

Memoria de
Responsabilidad
Social Corporativa

2011



REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA



Introducción

Comprometidos con la RSC: En su política de Responsabilidad Social Corporativa, nuestro Colegio se dirige hacia un doble objetivo:

- Aportar valor a los colegiados.
- Aportar valor a la sociedad.

El primer objetivo es al mismo tiempo una finalidad en sí misma y un medio para alcanzar el segundo objetivo.

A continuación, exponemos un resumen de las actividades de 2011 que acreditan nuestra responsabilidad social corporativa.



En beneficio de nuestros colegiados

2.1. Formación:

- 40 actividades docentes, 39 de ellas presenciales.
 - **Cursos de formación continuada - 5**
 - **Campañas Socio-Sanitarias - 1**
 - **Conferencias - 18**
 - **Congresos - 1**
 - **Jornadas - 1**
 - **Mesas Redondas - 1**
 - **Otros (Presentaciones, Encuentros Técnicos, Grupos de Trabajo) - 1**
 - **Talleres - 12**
- 205 horas lectivas



En beneficio de nuestros colegiados

2.1. Formación:

- 1.859 alumnos.
- 7 actividades y 108 alumnos bonificados gracias al Plan de Formación Continuada Bonificado para trabajadores.
- 174 farmacias adheridas al Plan de Formación Bonificada.
- 7 actividades acreditadas.
- Valoración media de los cursos (sobre 10): 8,9.
- 27 sesiones grabadas, con una duración total de 32 horas para la videoteca.
- Programa de Becas de Ayuda para la Asistencia a Actividades Docentes y de Investigación.



En beneficio de nuestros colegiados

2.2. Calidad:

La auditoría de octubre de 2011 concluye que el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio cumple los requisitos de la norma de referencia UNE EN ISO 9001:2008.

Durante esta auditoría se han verificado los procesos operativos incluidos en el alcance de la certificación:

- Regulación de horarios de oficinas de farmacia.
- Colegiación.
- Gestión de la facturación de recetas.
- Formación (cursos y seminarios).
- Información a colegiados (circulares, notas informativas y alertas farmacéuticas).



En beneficio de nuestros colegiados

- Información del medicamento.
- Formación presencial e información telefónica sobre la preparación de fórmulas magistrales.
- Servicio de prevención de riesgos laborales mancomunado en las especialidades de seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada.
- Gestión del proceso de alta de las oficinas de farmacia en la red corporativa.
- Acceso y facturación a receta XXI.
- Gestión de los pagos y cobros derivados de los derechos / obligaciones colegiales.

Resultados satisfacción colegiados: Puntuación media de **6.25**, detectándose los siguientes puntos fuertes y oportunidades de mejora.



En beneficio de nuestros colegiados

Puntos fuertes:

- La planificación de visitas a oficinas de farmacias del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- El rigor del proceso de salvaguarda de las copias de seguridad.
- La potenciación de la formación del CIM para dar una respuesta adecuada a los colegiados.

Oportunidades de mejora:

- Concretar los plazos incluidos en el procedimiento de facturación a la realidad del departamento.
- Dado que en ocasiones la documentación presentada para los nuevos colegiados no aclara si se trata de licenciados en Farmacia, se debería de habilitar otra vía para su comprobación.



En beneficio de nuestros colegiados

- Fomentar el uso de las herramientas de mejora que brinda el sistema (acciones correctivas y preventivas).
- Mejorar el seguimiento de los cambios realizados en el nomenclátor.
- Consultar con el proveedor de las tiras reactivas de PH la caducidad de las mismas.
- Especificar en los perfiles de puesto la experiencia requerida para los mismos que pueda suplir la formación exigida.



En beneficio de nuestros colegiados

2.3. Prevención de Riesgos:

● **Principal novedad:** incorporación del Gestor Documental para las farmacias, lo que ha permitido facilitar el acceso a la documentación obligatoria en materia de prevención de riesgos laborales. En este gestor documental se han colgado los siguientes nuevos documentos:

- Certificado e Informe de Auditoría de PRL 2011
- Actualización del Plan de Emergencia
- Memoria 2011 y Programación 2012

● 11 nuevas oficinas de farmacia incorporadas al **Servicio de Prevención Mancomunada.**



En beneficio de nuestros colegiados

- **645 oficinas inscritas** a final de 2011 (80,6%).
- **50 visitas** (14 iniciales y el resto de seguimiento de 2ª, 3ª y 4ª vuelta).
- Después de las visitas, se llevó a cabo la correspondiente evaluación de riesgos, planificación de la acción preventiva y plan de prevención.
- Mediciones de iluminación en oficinas de farmacia: **50**.
- **Formación on line** a 122 trabajadores a finales de 2011.
- **Certificado de auditoría legal** de todas las farmacias.
- 1225 **reconocimientos médicos** a trabajadores, 9 tras baja prolongada y 157 con analíticas.
- 7 investigaciones de **accidentes de trabajo**.
- Tramitación de 20 casos de **suspensión de contrato** por riesgo durante el embarazo..
- 1097 **consultas telefónicas** atendidas
- 2 visitas a oficinas de farmacia del **Servicio de Preinspección o Asesoría Técnica**.



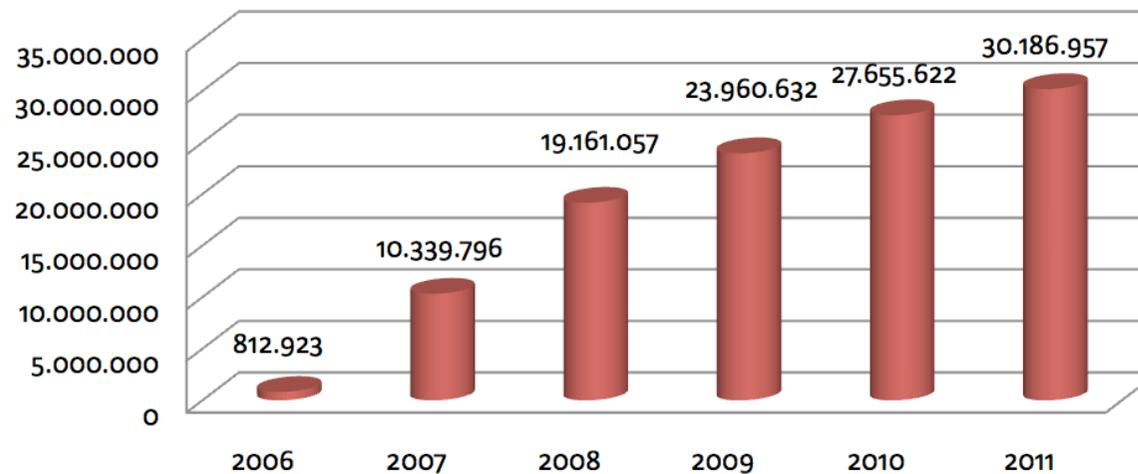
En beneficio de nuestros colegiados

2.4. Usos de la Red Corporativa

2.4.1. Receta XXI

- A finales de 2011, 30.186.957 dispensaciones, un 9% más que en 2010.

Evolución anual de las dispensaciones recibidas y facturadas de Receta XXI



En beneficio de nuestros colegiados

- Una media de 2.515.580 de dispensaciones al mes.
- Gestión de problemas de acceso al SAS, problemas de conectividad, gestión del cotejo, incidencia de dispensaciones, solicitudes de nuevas tarjetas, ampliación de puestos del cortafuegos, administración del módulo de facturación.

2.4.2. Pantallas

- Preparación de contenidos.
- Realización y envío de programaciones a las oficinas de farmacia.

2.4.3. Mensajería

- Diseño y pilotaje de la nueva versión de mensajería colegial.



En beneficio de nuestros colegiados

2.4.4 Web Facturación

- Se habilita la posibilidad de que los titulares desde la farmacia autoricen a ver la parte de la facturación referente al resumen de cargos y abonos, desde fuera de la farmacia mediante identificación de usuario y contraseña.

2.4.5 Gestor Documental

- Diseño, Pilotaje y puesta en producción del gestor documental.

2.4.6 Cuarto Almacén

- Revisión alerta de desabastecimientos.
- Creación de una base de datos para facilitar el tratamiento de la información.



En beneficio de nuestros colegiados

2.5. Informática

2.5.1. Página web

- Creación de formularios para la recogida de datos de encuestas de formación.
- Preparación y diseño de la nueva web colegial con el gestor DotNetNuke y realización de pruebas y adquisición de los programas y módulos necesarios.

2.5.2 Portal Farma

- Tramitación de solicitudes de nuevas cuentas de correo.

2.5.3. Consejo General

- Cuadre mensual de colegiados y trimestral de recibos.
- Obtención de datos para la estadística anual.



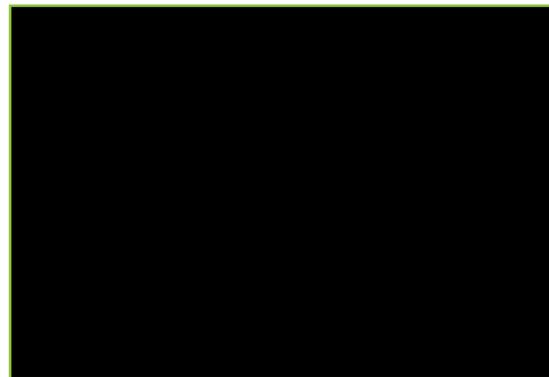
En beneficio de nuestros colegiados

2.5.4. Gestión Colegial

- Creación de tipos de documentos de salida y rectificación de algunos de entrada para adecuarlo al momento actual.
- Actualización del campo mail de la oficina de farmacia.
- Otras actividades.

2.5.5. Centralita

- Diseño, pilotaje y puesta en producción del nuevo sistema de gestión de las llamadas al colegio.



En beneficio de nuestros colegiados

2.5.6. Otros

- Diseño y puesta en producción de la mejora de la información que se muestra en el e-Nomenclator.
- Diseño y pilotaje de un aplicativo web para la valoración de Fórmulas Magistrales desde las Oficinas de Farmacia para su gestión por el Colegio.
- Pilotaje y puesta en funcionamiento de un sistema para solicitar las sustituciones a través de la web colegial.
- Diseño, pilotaje y puesta en producción del aplicativo para la solicitud de alta de colegiado desde la web.
- Renovación de equipos y mejora de la informática colegial.
- Gestión y control de la realización de las copias de seguridad de los datos colegiales y del envío a la empresa externa que los custodia.
- Diseño del sistema para la firma electrónica de los acuerdos de Junta de Gobierno.



En beneficio de nuestros colegiados

2.6. Orientación al Colegiado:

- **IRPF:** 229 declaraciones presentadas vía telemática, un 7% más que en 2010.
- **Orientación Profesional:** a colegiados y licenciados universitarios.
- **Asesoramiento laboral:** atención de consultas de los colegiados.
- **Servicio Integral de Protección de Datos:** 401 establecimientos sanitarios (de ellos, 390 oficinas de farmacia) adheridos a finales de 2010, un 7% más que en 2010. 299 establecimientos sanitarios auditados a finales de 2011 (de ellos, 287 oficinas de farmacia).
- **Código tipo:** Inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos.



En beneficio de nuestros colegiados

2.7. Asistencia Técnica:

2.7.1. Formulación Magistral

- Redacción de 23 Prospectos de Información al Paciente.
- Redacción de 6 Procedimientos Normalizados de Elaboración.
- 11.365 consultas registradas en Crisol (área de fabricación de medicamentos).
- 1.560 llamadas recibidas mediante la aplicación ACD Agent.
- 3.304 elaboraciones presenciales.
- 4.780 consultas atendidas sobre Receta XXI.
- Un total de 23.773 consultas en el área de formulación magistral.
- Colaboración con el Centro de Investigaciones Biológicas (CSIC) en el diseño y desarrollo de una fórmula magistral de Propranolol en gotas nasales (en spray).
- 11 artículos en poblaciones profesionales.



En beneficio de nuestros colegiados

2.7.2. Centro de Información del Medicamento y Atención Farmacéutica

- Un total de 33.275 recibidas, el 98% por teléfono y procedente de las oficinas de farmacia.
- Las consultas por Receta XXI siguen siendo las más numerosas (un 36% del total), pero disminuyen un 20% en relación con 2010.

Descripción	Porcentaje
Receta XXI	36,16 %
Especialidades Farmacéuticas	23,87 %
Otros temas (no Medicamentos)	5,16 %
Farmacología	4,71 %
Legislación	1,57 %
Documentación interna	1,29 %
Otros temas Información de Medicamentos	0,84 %
Patología y Terapéutica	0,74 %



En beneficio de nuestros colegiados

- Más del 75% resueltas en menos de 5 minutos y sólo un 1% en más de un día.

Tiempo de respuesta	Porcentaje
Menos de un minuto	26,09 %
Entre 1 y 3 minutos	37,01 %
Entre 3 y 5 minutos	10,92 %
Entre 5 y 10 minutos	9,30 %
Entre 10 y 15 minutos	3,47 %
Entre 15 y 30 minutos	4,34 %
Entre media hora y una hora	3,10 %
Entre 1 y 2 horas	2,05 %
Entre 2 y 6 horas	1,73 %
Entre 6 y 12 horas	0,15 %
Entre 12 y 24 horas	0,73 %
Más de un día	1,09 %



En beneficio de nuestros colegiados

- 535 artículos de revistas vaciados en 2011.
- Archivo de 186 circulares.
- Participación en 29 actividades formativas, impartición de 6 actividades formativas, participación en 7 jornadas, 3 comunicaciones presentadas a congresos, 15 artículos en revistas profesionales, 2 campañas organizadas desde el área.



En beneficio de nuestros colegiados

2.8. Registro

- Más de **32.500** documentos registrados en 2011 (22.731 documentos de Entradas y 9.848 de Salida).
- **4.646 registros** de entrada por vía telemática.
- Se registraron **175** solicitudes para oficinas de Sevilla, y otras provincias.
- Se recibieron **132** solicitudes entre convocatorias, premios, becas y ofertas de otras empresas.
- **174** nuevos carnets expedidos.



En beneficio de nuestros colegiados

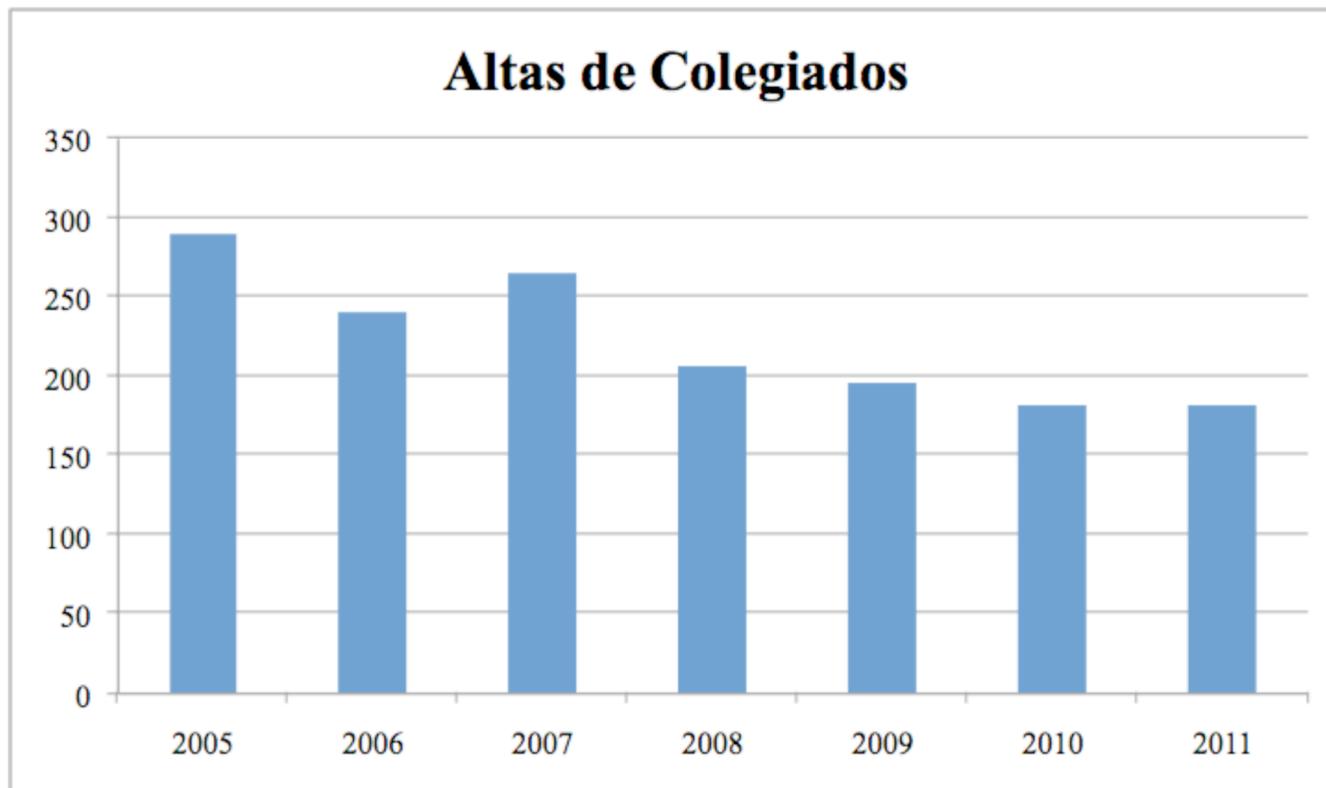
2.9. Expedientes:

Análisis de expedientes referentes a oficinas de farmacia (altas, bajas, autorizaciones oficinas de farmacia y cambios modalidad ejercicio, expedientes deontológicos, cierres, consultas, horarios, etc.)

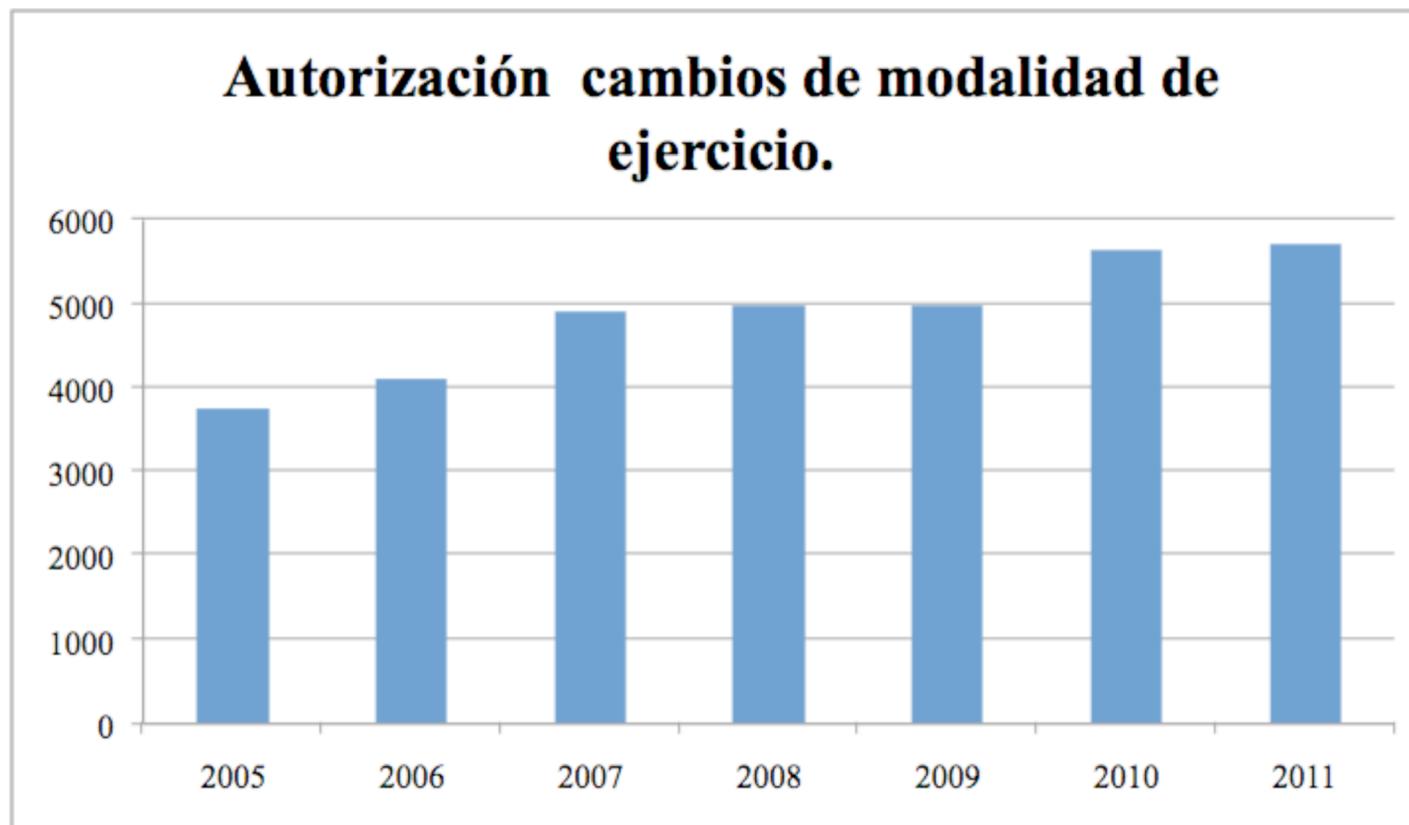
- 182 altas
- 159 bajas
- 5.713 autorizaciones cambio modalidad
- 464 requerimientos
- 30 certificados de habilitaciones
- Etc



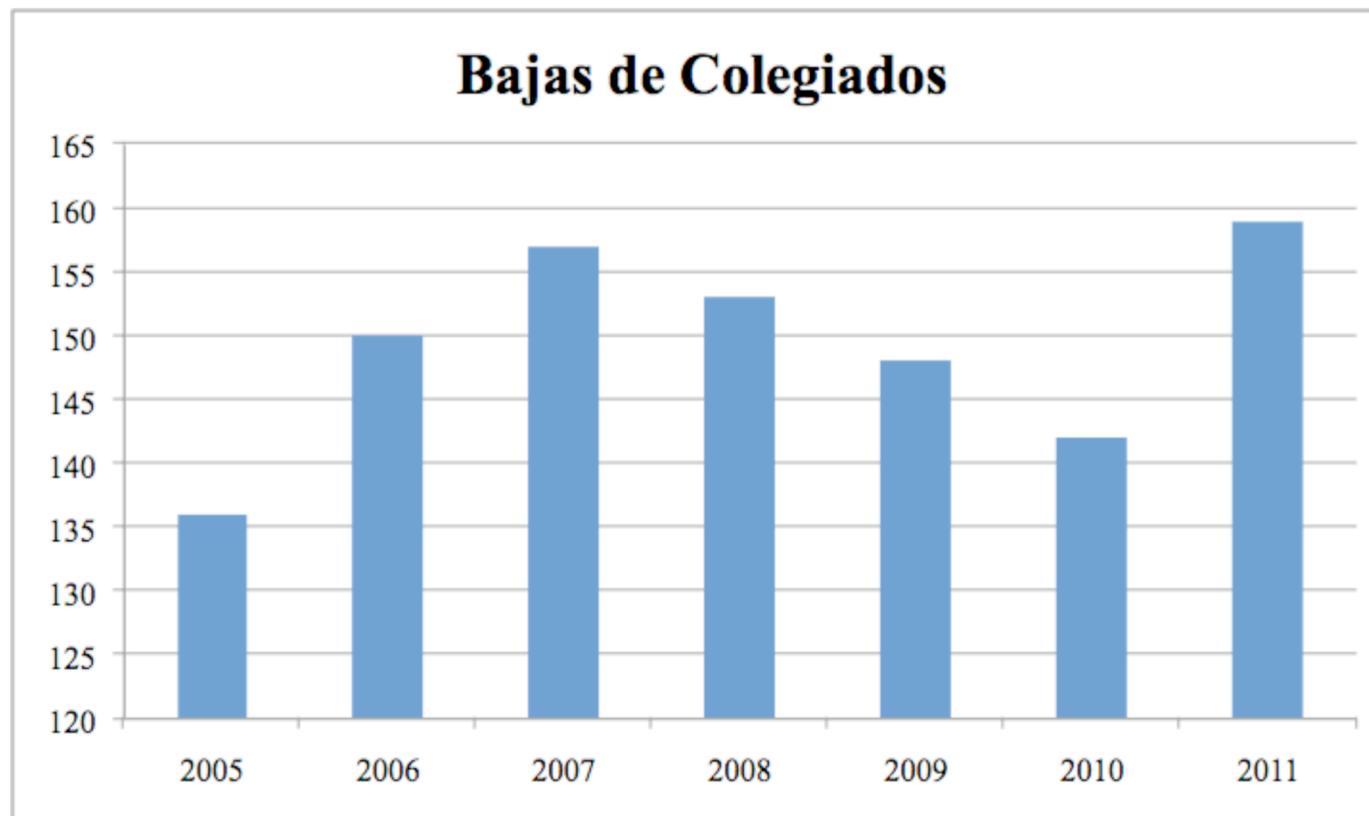
En beneficio de nuestros colegiados



En beneficio de nuestros colegiados



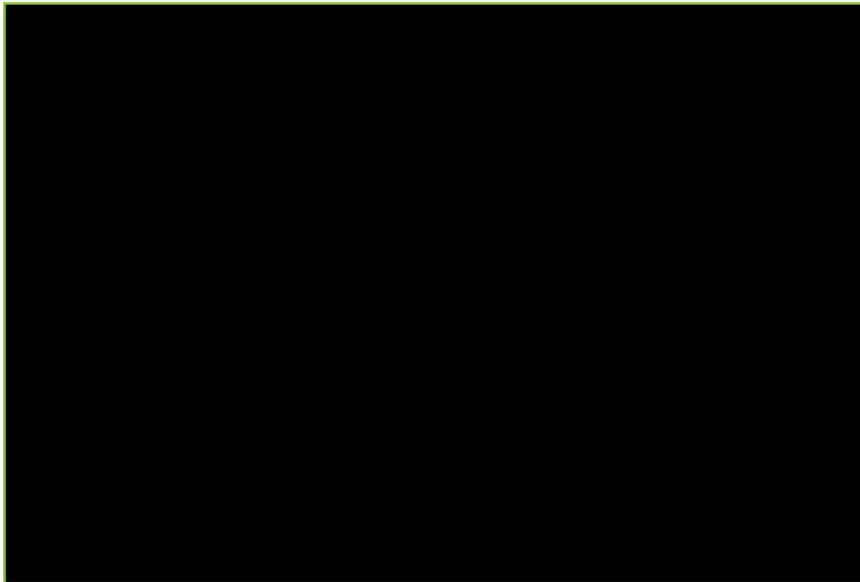
En beneficio de nuestros colegiados



En beneficio de nuestros colegiados

2.10. Tesorería

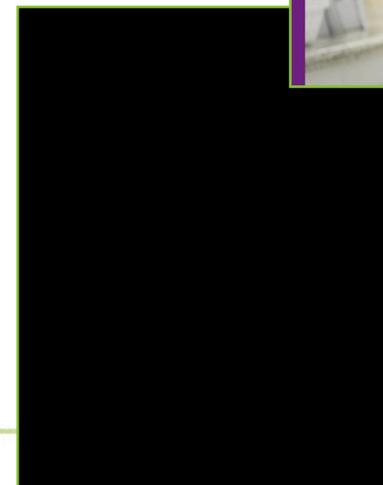
Gestión de recibos, facturación seguros AMA, póliza Sanitas, gestión hojas y libros recetarios, libro de IVA e impuestos, etc.



En beneficio de nuestros colegiados

2.11. Información y Comunicación:

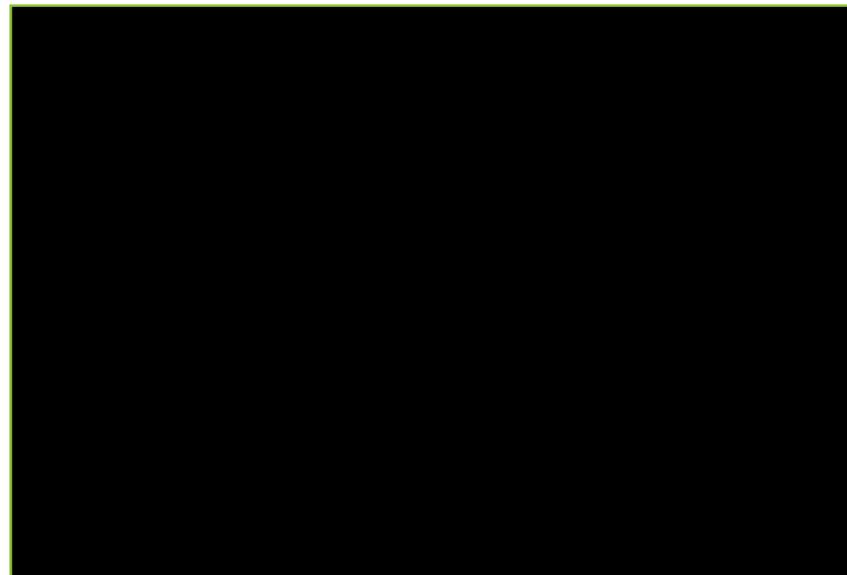
- 515 circulares
- 18 alertas sanitarias
- 4 farmacia hispalense
- 8 farmapress
- 1 avances
- Inicio de la presencia en redes sociales (facebook)



En beneficio de nuestros colegiados

2.12. Socio-cultural:

Actividades para la vertebración y unión de los colegiados: fiestas patronales, caseta de feria, actividades de Navidad (belén, certamen de narraciones infantiles, etc.).



En beneficio directo de la ciudadanía

3.1. Servicios a los Usuarios

- **Receta Electrónica: máximo beneficio para el paciente, mínimas incidencias.** 100% de cobertura.
- **Acreditación de Calidad Sanitaria.** Una garantía más para el usuario de la oficina de Farmacia. Premio de *Correo Farmacéutico* como una de las Mejores iniciativas de la Farmacia en 2011.
- **Teléfono de las Guardias y Localizador en Google Maps.**
- **Página web famaceuticosdesevilla.es.** Diseño y programación de una nueva página web con más y mejores servicios para el ciudadano.
- **Canal Farmacéutico.** En funcionamiento emitiendo contenidos de salud de interés para el usuario 200 pantallas en Sevilla capital.
- **Código tipo:** Iniciativa pionera para homogeneizar el uso que hacen las farmacias de los datos personales de sus pacientes.



En beneficio directo de la ciudadanía

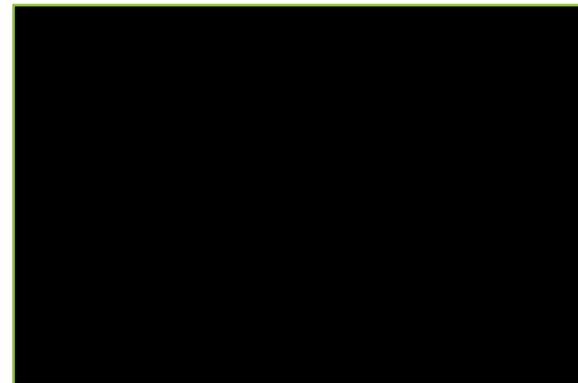
3.2. Información y Sensibilización

- Celebración de Cena Benéfica y lectura de la **II Declaración de Sevilla en apoyo a las Enfermedades raras** (8 de febrero).
- Celebración del **V Congreso Internacional de Medicamentos Huérfanos y Enfermedades Raras** (entre el 17 y el 19 de febrero de 2011).



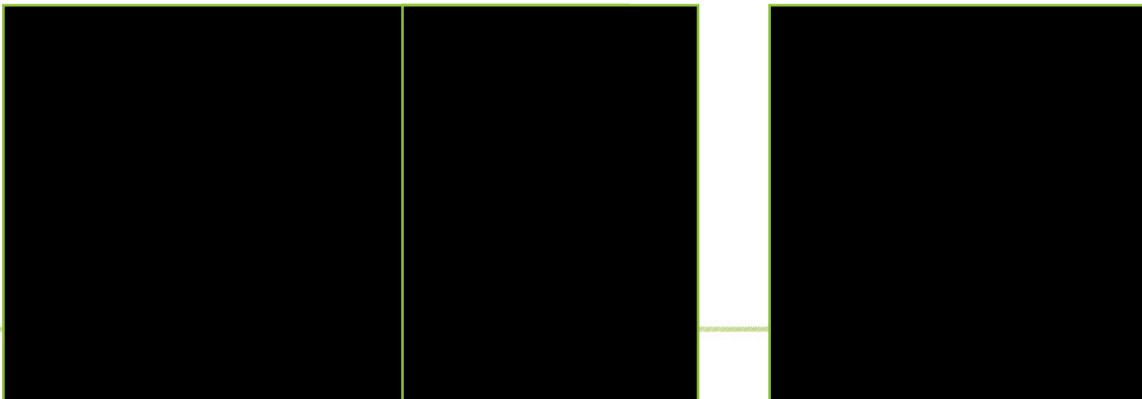
En beneficio directo de la ciudadanía

- **Distinción en el Senado de FEDER** por el apoyo del Colegio a los pacientes afectados por esta patología.
- Premio de Correo Farmacéutico a **Fundación MEHUER.**
- **Premio de ACMEIM** (Asociación Castellano Manchega de Errores Innatos del Metabolismo) por apoyo a pacientes de enfermedades raras.
- Convenios de **la Fundación Mehuer** con **Metro de Sevilla y Laboratorios Bio-Dis.**



En beneficio directo de la ciudadanía

- Convocatoria de la **IV edición de las Becas de Investigación en Medicamentos Huérfanos y Enfermedades Raras.**
- Cuestación en el **Día Mundial del Cáncer.**
- Campaña **"Consejos para disfrutar de la lactancia"**.
- Participación en la campaña antipiojos del Congral y en la campaña sobre el pan como alimento saludable de la patronal Incerhpan.
- Campaña **"siempre hay una farmacia cerca" (obsequio de calendario a pacientes en Navidad).**
- **Adhesión a Farmatabaq**, programa de formación para la deshabituación tabáquica en colaboración con Pfizer y neumólogos andaluces.



En beneficio directo de la ciudadanía

3.4 Solidaridad

- Entrega del **0,7% del presupuesto anual del Colegio a varias ONGs:** Madre Coraje, Asociación de Alzheimer de San Juan de Aznalfarache y Fundación Don Bosco.
- Colaboración con **el Banco de Alimentos de Sevilla** en la campaña de Navidad para la recogida de alimentos en las farmacias sevillanas.

0,7%



En beneficio directo de la ciudadanía

3.5 Cultura

- X Premio de Pintura "Estampas de Andalucía"
- Premio Periodístico V Congreso de Medicamentos Huérfanos y Enfermedades Raras.
- Exposición sobre Semana Santa del fotógrafo Guillermo Aguilar
- Etc.



Gracias
por su atención

