciativa que nacía para facilitar a los colegiados el acceso a servicios de voz y datos, que suponen un gasto importante para el colegiado, en las mejores condiciones posibles. Con TIC Farma nuestro Colegio se convertía en integrador de telecomunicaciones, ofreciendo a los farmacéuticos colegiados y su entorno familiar la mejor oferta, tanto económica como de atención. En 2014, el número total de líneas de TIC Farma era de 3.610, de las cuales más de 2.150 eran fijas y cerca de 1.500 móviles. El personal del servicio atendió cerca de 13.500 llamadas, lo que da idea del interés que ha despertado la iniciativa, que a día de hoy sigue creciendo con nuevas prestaciones: canales temáticos de tv, fibra óptica 300Mb, ...

Estos datos, y otros muchos, son los que recoge la Memoria de nuestra Corporación, que fue presentada por el Secretario, Juan Pedro Vaquero, en la Junta

General celebrada el pasado 15 de junio. En dicho documento, que puede consultarse en la página web colegial, se recoge el esfuerzo que durante todo 2014 realizaron los diferentes departamentos colegiales para, como se ha explicado, respondiendo al mandato de la Junta de Gobierno, mejorar y ampliar los servicios que el Colegio presta y hacerlo de la forma que mejor responda a los intereses del Colegiado y de la realidad de la Oficina de Farmacia.

Como ejemplo, citamos algunos datos. El número de farmacias adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado (Departamento de Prevención de Riesgos Laborales) siguió creciendo durante el pasado ejercicio (de 699 en 2014 a 670 a finales de 2013), con 2.399 trabajadores cubiertos ya, mejorando asimismo los tiempos de respuesta (se han visitado el 85% de las farmacias en 6 meses y en menos de diez días el 97,5% de las farmacias tienen su documento de evaluación). La creación de este servicio respondió en su día, como se recordará, a la voluntad de facilitar al máximo a la Oficina de Farmacia el cumplimiento de la Legislación en materia de riesgos labo-



FORMACIÓN

+ y mejores actividades: 74

+ colegiados formados: 3200

+ bonificación: 10 cursos

¡NUEVO! PORTAL DE FORMACIÓN ONLINE



En 2014 se celebraron las XII Jornadas Farmacéuticas Sevillanas, centradas en la presencia de la Farmacia en el ecosistema digital.

rales y en su ánimo de aportar más valor cada día a día esta prestación, durante 2014 además de la mejora de las ratios comentadas, se incorporó como novedad la producción de videos tutoriales para el acceso a la información y formación en materia de prevención "colgada" en el portal web del Colegio y se ha implementado un aplicativo de gestión documental que permite tener a mano y gestionar de forma sencilla las relaciones y obligaciones para con el personal de la OF.

Por su parte, y continuando con las novedades de 2014 en relación a la gestión del equipo de la farmacia (recursos humanos), el Departamento de Servicios Colegiales también incorporó un nuevo programa de Asesoría Laboral, al que se incorporaron 38 nuevas oficinas de farmacia y 108 empleados. Se trata de un servicio que incluye la realización de nóminas del personal, contratos, presentación de seguros sociales, declaraciones informativas tributaria y asesoramiento. Cuenta además con un Portal del Empleado donde este tiene a su disposición toda la información relativa a su vida laboral de forma muy sencilla, entre otras funcionalidades.

A lo largo del pasado ejercicio también tuvo una buena evolución el Servicio de Asesoría Fiscal que presta el Colegio y, por dar una cifra, se incrementó en un 2,4% el número de declaraciones de la Renta realizadas a Colegiados. Como es conocido, resulta un servicio sencillo y ágil, que cada vez usa un mayor número de colegiados empleados, que sólo requiere pedir cita on line básicamente.

En materia de Informática y de Calidad, en 2014 continuaron mejorándose desde este Departamento todos los procesos de comunicación relacionados con la dispensación de urgente necesidad; gestión de las diferencias detectadas en las dispensaciones facturadas a la of y las realizadas en el SAS, etc... Se trata, en definitiva, de que el Colegiado tenga a su disposición en el Portal Farmacia las mejores herramientas y aplicativos para agilizar todos estos procesos, en particular los que tienen que ver con Receta XXI y facturación.

También en la misma línea, el Área de Tesorería consolidó y mejoró el funcionamiento del nuevo programa de gestión económica y financiera, cuya implantación se inició en 2012 y atendió más de 4.500 consultas, además de gestionar los libros recetarios y de control de estupefacientes. Por su parte, desde el Departamento de Facturación se introdujeron mejoras en el formato de liquidaciones mensuales, a fin de clarificarlas al máximo. Este Departamento atendió cerca de 27.000 consultas y procesó 40 millones

ASESORAMIENTO PROFESIONAL

DEPARTAMENTO TÉCNICO

+ 25.000
consultas atendidas



DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN



27.000 Consultas
40 millones Recetas

contenidos de valor a la OF, como para el usuario, que ya cuenta con más de 100.000 visionados.

Todo este trabajo del Colegio, de su Junta de Gobierno y de su personal, no sería posible sin el apoyo que proporciona el Departamento de Secretaría, responsable del envío de circulares, alertas y convocatorias de Junta, Comisiones, etc... Un trabajo de información al Colegiado que también trata de mejorarse cada día haciendo llegar la información de la forma más ágil y eficaz posible.

de recetas, ocupándose también de las reclamaciones de facturación, antibióticos J01 y J02 y de medicamentos de subasta.

Respecto al asesoramiento más relacionado con el plano profesional, que corre a cargo de nuestro Departamento Técnico, continuaron incrementándose en 2014 todas las ratios relacionadas con la atención presencial (área de Farmacotecnia especialmente) y telefónica (con más de 25.000 consultas atendidas). Además de su implicación muy directa en los programas de formación, especialmente en Cartera de Servicios, el departamento aporta iniciativas novedosas como el portal de video-consejos en Youtube, creado tanto para facilitar

Hasta aquí la labor que el Colegio realiza para el Colegiado. Sin embargo, también hay una tarea ciertamente relevante, de interlocución, información y comunicación, que se realiza de cara a la sociedad. Por un lado, para hacer llegar nuestros planteamientos profesionales (a agentes sociales, políticos, medios de comunicación) y la labor que desempeña la Farmacia en el sistema sanitario y, por otro, para, en un ejercicio de Responsabilidad Social Corporativa, devolver a la sociedad una parte de lo que nos da. Por citar algún dato en este aspecto, en 2014 se contabilizaron cerca de 300 noticias referidas al colegio y sus actividades y la farmacia sevillana, tanto en medios generales como especializados (el Colegio emitió cerca de 30 comunicados). Y en el

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS COLEGIALES

¡NUEVO!



- Programa de Asesoría laboral
- Portal del empleado

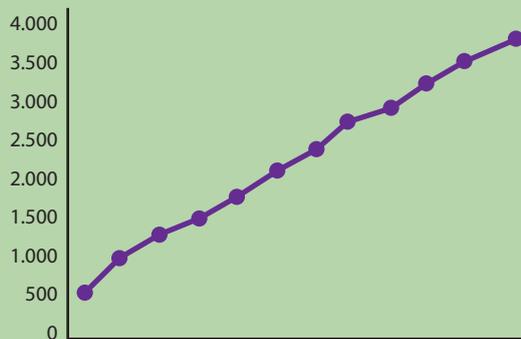
ámbito citado de la RSC, nuestro Colegio continuó en 2014 con sus actividades en beneficio de los usuarios de la farmacia y de los ciudadanos en general, volcada especialmente en los pacientes de enfermedades raras, colectivo al que ofrece una especial atención, pero también en otros como los niños (con una campaña sobre Salud en la Infancia) o las mujeres víctimas de la violencia de género. En este año, de hecho, en el marco de la Jornadas Farmacéuticas Sevillanas, se presentó la primera encuesta sobre la Percepción que los ciudadanos tienen de su Farmacia, realizado por una consultora independiente, con unos resultados muy positivos. Los sevillanos puntúan con un 8,45 sobre 10 la calidad del servicio que le da su Oficina de Farmacia.

TIC FARMA

Mejores condiciones de comunicación para los farmacéuticos y sus familias.

Líneas TIC 2014 **3.610**

2.150 fijas **1.500 móviles**



EN FEB MAR AB MAY JUN JUL AG SEP OCT NOV DIC

Evolución total de líneas 2014