

## INDICE

1. Carta de Presentación	3
2. Análisis y Estrategia	4
3. Perfil de la Organización	8
4. Grupos de Interés	10
5. Compromiso con los Recursos Humanos	12
6. Compromiso con el Medioambiente	19
7. Compromiso con la Sociedad	21
8. Compromiso Económico	23
9. Relación Indicadores GRI	25

Benalmádena, 31 de agosto de 2007

Estimados amigos,

Es un placer para mí informaros de que, por primera vez, nuestra Oficina de Farmacia ha decidido recoger en el documento que tenéis en vuestras manos, todo el valor que desde nuestro establecimiento ofrecemos, de un modo voluntario, al conjunto de la Sociedad.

Nosotros, desde nuestra Oficina de Farmacia dispensamos, distribuimos y aconsejamos sobre el manejo de medicamentos y sobre su correcta utilización. Pero también llevamos a cabo muchas otras actividades que aparecen ampliamente recogidas en la presente Memoria: se ofrece formación a los empleados, se colabora en difusión de las campañas de prevención de la salud, se informa y promueven hábitos de vida saludable, etc. La responsabilidad social de nuestra Oficina de Farmacia se vincula de este modo a la protección de la salud de las personas, siendo la calidad del servicio, la confianza (definida como la relación de respeto, transparencia y honestidad con los clientes) y el progreso (definido como el compromiso que tiene nuestra Oficina de Farmacia con la creación de empleo estable y el desarrollo social) son los principales valores para nuestra organización.

Por tanto, esta Oficina de Farmacia (Licenciada Carmen Rodríguez Zarzuelo) (2.1) se une, a través de esta Memoria, a la plataforma de "FARMACIAS SOCIALMENTE RESPONSABLES", porque nosotros estamos convencidos de que nuestro quehacer diario es sostenible y aporta valor: valor cuando ofrecemos consejo, valor cuando cuidamos a nuestros pacientes para que tomen adecuadamente su medicación, valor cuando contribuimos a que la población disfrute de un mejor estado de salud, valor cuando pesamos a un bebé, cuando tomamos la tensión, en definitiva, aportamos valor cuando realizamos nuestra actividad diaria (1.1).

También porque la plataforma "FARMACIAS SOCIALMENTE RESPONSABLES" convierte nuestro sector en uno de los más comprometidos con la RSC, siendo nuestra estrategia de establecimiento farmacéutico responsable la actividad que desarrollamos, y creemos que el esfuerzo de elaborar esta memoria nos permite comunicar a quienes nos rodean; clientes, pacientes, administración, proveedores.... nuestro compromiso con la sostenibilidad, nuestro compromiso con el conjunto de la Sociedad como parte de nuestro trabajo.

Un cordial saludo,

## 2. ANÁLISIS Y ESTRATEGIA

En nuestra Oficina de Farmacia, diariamente se llevan a cabo actos profesionales que conllevan responsabilidad sanitaria, jurídica, penal y también responsabilidad social recubriendo y envolviendo el trabajo desempeñado. Para la Oficina de Farmacia "Zarzuelo" su responsabilidad social se define como el valor añadido que día a día se está brindando tanto a la sociedad como al medicamento.

Ese valor añadido que aporta nuestra Oficina de Farmacia a la sociedad es medible, perceptible y transmisible a todos los usuarios, pacientes y clientes que nos visitan, con más o menos frecuencia, y también a otros agentes claves en nuestro desempeño como puede ser la Administración Sanitaria.

Nosotros, en la Oficina de Farmacia de la Licenciada Carmen Rodríguez Zarzuelo, desarrollamos un conjunto de actividades diariamente, que una vez realizado el análisis en función del colectivo a quien va dirigido, las podríamos resumir en las siguientes (2.2):

### **En relación con el paciente:**

- Ofrecer asesoramiento en cuanto al manejo y correcta utilización de los medicamentos.
- Tratar de establecer un clima de confianza en la oficina de farmacia. Ello contribuye a que se establezca una comunicación fluida, clara y concisa con los pacientes.
- Facilitar la comprensión por parte del paciente del diagnóstico médico y la finalidad del tratamiento farmacológico, así como su proceso de evolución.
- Conocer las dolencias y patologías de nuestros pacientes habituales.
- Ayudar a seguir los tratamientos a los pacientes con dificultades
- Instruir a los pacientes acerca de cómo reconocer, vigilar y/o asumir efectos secundarios con origen en la medicación suministrada
- Informar sobre posibles reacciones adversas
- Proporcionar consejo farmacéutico.
- CRIBADO HTA, DIABETES, OSTEOPOROSIS

#### **En relación con la comunidad:**

- Proporcionar información a nuestros pacientes acerca de cuidados y hábitos de vida saludables en la vida cotidiana tales como: higiene corporal, cuidados alimenticios, salud buco-dental u otros
- Solventar las dudas que se plantean los pacientes en cuanto a información médica aparecida en los medios de comunicación
- Ayudar a la prevención de determinadas patologías ofreciendo control rutinario de peso, de tensión arterial u otros
- Proporcionar información acerca de los efectos de las drogas y el tabaco en el organismo y ofrecer ayuda y asesoramiento en estos temas
- Colaborar desde la oficina de farmacia en la difusión de determinadas campañas sanitarias de enfermedades prevalentes o emergentes
- Colaborar en el control de seguimientos de tratamiento de determinadas patologías

#### **En relación con otros aspectos:**

- Fomentar el desarrollo profesional, la formación, y la conciliación de la vida laboral y familiar de sus empleados
- Colaborar en la conservación del medioambiente
- Participar en el reciclado de residuos, como por ejemplo a través de SIGRE, o en los programas de ciudades sostenibles.

En nuestra Oficina de Farmacia consideramos que todas las anteriores líneas de actuación analizadas, si bien son implícitas al desarrollo diario de nuestra labor como factor clave de asistencia, consejo y apoyo al ciudadano, también nos permiten proporcionar de modo voluntario un alto valor añadido a la Sociedad con el objetivo de mejorar su salud y su calidad de vida. En nuestro Establecimiento Farmacéutico, todas esas prácticas no las tenemos identificadas como una estrategia de RSC, sino como la actividad clave que seguimos y hemos de seguir para continuar mejorando nuestro compromiso con todos los agentes involucrados con nosotros tanto en momento actual como en el futuro. Asimismo, creemos firmemente que esta actividad, claramente aceptada y asumida tanto por los sistemas sanitarios como por la sociedad en general, son un claro compromiso con la responsabilidad social empresarial, más allá de las

obligaciones y deberes que como oficina de farmacia hemos de asumir, y que la voluntad y disponibilidad para asumir tales retos se enmarcan en políticas de empresas muy comprometidas con el entorno donde desarrollan su actividad.

Por ello, nos hemos adherido a la plataforma "FARMACIAS SOCIALMENTE RESPONSABLES", para lo cual nos hemos comprometido con los siguientes principios:

1. Desde la calidad, ofrecer el mejor servicio
2. Proporcionar consejo y atención farmacéutica
3. Colaborar en la resolución de los problemas de salud de los ciudadanos
4. Promover hábitos de vida saludables
5. Participar en la difusión y mejora de la Salud Pública
6. Favorecer la conservación del medio ambiente
7. Elaborar una Memoria de Sostenibilidad de acuerdo con los estándares internacionales basados en la guía GRI y a su posterior verificación externa.

En este ámbito de compromiso, entendemos necesario dar cumplimiento al último de los principios señalados anteriormente, lo cual realizamos con la elaboración de esta Memoria de Sostenibilidad verificada, que nos permite reconducir y agregar las actuaciones socialmente responsables que llevamos a cabo desde nuestro Establecimiento Farmacéutico.

Creemos que la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad nos permitirá:

- Agrupar iniciativas dispersas y fragmentadas desconocidas que se prestan a la sociedad desde la oficina de farmacia.
- Ganar en reconocimiento social.
- Propiciar el desarrollo de la comunidad local a través de su interacción con la misma.
- Detectar la aparición de nuevas oportunidades de prestación de servicios a la sociedad.
- Contribuir al desarrollo de la Salud y de la asistencia sanitaria

- Ahorrar costes, por reducción en los consumos, al tener un comportamiento socialmente responsable con el medioambiente.
- Motivar e incentivar al personal que integra la plantilla.
- Mejorar las relaciones con las Administraciones por su valor añadido.

Estamos convencidos de haber alcanzado parte del reto que nos hemos propuesto, tal y como se recoge en la presente Memoria de Sostenibilidad, al tiempo que somos conscientes de que para mantenerlo hemos de seguir mejorando en el futuro.

Esta Memoria de Sostenibilidad ha sido preparada de acuerdo con la Guía G3 de GRI, Global Reporting Initiative y contiene una amplia descripción de la actuación llevada a cabo desde nuestra Oficina de Farmacia en el ámbito social, medioambiental y económico, durante el periodo 2005-2006. La frecuencia de elaboración de esta Memoria de Sostenibilidad será bienal (3.1-3.4).

Esta Memoria de Sostenibilidad se ha realizado de acuerdo al “training Manual” para Oficinas de Farmacia, desarrollado por FUINSA en colaboración con Global Reporting Initiative. Por ello, se han identificado los principales stakeholders como aquellos agentes directamente o indirectamente relacionados con nuestra Oficina de Farmacia, teniendo lugar la participación de los trabajadores en el diseño de la memoria y recopilación de los datos en la propia Oficina de Farmacia (4.15).

En relación con los indicadores sometidos al test de materialidad (3.5), hemos de señalar que se ha procedido a la realización de la tabla descrita en la Guía para la elaboración de Memorias de sostenibilidad, habiendo resultado materiales aquellos que entendemos ponen de manifiesto las principales prácticas socialmente responsables llevadas a cabo por nuestra Oficina de Farmacia, al tiempo que resultan necesarios para que nuestro grupo de stakeholders tome las decisiones adecuadas en relación con nuestro compromiso con la sostenibilidad. En un marco de diálogo y consenso establecido en el seno de nuestro Establecimiento Farmacéutico, se definieron aquellos indicadores GRI que se consideraban materiales y que, por tanto, debían ser considerados al elaborar nuestra Memoria de Sostenibilidad. En este sentido, consideramos necesario indicar que si bien

ningún indicador del epígrafe “Derechos Humanos” ha sido considerado material, en ningún caso es debido a nuestra falta de respeto a los mismos, sino al hecho de que éstos aparecen recogidos en la legislación española siendo, por tanto, de obligado cumplimiento.

En la dirección de correo electrónico [farmaciaenvalor@fuinsa.org](mailto:farmaciaenvalor@fuinsa.org) estamos abiertos a cualquier idea u opinión que nos ayude a mejorar en el futuro.

### 3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La Oficina de Farmacia es un establecimiento sanitario pero también es una empresa y como tal debe gestionarse si que quiere garantizar su viabilidad y la calidad de sus servicios.

Nosotros, además de llevar a cabo el cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, queremos desarrollar el negocio de nuestra Oficina de Farmacia en el marco de unos valores que nos permitan establecer una relación y un diálogo transparente con quienes nos rodean y nos permitan mostrar de un modo claro el valor añadido que generamos para el conjunto de la Sociedad.

Por ello, el desarrollo de la actividad llevado a cabo por la Oficina de Farmacia "Zarzuelo" lleva implícito el cumplimiento de una serie de principios que se pueden resumir en los siguientes:

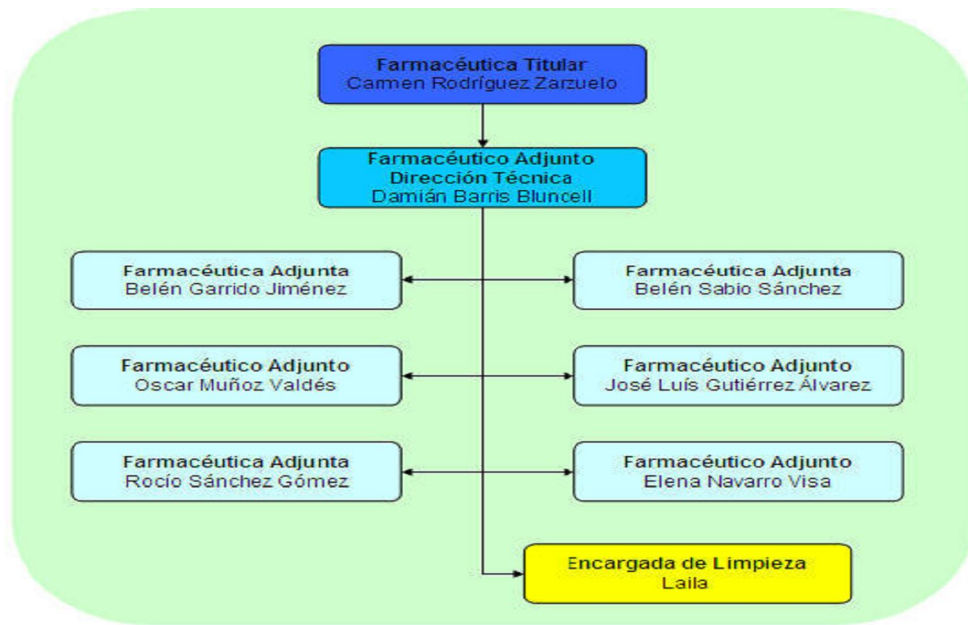
- **Integridad.** La honradez en el desempeño profesional forma parte de la propia identidad de nuestra Oficina de Farmacia y se pone de manifiesto en todas las actuaciones de nuestro personal, tanto dentro como fuera de ella. La integridad contrastada se convierte en credibilidad ante nuestros clientes, proveedores, y otros terceros con los que nos relacionamos, y crea en sí misma valor tanto para la propia persona como para toda la organización. Actuamos con honestidad al ser transparentes en la información que ofrecemos, al actuar ofreciendo confianza a nuestros pacientes-cliente y al hacer nuestro el compromiso de lograr mejorar la salud de la Comunidad que nos rodea.
- **Legalidad.** El cumplimiento de la legalidad no es sólo un requisito externo y una obligación de la organización y su personal. La ley nos aporta seguridad en nuestras actuaciones y reduce el riesgo en nuestro negocio.
- **Rigor profesional.** El concepto de profesionalidad en nuestra Oficina de Farmacia está íntimamente ligado a la vocación de servicio en el desempeño de la actividad y a



la implicación con el plan empresarial que desarrolla. Todas las actuaciones realizadas en el ejercicio de las funciones encomendadas deben estar presididas por la responsabilidad profesional, y regidas por los principios que se establecen en los sistemas comunes de gestión. Esto lo logramos con el esfuerzo en la actualización y adquisición de conocimientos, con la confidencialidad en el trato y con una empatía y compromiso con el cliente.

- **Confidencialidad.** La Oficina de Farmacia “Zarzuelo” espera de las personas que forman parte de su organización el mantenimiento de criterios de discreción y prudencia en sus comunicaciones y relaciones con terceros.
- **Calidad.** Nuestra Oficina de Farmacia tiene un compromiso con la calidad en todas sus actuaciones, tanto internas como externas. Esto no es tarea de una persona específica sino que afecta a todos los miembros de la organización en su actividad diaria. La actuación diaria es consecuencia directa de hacer las cosas con conocimiento, sentido común, rigor, orden y responsabilidad.
- **Comunicación:** Desde nuestra Oficina de Farmacia tratamos de llevar a cabo una escucha activa, atendiendo a las demandas de nuestros clientes, pacientes, usuarios y administraciones. Actuamos con empatía y asertividad tanto pasiva como activa, lo que tiene como consecuencia el clima de confianza que se respira en nuestro establecimiento.
- **Trabajo en Equipo:** En nuestra Oficina de Farmacia creemos en el trabajo en equipo. Creemos que escuchar argumentos de otros y observar su comportamiento nos invita a reflexionar y mejorar nuestro propio comportamiento. Consideramos que el intercambio de impresiones suele tener un resultado generalmente positivo cuyo fin es mejorar el servicio que prestamos desde el establecimiento.

La Oficina de Farmacia “Zarzuelo” desarrolla su actividad en la población de Benalmádena (Málaga) y cuenta con un total de 8 empleados, cinco de ellos mujeres y tres hombres (2.3-2.5). A continuación se recoge el organigrama de la Oficina de Farmacia:



La práctica de gestión de la Oficina de Farmacia “Zarzuelo” está ideada y promovida por la dirección. La dirección, propietaria de la farmacia, es de hecho, origen y motor de la mayoría de acciones de mejora que se llevan a cabo en Farmacia Zarzuelo. Este detalle permite que la integración de los distintos enfoques sea total. En este último periodo, gracias al proyecto de autoevaluación que nos ha permitido conseguir el Sello de Calidad Europea y a un análisis DAFO, se han preparado las bases de un nuevo impulso absolutamente alineado con las metas estratégicas de esta práctica de gestión.

Hemos aprendido a utilizar herramientas (Focus Group de clientes, encuestas de satisfacción, Mystery Shopping) que nos ayudan a sondear la opinión de nuestro mercado a la vez que mejorar en aspectos que nos puedan pasar desapercibidos. De esta manera perfilamos aquellas preferencias de nuestros clientes que sirvan de guía para aumentar sus niveles de satisfacción.

La dirección de Farmacia Zarzuelo es consciente que la formación previa a la incorporación al mundo profesional que suele ofrecer la Licenciatura en Farmacia es necesaria pero insuficiente para dar respuesta a las necesidades cambiantes en el ámbito productivo. El

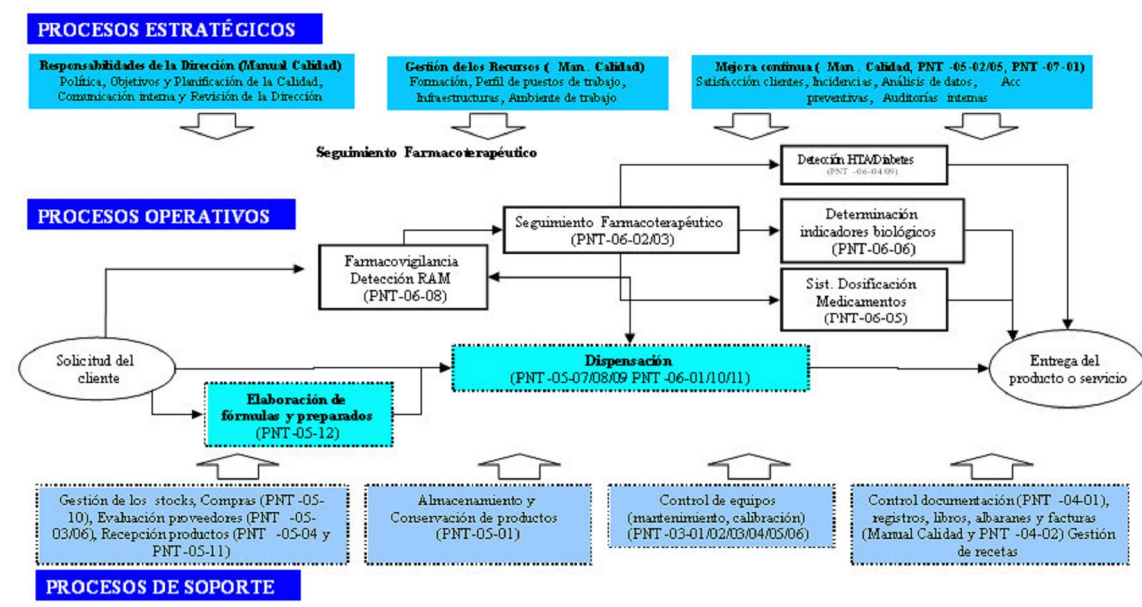
factor humano es uno de los elementos críticos que diferencia a Farmacia Zarzuelo, invirtiendo recursos en el desarrollo y gestión de las personas.

El instrumento utilizado para mejorar nuestra competencia y actuación profesional frente al progreso científico y las transformaciones del sistema sanitario es la **formación continuada**. Además de formar para mejorar e incrementar la productividad, se intenta desarrollar las capacidades que faciliten al equipo su adaptación a los cambios. También se pretende que las personas tengan perspectiva empresarial y plena asunción de responsabilidades en el ámbito profesional. Por ello se ha fomentado desde la dirección la posibilidad de **autoformación** y **autoorganización** de los miembros del equipo de acuerdo con la idea de que *“no es suficiente con ser una organización capaz de adaptarse al cambio, sino también de anticiparse a él”*.

De hecho, una de las acciones estratégicas de nuestro plan de actuación denominada *“Desarrollo e implantación de una metodología para la obtención de información/opiniones, iniciativas y acciones de mejora de las personas de la Organización”* surgió como método de formalización de una preocupación que ya existe entre los objetivos estratégicos de la organización. Siempre se ha tratado de dar más niveles de empowerment a los integrantes del equipo como medio para estimular y comprometer a las personas con su trabajo. En este sentido, queremos incorporar en la cultura de la organización el avance del sistema sin la continua participación de la dirección en decisiones tácticas. Cada miembro del equipo debe ser una entidad perfectamente cualificada e impregnada de la filosofía de empresa necesaria para llevar a cabo con independencia su trabajo.

En lo que respecta a la implicación de las personas en esta práctica de gestión la tónica ha sido exactamente la misma. Han participado completamente en todas las fases de actuación desde su realización y toma de datos, hasta la publicación de resultados cuando así ha sido el caso. Es pues claro que esta Práctica de Gestión se integra en la estrategia global de la organización, que gira en torno al cliente, no sólo de forma coherente y consistente con el resto de prácticas sino en consonancia con los procesos y metodologías aplicadas en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). A modo de ejemplo se

pueden argüir los procedimientos de detección de pacientes hipertensos y/o diabéticos, el procedimiento de preparación de la medicación personalizada, el procedimiento de servicio de seguimiento de la medicación, el procedimiento de detección de reacciones adversas, etc.



El equipo de trabajo está compuesto por todos los miembros que aparecen en el organigrama, Este equipo ha trabajado y trabaja sobre esta práctica de gestión que complementa para el cliente el resto de servicios farmacéuticos tradicionales.

## 4. GRUPOS DE INTERÉS

Las partes interesadas o grupos de interés de nuestra Oficina de Farmacia se han agrupado en función de su relación con nuestra actividad, teniendo en cuenta los aspectos de la actuación social, económica y ambiental que más les afectan (4.14):

- **Clientes:** Los clientes constituye el principal grupo de interés de cualquier actividad empresarial y el caso de nuestra Oficina de Farmacia no es una excepción. Nosotros enfocamos nuestra actividad totalmente hacia el cliente. Para nuestra Oficina de Farmacia, cualquier relación que queramos llevar a cabo con nuestros clientes debe estar basada en un flujo de comunicación bidireccional, en el que es fundamental que haya tanto un diálogo farmacia-cliente como cliente-farmacia, dado que sólo de esta forma conseguiremos que vean nuestra oficina de farmacia como un centro de salud y no sólo como un lugar donde encontrar medicamentos. Creemos que la clave de nuestro éxito está en tener la máxima comunicación con los clientes para conocer sus demandas de productos y servicios y poder anticiparnos a ellas.
- **Administración Sanitaria:** La relación de la Oficina de Farmacia con la Administración Sanitaria, como entidad colaboradora en la financiación y gestión de las recetas médicas, se basa en la máxima transparencia y el más estricto cumplimiento legal, así como en la buena gestión de los recursos y la prestación de servicios de calidad.
- **Cadena de Suministro:** Nosotros, desde la Oficina de Farmacia de la Licenciada Carmen Rodríguez Zarzuelo, identificamos dos eslabones en nuestra cadena de suministro. En primer lugar, los investigadores y fabricantes de los productos que comercializamos. En este sentido la industria farmacéutica ocupa un lugar fundamental, como hacedora del medicamento, de quien esperamos la acreditación de eficacia y seguridad necesaria en todos los medicamentos suministrados, la garantía de llevar a cabo la correcta fabricación y el establecimiento de los más altos estándares de calidad de sus procesos productivos, cumpliendo con la conservación en las mejores condiciones de los productos, hasta su venta. En este sentido, es

exigible también al resto de fabricantes de productos que se distribuyen desde nuestra farmacia las máximas garantías de investigación, desarrollo, producción, conservación y distribución de sus productos.

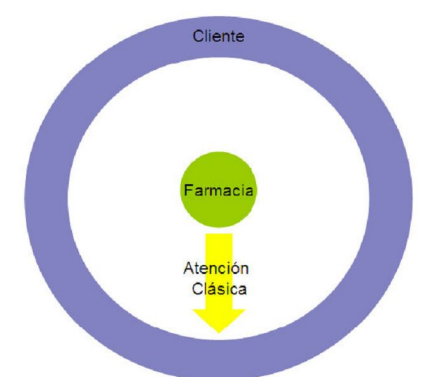
En segundo lugar, está el distribuidor de productos farmacéuticos a quien nuestra Oficina de Farmacia solicita y exige el máximo rigor en la prestación, conservación y suministro de los productos.

- **Empleados:** La profesionalidad, formación, dedicación, participación activa y calidad humana de las personas que trabajan en la Oficina de Farmacia “Zarzuelo” constituyen la base sobre la que se sustenta su buen hacer; por ello, dedica parte de sus recursos a la actualización de sus conocimientos y a la mejora de sus capacidades. Asimismo, desde nuestra empresa, facilitamos la conciliación de la vida familiar de nuestros trabajadores, al ser una empresa pequeña que convive con las necesidades e inquietudes de nuestro personal, logrando tener un acercamiento cierto a sus problemas y un conocimiento directo de sus preocupaciones, pretendiendo facilitar su integración personal-familiar-profesional.
- **Médicos:** El farmacéutico es un punto de unión y quizá el contacto más directo entre un médico y un paciente, lo que indiscutiblemente configura a este colectivo como grupo de interés de la Oficina de Farmacia.

## 5. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

En este apartado pretendemos ofrecer una visión del conjunto de acciones desarrolladas desde la Oficina de Farmacia "Zarzuelo" orientadas tanto al trato con el paciente, como con nuestros propios empleados y grupos de interés, estando todas ellas relacionadas con la mejora de la salud, de la calidad de vida y con la difusión de hábitos saludables.

En Farmacia Zarzuelo, pro-activamente, nos negamos a que la ciudadanía tenga la reducida imagen de una farmacia como establecimiento de dispensación de productos especializados. De esta manera, luchamos por cambiar la situación aportando prácticas innovadoras que en muchos casos buscan aprovechar nuevas tecnologías al alcance de la sociedad.



Buscando la Excelencia en el servicio al cliente, generamos y ampliamos el tipo de atención que los clientes/pacientes pueden recibir como punto de partida a lo que podría constituir las bases de una farmacia moderna. Así, nuestro enfoque, *no sólo consiste en la ampliación de toda una gama de productos y/o servicios, sino en la realización de una labor de prevención a disposición de la sociedad, y más concretamente, de las entidades sanitarias que la sociedad se concede*. Para clarificar la situación hemos dividido nuestra actuación de ampliación de los servicios de atención al cliente en diferentes campos que son destacados en el siguiente cuadro:

Detección de osteoporosis en pacientes de riesgo  
 Control de Hipertensión y medidas de colesterol, glucemia, triglicéridos, GPT y otros indicadores biológicos.  
 Seguimiento de pacientes con glaucoma o hipertensión ocular.  
 Dosificación personalizada de medicamentos  
 Dispensación activa de medicamentos:  
 Prevención de la morbilidad relacionada con los medicamentos  
 Detección, prevención y resolución de problemas relacionados con los medicamentos  
 Detección de sospechas de reacciones adversas a medicamentos

Este campo de los servicios de prevención comprende ocho distintas acciones de nuestro enfoque que serán comentadas más adelante. Resaltamos que este año para conseguir nuestros objetivos, hemos ampliado nuestros servicios de prevención con la incorporación de un nuevo servicio de seguimiento de pacientes con glaucoma.

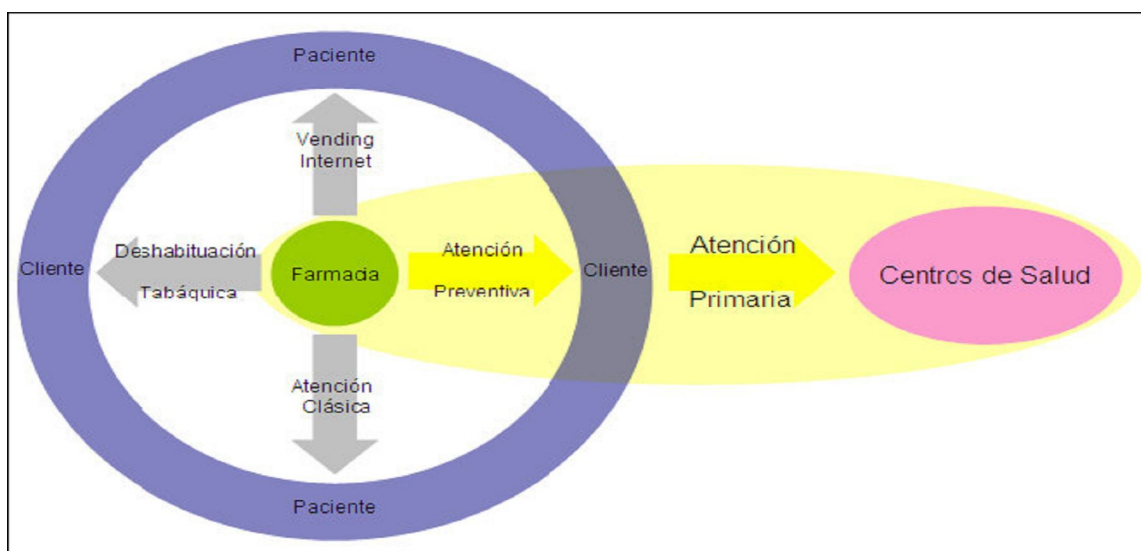
Con esta gama de servicios conseguimos diversificar nuestra actividad para cubrir más apropiadamente las necesidades de nuestros clientes y aumentar las expectativas de todos nuestros grupos de interés.



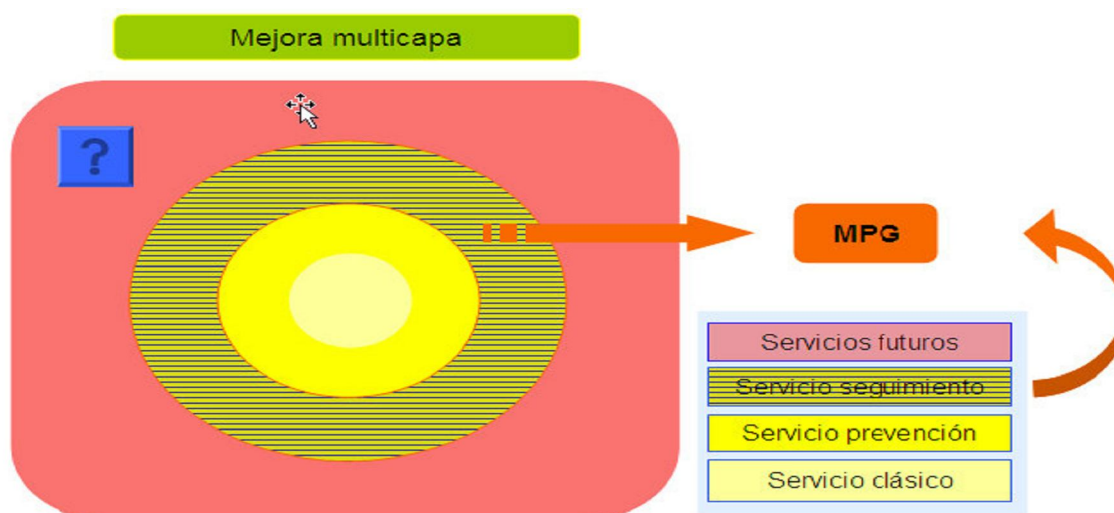
Ganamos en muchos sentidos, desde aspectos claves de la gestión del negocio a un gratificante incremento en las funciones que todo farmacéutico debe reclamar. Dentro de



este enfoque, y como se ha comentado, una de nuestras metas estratégicas consistirá en *formalizar lazos de colaboración con los Centros de Salud de Benalmádena*, tal y como recoge la siguiente figura:



La consecución de este objetivo pasa por no usurpar funciones ni soliviantar ánimos del sector médico. Teniendo en cuenta que nos guían los principios de mejora continua, el futuro debe abrirse como una proyección extendida de esta práctica de gestión.



En él confluirán los distintos enfoques que amplían la atención al cliente a situaciones que todavía están por definir. Quizás encuentren su expresión en campos como la nutrición y dietética, ortopedia, charlas formativas a grupos de interés, etc.

Los **servicios de atención farmacéutica** hacen referencia a las actividades que podrían agruparse en el ámbito de la clínica, por estar orientadas a la asistencia del sujeto en el manejo de los medicamentos antes que al medicamento en sí. Son actuaciones como: la indicación de medicamentos que no requieren prescripción médica, prevención de la enfermedad, educación sanitaria, farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico personalizado y todas aquellas otras que se relacionan con el uso racional del medicamento.

Esta actuación estratégica es de carácter transversal por lo que indirectamente todas las acciones no se llevarían correctamente sin su influencia. Ejemplo: Es muy difícil realizar un buen seguimiento a pacientes con medicación para glaucoma sin recibir una formación y motivación previa.

A su vez, consideramos y hemos pretendido con nuestra actuación aumentar la **satisfacción** y los argumentos de **fidelización** de nuestros pacientes. Mediante la apertura de historias farmacoterapéuticas de nuestros pacientes buscamos prevenir, identificar y resolver problemas relacionados con los medicamentos (PRM). Con la dispensación activa, consulta farmacéutica, detección del riesgo de osteoporosis, determinación de colesterol, preparación de medicación personalizada, detección de reacciones adversas a medicamentos también nos situamos en la línea de detectar y prevenir PRM. Esta actividad profesional nos conduce a nuestro **objetivo clínico** ya que el **resultado final** que medimos clínicamente de nuestro proceso de atención al paciente es el PRM. Ahora bien, esta actividad es la vía que nos diferencia y distingue como farmacia; fidelizamos clientes y aseguramos nuestro crecimiento y rentabilidad económica gracias a nuestro proceso de atención al paciente.

Desde el año 2005 estamos llevando a cabo una serie de acciones que consideramos prioritarias en nuestra relación con la sociedad y que podemos resumir en las siguientes:

1. **Detección de osteoporosis en pacientes de riesgo:** El objetivo de esta acción consiste en un mayor acercamiento a los Centros de Salud mediante la remisión de pacientes con riesgo de osteoporosis. Lógicamente la prestación de este servicio mejora la percepción del paciente respecto a nuestra farmacia y por tanto incide en su satisfacción y fidelización. Igualmente hemos iniciado una alianza con un laboratorio para el envío de pacientes desde dos Centros de Salud. Así, contribuimos al avance en los servicios de atención farmacéutica ya que con el cribado de riesgo de osteoporosis estamos desempeñando una actividad de prevención, a la vez que también redundamos en la línea estratégica de diversificación de los servicios. Las acciones llevadas a cabo se resumen en las siguientes:

- 1 Búsqueda y selección de densitómetros periféricos.
- 2 Redacción de tríptico de osteoporosis (material de apoyo al desarrollo del servicio), cartel de anuncio de la máquina, expuesto en pantallas anunciadoras, y díptico publicitario.
- 3 Diseño del formato del informe al médico y de los protocolos de atención a los pacientes.
- 4 Contacto con el centro de Salud para trasladar el conocimiento del nuevo servicio.
- 5 Formación de las personas de la Organización (estudio de los protocolos, teoría sobre la patología, operación con el equipo, criterios de diagnóstico y derivación al médico).
- 6 Medir la Densidad Mineral Ósea en pacientes, principalmente de riesgo. Aunque se ha realizado la medición a todo aquel que lo ha requerido va dirigida a mujeres mayores de 50 años que no tomen medicación para la osteoporosis (calcio, vitamina D, moduladores estrogénicos, bifosfonatos o terapia hormonal sustitutiva). A esta última selección de personas se conoce como cribado.
- 7 Asesorar al paciente según el resultado obtenido en la medición de la Densidad Mineral Ósea.
- 8 Encuesta a pacientes que han sido objeto del servicio de la Práctica.

9 Seguimiento del resultado (llamada o contacto con el paciente para ver como evoluciona su caso)

10 Publicación científica en Congreso Nacional de Atención Farmacéutica de Valencia (Noviembre 2005).

11 Contacto con laboratorio farmacéutico para impulsar el envío de pacientes desde los dos Centros de Salud (Alianza).

12 Medición de resultados

2. **Control de hipertensión y medidas de colesterol, glucemia, triglicéridos, GPT y otros indicadores biológicos.** El objetivo de esta acción, además de determinar los propios valores de estos parámetros, radica en proponer soluciones ante valores por encima de la normalidad. Bien sea aportando soluciones directas farmacia-paciente o derivando al profesional médico. Las acciones llevadas a cabo se resumen en las siguientes:

1 Estudio de los indicadores biológicos fácilmente mensurables en la farmacia que por el contrario consiguen grandes resultados en los parámetros de salud de nuestros pacientes.

2 Adquisición de equipos

3 Redacción de protocolos de atención y formación

4 Elaboración de registros de detección de PRM.

5 Contacto con el Centro de Salud.

6 Puesta en marcha del servicio y medición de resultados

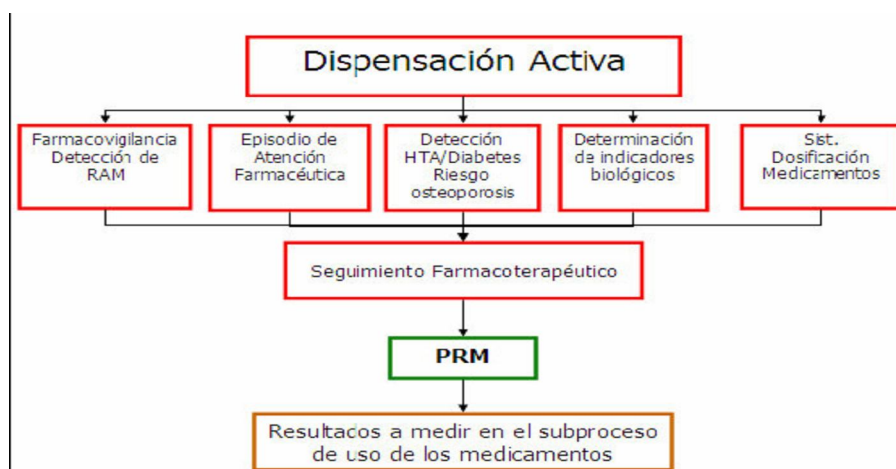
3. **Dosificación personalizada de medicamentos:** El objetivo de esta acción es facilitar la administración del medicamento y por ende mejorar el cumplimiento terapéutico de nuestros pacientes. El grado de fidelización en este caso es pleno debido al pacto de colaboración que se alcanza con el paciente. La dosificación personalizada de medicamentos no debe visualizarse como un elemento de ayuda aislado, sino como parte de nuestra estrategia global que tiene como finalidad el compromiso del paciente con su tratamiento, el buen manejo de los efectos adversos y contraindicaciones, la confianza del paciente respecto a los beneficios de su tratamiento y también potenciar la creencia de que nuestros farmacéuticos son unos

profesionales que forman parte del equipo asistencial y adquieren un rol de responsabilidad y compromiso a través de esta acción. En el marco de esta acción se ha llevado a cabo una alianza con una residencia embarcada en un nuevo concepto de servicio a los clientes. Conocedores de los logros en la mejora del cumplimiento terapéutico de este tipo de sistemas de dosificación nos decidimos a:

- 1 Comparar los distintos sistemas de dosificación disponibles en el mercado (precio, características de sellado, disponibilidad geográfica, etc).
- 2 Elección y elaboración de protocolos.
- 3 Elaboración de material informativo.
- 4 Formación del personal.
- 5 Contacto con el Centro de Salud.
- 6 Colaboración con Residencia de Benalmádena de nuevo concepto (Alianza).
- 7 Puesta en marcha del servicio y medición de resultados.

Con estos dispositivos de ayuda a la administración de los medicamentos, hemos desarrollado un programa que incluye el seguimiento, supervisión, consejo y control de la pauta farmacológica.

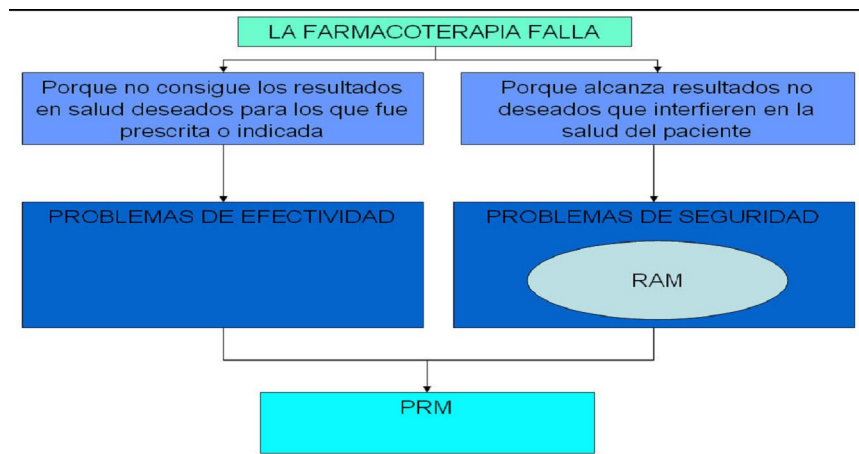
4. **Dispensación activa de medicamentos: prevención de la morbilidad relacionada con medicamentos:** El objetivo de esta acción es aprovechar la dispensación como oportunidad para la detección de PRM de nuestros pacientes. Nuevamente incidimos en como estrechamos la colaboración con nuestros centros de salud pues es necesaria la participación del profesional médico para la solución de un número importante de estos casos. El servicio en sí es un procedimiento corto que aporta un compromiso entre la información a intercambiar con el usuario y la rapidez del servicio, sin que la agilidad comprometa la calidad. Se trata pues de no rebajar la entrega del medicamento a consejos estandarizados y faltos de adaptación a las características de quién necesita la medicación.



Sus fases han sido:

- 1 Elaboración de protocolos de actuación ante la dispensación de medicamentos.
- 2 Formación y motivación del equipo farmacéutico.
- 3 Preparación de material de apoyo (trípticos informativos por una gran variedad de temas sanitarios).
- 4 Puesta en marcha del servicio y medición de resultados.

5. **Detección, prevención y resolución de problemas relacionados con los medicamentos:** El objetivo de esta acción es detectar, prevenir y resolver PRM de los pacientes inscritos en el servicio de seguimiento farmacoterapéutico personalizado. Al abordar esta parte de nuestra Práctica de Gestión éramos conscientes de que la utilización de medicamentos es la forma más común de terapéutica en nuestra sociedad. Sin embargo en muchas ocasiones los medicamentos fallan al no alcanzar los objetivos terapéuticos para los que fueron prescritos o al producir efectos adversos. En ocasiones, se utilizan medicamentos no necesarios o existen problemas de salud que no están siendo tratados. En otras ocasiones, el medicamento no es efectivo, ya sea de origen cualitativo o cuantitativo. Asimismo, los problemas de seguridad que a veces aparecen pueden ser cualitativos o cuantitativos. Todos estos problemas engloban el concepto de problemas relacionados con los medicamentos (PRM) y han sido objeto de una de nuestras preocupaciones en lo referente a nuestro campo de actuación preventiva.



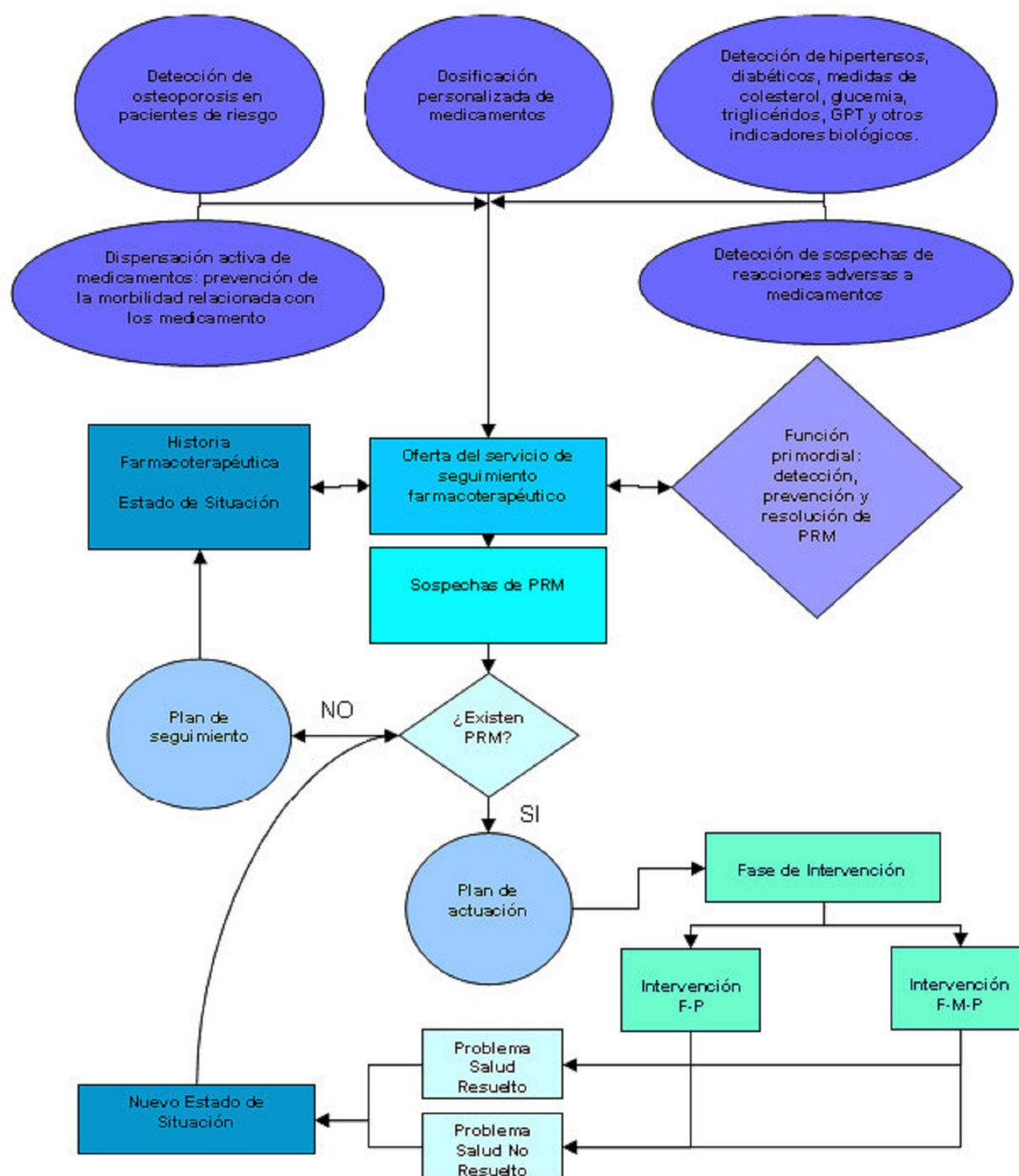
En realidad tal y como muestra la Figura, tanto los médicos como los farmacéuticos valoran lo mismo, pero abordado desde una óptica diferente. El farmacéutico evaluará los problemas de salud desde la perspectiva de la necesidad, efectividad y seguridad de los medicamentos que el paciente toma, mientras que el médico evaluará los mismos hechos analizando el estado de salud del paciente.



En la búsqueda de una sistemática del despliegue la guía de actuación seleccionada ha sido el “método Dáder”, desarrollado y diseñado por un grupo de investigación de la Universidad de Granada en 1999. Éste método de detección y resolución de Problemas Relacionados con Medicamentos (PRM) es el más extendido y utilizado en nuestro país. Se está abriendo camino también a otros países como Brasil y Portugal. PRM son problemas de salud, entendidos como resultados clínicos negativos, derivados de la farmacoterapia que, producidos por diversas causas, conducen a la no consecución del objetivo terapéutico o a la aparición de efectos no deseados. Para que un suceso sea calificado como PRM deben existir, al menos, dos condiciones:

- 1) El paciente debe experimentar o ser probable que experimente una enfermedad o síntoma
- 2) Esta patología debe tener relación identificada o sospechada con la farmacoterapia.

Para resolver los PRM identificados en un paciente, es necesario realizar las llamadas intervenciones farmacéuticas.





El destinatario de las comunicaciones en estas intervenciones hace que puedan existir de dos tipos:

- Intervención farmacéutico-paciente (F-P).
- Intervención farmacéutico-médico-paciente (F-M-P).

Cada PRM sobre el que se interviene se registra en una hoja de intervención, que se cerrará una vez se haya obtenido el resultado de la misma.

Las fases de esta acción son:

- 1 Formación previa en actividades de farmacia clínica (por el responsable del servicio, es decir, una sola persona).
- 2 Adaptación del local, equipos, material de oficina a esta nueva filosofía de trabajo.
- 3 Puesta en marcha e implantación sistemática del servicio de seguimiento.
- 4 Incorporación de la sistemática de trabajo del método Dáder.

6. **Detección de sospechas de reacciones adversas a medicamentos:** El objetivo de esta acción es detectar y notificar al Centro Andaluz de Farmacovigilancia las sospechas de reacciones adversas a medicamentos. Con la acción nuevamente se está contribuyendo a mejorar la percepción de nuestros pacientes sobre las funciones sanitarias de nuestra farmacia. Reacción adversa a los medicamentos (RAM) es cualquier respuesta a un medicamento que sea nociva y no intencionada, y que tenga lugar a dosis que se apliquen normalmente en el ser humano para la profilaxis, el diagnóstico, o el tratamiento de enfermedades, o para la restauración, corrección o modificación de funciones fisiológicas. Es importante no confundir el concepto de PRM con el de RAM, que es un tipo de PRM, concretamente correspondiente al terreno de la seguridad de la. Su elección singularizada se debe a la posibilidad de comunicar espontáneamente las sospechas de reacciones adversas al centro de farmacovigilancia de la Junta de Andalucía mediante la tarjeta amarilla.

Sus fases han sido:

- 1 Diseño y elaboración de protocolos.
- 2 Formación y concienciación del personal.
- 3 Puesta en marcha o implantación.

4 Evaluación y revisión de resultados.

7. **Seguimiento farmacoterapéutico a pacientes que utilizan medicamentos para glaucoma o hipertensión ocular.**

El objetivo de esta nueva acción es realizar el seguimiento de los medicamentos de los pacientes que tienen glaucoma o hipertensión ocular. Gracias a un tonómetro de aire medimos la efectividad de la medicación de este tipo de pacientes, enviando al médico informe escrito con los valores de presión intraocular. Las fases de esta acción han sido:

1. Estudio bibliográfico de tonómetros de aire o portátiles.
2. Consulta sobre aspectos legales de tonómetros en farmacias.
3. Selección del tonómetro a adquirir.
4. Elaboración de protocolo de dispensación de medicamentos antiglaucomatosos.
5. Formación del equipo farmacéutico.
6. Comunicación al Centro de Salud del nuevo servicio.
7. Puesta en marcha del servicio.

8. **Servicio de consulta o indicación farmacéutica:** El objetivo de esta acción persigue resolver las consultas de nuestros pacientes ante trastornos o problemas menores (tos, dolor, picor cutáneo, resfriado,...). El proceso sería parecido a un seguimiento post-venta; una semana después de nuestra recomendación llamamos al paciente para conocer su evolución. Con ello aumentamos la satisfacción del cliente, siendo un claro ejemplo de avance en los servicios de atención farmacéutica y de su diversificación. Por ello, consideramos importante de disponer de un proceso sistemático y documentado que nos permita medir la efectividad de nuestras recomendaciones.

Las fases de esta actividad de atención farmacéutica han sido:

1. Estudio bibliográfico sobre consulta farmacéutica en farmacia comunitaria.
2. Elaboración del registro específico de consulta o indicación farmacéutica.
3. Reunión con equipo de la farmacia para puesta en marcha del nuevo registro.
4. Formación en utilización de protocolos de actuación.
5. Puesta en marcha del nuevo servicio.

9. **Desarrollo e implantación de una metodología para la obtención de información/opiniones, iniciativas y acciones de mejora de las personas de la Organización:**

Lo destacable de esta acción es su sistematización con soporte documental. El objetivo de esta acción ha sido desarrollar e implantar una metodología para la obtención de información/opiniones, iniciativas y acciones de mejora de las personas de la organización. Con esta acción, tercera de las emprendidas en la obtención del Sello de Excelencia, nos alineamos con la línea estratégica “proceso integral y continuo de formación y motivación de las personas”. Las fases de la presente acción han sido:

1. Búsqueda y análisis de metodologías existentes, consultas con otros compañeros del sector.
2. Concreción de la metodología a utilizar: “Buzón de sugerencias”.
3. Elaboración de documentos y formatos.
4. Seguimiento y medición de la información.
5. Evaluación y revisión de objetivos.
6. Plan de acción: Establecer fórmulas de reconocimiento que fomenten la participación e implicación de las personas.

10. **Establecimiento de un sistema de medición claro y objetivos asociados a la satisfacción de los clientes:**

El objetivo de esta acción, segunda de las emprendidas en la obtención del Sello de Excelencia, ha sido implantar ítems y objetivos en nuestro sistema de gestión de calidad relacionados con la satisfacción. Supone un acercamiento a las inquietudes de nuestros clientes para estudiar, y posteriormente proponer, un plan de acciones que permita abordar soluciones alineadas con sus intereses. Las fases de la presente acción han sido:

1. Búsqueda bibliográfica de cuestionarios utilizados en atención farmacéutica.
2. Realización de varias encuestas a clientes y focus group.
3. Estudio de los aspectos que ya se miden y analizar encuestas anteriores.
4. Descarte o selección de indicadores o ítems. Justificación.
5. Establecimiento de objetivos.
6. Seguimiento, evaluación y revisión: resultados encuesta y conclusiones.

7. Propuesta de plan de acciones: Mystery Shopping.

**11. Establecimientos de métodos planificados para una atención farmacéutica**

**integral a los clientes:** El objetivo de esta acción, primera de las emprendidas en la obtención del Sello de Excelencia, ha sido establecer métodos planificados encaminados a una atención farmacéutica integral en busca de una mayor calidad en el servicio y un aumento de la satisfacción del cliente. Se ha intentado determinar y clasificar los distintos tipos de servicios o situaciones que se plantean con el cliente. Esta sistemática permite elaborar una estructura de atención consensuada, crear documentos y formatos necesarios y repartir responsabilidades. Las fases de la presente acción han sido:

1. Examen individual de los servicios y grado de contacto con el cliente.
2. Puesta en común de una estructura de atención al cliente consensuada.
3. Creación de documentación y formatos necesarios.
4. Reparto de responsabilidades e implantación.
5. Evaluación y revisión de las medidas adoptadas (resultados, verificación de conocimientos, etc.).

Creemos que el propio enfoque da idea del cumplimiento de nuestros objetivos y la eficacia de cada acción. No obstante, existen etapas de cada acción cuya revisión y evaluación se centra en la propia ocurrencia de las fases descritas en el despliegue. Por tanto, no es necesario aportar evidencias ni justificar la eficacia de los mismos más allá de la comprobación de que los pasos previstos se han efectuado.

Además de todo lo anterior, nuestra Oficina de Farmacia proporciona información de forma habitual a sus pacientes, clientes y trabajadores acerca de cuidados y hábitos de vida saludables en la vida cotidiana, colaborando activamente en otras campañas tales como las que enumeramos a continuación.

Desde la Oficina de Farmacia "Zarzuelo" colaboramos en campañas de **prevención de VIH/SIDA**. La destacada participación de nuestra Oficina de Farmacia en esta iniciativa es coherente con el carácter sanitario de nuestra actividad, dado que reunimos todos los

requisitos precisos para favorecer la eficacia de esta medida, por nuestra proximidad al ciudadano.

Nuestra función como agentes de salud, facilita y favorece la difusión entre sus empleados y familiares, usuarios, pacientes, clientes y colegios. Para ello, distribuye folletos explicativos de cómo prevenirlo, ofrece direcciones y teléfonos de interés a los interesados, firma acuerdos de colaboración en campañas organizadas por los centros escolares, mantiene informado-formado al personal sobre las últimas novedades científicas, al tiempo que proporciona información acerca de las vías de contagio. Durante el año 2006 hemos participado en la campaña divulgativa del Ministerio de Sanidad y Consumo **“Detén el SIDA. Tú puedes”**, exponiendo carteles en nuestra Oficina de Farmacia con motivo de la celebración del Día Mundial del SIDA. Asimismo, colaboramos en la difusión de los folletos y carteles que con el lema: **“El mundo aún necesita kilómetros de compromiso. Detén el SIDA. Tú puedes”** con la finalidad de llamar la atención a los usuarios para que consulten a su farmacéutico acerca de la enfermedad, cómo se transmite, así como la forma de prevenir el VIH/SIDA. El objetivo principal es concienciar a la sociedad de la importancia de conseguir un diagnóstico precoz, accediendo a un tratamiento eficaz de forma rápida y efectiva, y evitando de este modo la transmisión de la enfermedad.

En nuestra Oficina de Farmacia colaboramos activamente en solventar dudas y problemas durante el embarazo. Por ello, dispone de las campañas **“Yodo en el embarazo”**, donde explica de manera breve y sencilla qué es el yodo, porqué resulta imprescindible para el desarrollo correcto del embarazo, indica la cantidad necesaria que, por término medio se debe ingerir de yodo y aporta consejos acerca de cómo prevenir la falta de dicho componente. De igual modo, realizamos la campaña **“Ácido fólico en el embarazo”** donde damos a conocer que estén pensando en quedarse embarazadas la importancia de usar diariamente comprimidos de ácido fólico al menos desde un mes antes de producirse el embarazo hasta pasados los tres primeros meses del mismo, con el fin de evitar defectos del tubo neural del feto.

En esta misma línea, hemos diseñado campañas destinadas a solventar las dudas y problemas más frecuentes de los recién nacidos:

- **La lactancia artificial y la alimentación del lactante**, donde recogemos información acerca de los distintos tipos de leche existentes y de la edad media que ha de tener el lactante para tomar una u otra fórmula, consejos acerca de cómo preparar un biberón, indicaciones sobre la cantidad de leche que se necesita diariamente en función de la edad del lactante, cada cuanto tiempo hay que dar el biberón y cómo ha de iniciarse al bebé en la alimentación complementaria, es decir, sus primeros alimentos sólidos.
- **El agua en la preparación de los biberones del lactante**, donde aclara cuáles son las principales fuentes de agua para el lactante, da consejos acerca del tiempo que debe hervirse el agua antes de la preparación de un biberón, con el fin de evitar virus, bacterias y otros parásitos, recomienda hasta qué edad es aconsejable mantener estas recomendaciones y ofrece un sumario donde se recogen los puntos más significativos del folleto.
- **La dermatitis del pañal**, donde se instruye acerca de cómo reconocer una escocedura del pañal, se señalan las causas que pueden favorecer la dermatitis del pañal, se ofrecen consejos acerca de cómo tratar de prevenirla y de cómo actuar en caso de diarrea o irritación en el culito del bebé.

En nuestra Oficina de farmacia también realizamos controles y prevención de la **diabetes**. En este sentido, tenemos como usuarios tanto a los pacientes diabéticos tipo 1 como los tipo 2. Evidentemente el perfil de cada uno de ellos es muy diferente y nuestra actuación profesional se va a centrar más en el abordaje del paciente diabético tipo 2 con una edad madura, generalmente con varias patologías asociadas y en consecuencia en tratamiento con muchos medicamentos al mismo tiempo. El servicio profesional que ofrecemos al paciente diabético es ayudarle en el control de su enfermedad a través del Seguimiento Fármaco-terapéutico. Pensamos que los diabéticos constituyen un colectivo clave para recibir este servicio, dado que normalmente se trata de pacientes con pluripatologías como la hipertensión, la obesidad, la hipercolesterolemia... que les hacen además aumentar el riesgo cardiovascular que padecen. Asimismo son pacientes que por su edad

padecen otras patologías independientes de la diabetes, pero que sin embargo complica su abordaje terapéutico, como por ejemplo las artropatías.

En nuestra Oficina de Farmacia, editamos trípticos sobre **¿Qué hay que saber de la diabetes?** Donde informamos de qué es la diabetes, dónde se produce la insulina, para qué sirve la insulina, cuáles son los síntomas de la diabetes, tipos de diabetes y cómo convivir con esta enfermedad. Además ofrecemos una serie de consejos prácticos en relación con la diabetes y el ejercicio físico, el peso y los medicamentos. Siguiendo con los medicamentos, también hemos realizado un tríptico que bajo el título **“Medicamentos para la Diabetes”** informamos acerca de los medicamentos existentes para la diabetes, tipos existentes, cómo se usan y otra información médica relevante para el paciente diabético.

También colaboramos en campañas informativas acerca **de los efectos nocivos del tabaco**, difundiéndolas entre nuestros colectivos más cercanos. En el mundo desarrollado actual cada día se tiene mayor conciencia de la importancia y, sobre todo, de los peligros que el tabaco tiene. Los diferentes agentes de salud van concienciándose gradualmente de la gravedad de este problema de manera que cada estamento profesional lo aborda en función de su rol sanitario. Esto no es ajeno a nuestra Oficina de Farmacia, que tiene también un papel importante en el control y gestión de los tratamientos sustitutivos con nicotina (TSN). Por ello, tratamos de aconsejar al paciente fumador en la elección, si se considera necesario, de la utilización de chicles y/o parches con nicotina y nos ofrecemos para realizarle un seguimiento personalizado para evaluar el éxito o fracaso de esta terapia. Nuestra colaboración se extiende al ofrecimiento de direcciones y teléfonos de interés, folletos y otros materiales consultivos.

En el caso de la **hipertensión arterial**, ésta es una de las patologías en la que mayor incumplimiento terapéutico se registra como consecuencia de su carácter asintomático. De ahí, que gran parte de las intervenciones realizadas desde nuestra oficina de farmacia vayan encaminadas a combatir las consecuencias de esta enfermedad y procurar su control, al tiempo que se trata de favorecer una mayor adherencia a los tratamientos. Abordamos el problema de la hipertensión desde tres perspectivas: la prevención, el

control de los niveles de la tensión arterial y el seguimiento fármaco-terapéutico. De este modo, informamos sobre los problemas de la hipertensión al colectivo de personas sanas, a través de la impartición de charlas, detectamos factores de riesgo asociado y estudiamos de forma sistemática las tomas de tensión para averiguar qué personas con la tensión alta pueden ser hipertensas y en ese caso derivarlas al médico. Una vez que esta persona está diagnosticada, nos encargamos de realizar el seguimiento fármaco-terapéutico.

Distribuimos información acerca las **Vitaminas**: Qué son, cuántas existen, dónde se encuentran, cuál es su papel, así como consejos acerca de cómo notar si existe una falta de las mismas y la importancia de consultar con un profesional sanitario antes de proceder a su toma indiscriminada.

Ofrecemos trípticos a nuestros clientes donde les ayudamos a tratar de distinguir los síntomas entre **la gripe y un resfriado o catarro**, para evitar futuras complicaciones. Les informamos del papel de las vacunas antigripales, qué hacer para prevenir y/o mitigar las molestias los catarros o resfriados y cuando acudir al médico si determinados síntomas persisten o empeoran.

Hemos elaborado información acerca del **Herpes Labial**: Qué es, cómo reconocerlo, cómo se contagia, cómo evitar el contagio, causas y posibles complicaciones, consejos para prevenirlos, la limpieza del herpes labial y cuando acudir al médico.

Suministramos trípticos acerca de la **Gota y el Acido Úrico**: Qué es, cuál es su causa, cuáles son los síntomas de la gota, cuáles son los niveles normales de ácido úrico, el tratamiento de la gota, cómo controlar el ácido úrico así como una lista de aquellos alimentos que debemos evitar en caso de tener el ácido úrico elevado.

Informamos a nuestros pacientes acerca del **Colesterol**: Qué es, porqué debemos cuidar los niveles sanguíneos de colesterol, les ayudamos a distinguir cuál es el colesterol bueno y el colesterol malo y ofrecemos valores promedio deseables de colesterol. Asimismo, ofrecemos una relación de alimentación y prácticas de vida saludables que pueden ayudar a mantener o reducir los niveles de colesterol.



Ofrecemos información acerca de la **Menopausia**, cómo identificar si ha llegado, cómo influye en la salud, cuáles son los síntomas más conocidos, cómo afecta a la salud a largo plazo y una serie de consejos sobre alimentación, ejercicio físico y relajación para afrontar de la mejor manera posible esta etapa.

Realizamos campañas de **prevención del estreñimiento** e información acerca de los laxantes, analizando las causas más frecuentes, cómo combatir el estreñimiento, ofreciendo una relación de alimentos ricos en fibra, alimentos que se deben evitar y consejos para utilizar bien los laxantes. En este mismo sentido, ofrecemos información en relación con la **diarrea**, síntomas que la pueden acompañar, tipos de diarrea, causas más frecuentes, cómo prevenirla y tratarla, qué son las sales de rehidratación oral, que alimentos se deben tomar en caso de tener diarrea y cuándo resulta necesario acudir al médico.

También informamos de qué es la **depresión** y cuales son sus principales síntomas así como del papel de los **medicamentos antidepresivos**: qué son, cómo funcionan, cuánto tiempo es necesario tomarlos, cuáles son sus principales efectos adversos, inconveniencia de automedicarse en caso de estar tomando estos fármacos, distintos tipos de antidepresivos.

Desde nuestra Oficina de Farmacia distribuimos información relacionada con los **anticonceptivos orales**: Cómo actuar si se olvida una dosis, si se tienen vómitos o algún episodio diarreico, si se sangra en mitad del periodo o se están tomando otros medicamentos. Además se ofrecen una serie de consejos útiles acerca de estos fármacos y la necesidad de tomarlos bajo supervisión sanitaria.

También participamos desde nuestro Establecimiento Farmacéutico en campañas de **protección solar y prevención del cáncer de piel**, a través de la distribución de un tríptico **"Sol y salud: consejos para un bronceado saludable"** donde ofrecemos consejos de prácticas rutinarias que se han de seguir antes, durante y después de exponerse al sol, consejos relacionados con el sol y la infancia y una serie de preguntas-

respuestas frecuentes que le pueden surgir al usuario ante la decisión de obtener un bronceado saludable. La finalidad es transmitir un mensaje positivo sobre cantidad y calidad de vida a través de una buena protección solar. Estas campañas ponen de manifiesto la relación entre el cáncer y los hábitos de conducta, la importancia de la prevención y de la concienciación de llevar una vida saludable. También participamos desde nuestro Establecimiento Farmacéutico en campañas de prevención del cáncer de piel en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer y el Ministerio de Sanidad y Consumo. La campaña consiste en publicidad exterior (vallas y locutorios); carteles y distribución de guías informativas en nuestra Oficina de Farmacia

Nuestra Oficina de Farmacia también realiza campañas acerca **de cómo utilizar mejor los medicamentos** a través de la distribución de un tríptico y ha participado en la Campaña del Ministerio de Sanidad y Consumo sobre el **uso racional de antibióticos (PUEDEN DEJAR DE CURAR)** mediante educación sanitaria en la dispensación de antibióticos orales y la entrega de dípticos informativos propios. Los principales objetivos de esta campaña han sido:

- Conseguir un cambio de actitud de la población con respecto al uso indiscriminado de antibióticos para situaciones que no se requieren.
- Informar y sensibilizar a la sociedad de que los antibióticos son muy útiles cuando los indica el médico para tratar infecciones bacterianas, que en ocasiones pueden poner en peligro la vida, pero el uso no adecuado acelera la aparición de bacterias resistentes, y por tanto, los antibióticos dejan de ser eficaces para tratar las infecciones provocadas por dichas bacterias.
- Evitar los riesgos asociados al abuso en el consumo de antibióticos cuando no son necesarios. Puede ser que, infecciones bacterianas graves que hasta hoy tenían curación, en el futuro no la tengan.

Asimismo, hemos participado en la **campaña dirigida a optimizar el tratamiento de los pacientes con Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)**. Nuestro objetivo con esta campaña ha sido doble: por un lado ha ido dirigida a proporcionar al personal integrante de la Oficina de Farmacia "Zarzuelo" formación específica sobre la enfermedad y, por otro lado, ha ido dirigida a los pacientes, facilitándoles información

destinada a mejorar su tratamiento. Asimismo, pretendemos prevenir EPOC mediante prevención y deshabituación del tabaquismo y detectar posibles pacientes ocultos y derivar al médico. Durante la campaña hemos expuesto carteles en el interior del establecimiento farmacéutico y hemos distribuido folletos informativos dirigidos a los pacientes diagnosticados de EPOC. También ofrecemos información relacionada con el **asma**: qué es el asma, tipos de asma existentes, síntomas de asma, cómo se trata el asma, y consejos prácticos acerca de cómo prevenir aquellos factores que empeoran el asma.

Asimismo, no olvidamos la importancia más cualitativa que cuantitativa que tiene **la formulación magistral**. En efecto, cuando un médico no encuentra en el mercado el medicamento que necesita, a la dosis o en la forma farmacéutica que requiere, puede solicitarla bajo la forma de fórmula magistral a nuestra Oficina de farmacia, donde elaboramos con todas las garantías de calidad necesarias y de una manera totalmente individualizada para cada paciente.

También en nuestra Oficina de Farmacia disponemos de una sección de **análisis clínicos**. Muchos de nuestros usuarios han convertido en práctica semi-habitual el acudir a nosotros a que les midamos la glucosa, el colesterol o alguna otra prueba analítica sencilla, mediante técnicas de química seca, que puede permitirles saber si la medicación que toman está siendo efectiva y, por tanto, el problema de salud que les preocupa está siendo controlado o no. Para el personal de nuestra Farmacia también son útiles estos análisis clínicos, pues nos permiten detectar lo que denominamos “pacientes ocultos”, personas que tienen una enfermedad que no ha sido diagnosticada, ya que no presenta ningún síntoma y por tanto el paciente no es consciente de su existencia.

Junto a estas especialidades concretas, y junto a la dispensación de medicamentos, los productos sanitarios en general, en la oficina de farmacia ha jugado tradicionalmente un papel importante la dermofarmacia, la nutrición y la parafarmacia en general. Desde nuestra Oficina de Farmacia asesoramos en estas áreas, siendo muy importantes, por ejemplo, las campañas realizadas para:

- **Tratar el Acné:** Se distribuyen folletos donde se informa de qué es el acné, porqué se produce, creencias y realidades sobre el mismo, consejos en el acné, tratamientos y el uso de cosméticos y el acné.
- **Hemorroides:** Se facilita información en relación con qué son las hemorroides, qué las causa, qué factores pueden favorecer la aparición de las hemorroides, cómo se manifiestan, cuáles son sus síntomas, cómo se tratan, cómo se previenen y cuándo es conveniente acudir a la consulta del médico.
- **Una boca sana:** Se suministran trípticos donde se informa de cuáles son las enfermedades más frecuentes de la boca, cuáles son la causa de estas enfermedades, la importancia de la higiene bucodental en la infancia, qué es y como tratar la hipersensibilidad dental, cómo prevenir la caries y consejos para mejorar la salud dental.
- **Pie de Atleta:** Se distribuye información donde se informa acerca de qué es el pie de atleta, dónde y cómo se puede contagiar, cuáles son sus síntomas, cómo puede tratarse, cómo puede prevenirse y una serie de consejos prácticos de higiene dentro y fuera de casa y del calzado y los pies.

También desde nuestro establecimiento farmacéutico procedemos a la distribución de distintas publicaciones gratuitas (prensa, periódicos, folletos, etc.) con información relevante en relación con consejos de salud, consejos de tu farmacéutico, revistas de fitoterapia y otras.

Dada nuestra ubicación en una zona de playa, suministramos información y **consejos de cómo actuar ante las picaduras de medusas**.

En otro contexto de actividades, **ayudamos a los pacientes a la comprensión de su diagnóstico médico** y se les trata de informar sobre la finalidad de su tratamiento farmacológico. Del mismo modo, y como parte de nuestra labor diaria, proporcionamos consejo farmacéutico a todo el cliente que lo solicita.

También nuestra Oficina de Farmacia actúa como **agente clarificador de las dudas** surgidas en la población que la rodea con origen en la información sanitaria que constantemente aparece en los medios de comunicación. En este sentido, también apoya la divulgación de las novedades legislativas que conciernen a sus pacientes tales como el uso de medicamentos genéricos, dispensación de medicamentos sin receta, vacunación de gripe, la necesidad de visado para determinados medicamentos, significado de EFG, etc. Tras realizar un análisis de la información ofrecida a los pacientes, aproximadamente un 15% se les ofrece por requerimiento legal mientras que el 85% restante tendría un carácter puramente informativo.

En todo momento tratamos de **garantizar la salud, la seguridad y la satisfacción del cliente** durante la utilización de los productos, medicamentos y servicios adquiridos en el establecimiento. Para ello, tal y como señalamos con anterioridad, informamos a los pacientes acerca de cómo reconocer, vigilar o asumir ciertos efectos secundarios que se pueden presentar con origen en la medicación suministrada, les proporcionamos información referente a posibles síntomas adversos que pudieran surgir y les advertimos de la necesidad de consultar con un médico o con nosotros mismos antes de proceder a interrumpir el tratamiento.

Igualmente se vela y **protege la intimidad del cliente-paciente**, no sólo en lo relacionado con lo establecido en la Ley de Protección de Datos sino que también se trata de ofrecer un clima de confianza e intimidad que le permita al paciente abordar cualquier tema que le preocupe y piense puede ser resuelto por un empleado de nuestra Farmacia. En este sentido, podemos afirmar que nunca hemos recibido ninguna reclamación en relación con la violación de la privacidad de los datos de nuestros clientes.

En caso de existir reclamaciones de clientes, tratamos de dar solución a las mismas del modo más rápido y eficiente posible.

Para finalizar este apartado hemos de indicar que nuestra Oficina de Farmacia no ha recibido sanción alguna por incumplimiento de la ley y sus regulaciones, ni tampoco por el

incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de los productos y servicios objeto de nuestra actividad.

## 6. COMPROMISO CON LOS RECURSOS HUMANOS

La política de Recursos Humanos seguida por la Oficina de Farmacia "Zarzuelo" responde, a pesar de su reducido tamaño, a sus Valores, recogimos en el punto 3º de esta Memoria de Sostenibilidad y, por tanto, está orientada y alineada, en cada momento, con sus objetivos.

La política de nuestra Oficina de Farmacia en materia de gestión de Recursos Humanos se asienta sobre los siguientes principios fundamentales, comunes y permanentes:

- Proporcionar a nuestros trabajadores ayuda responsable en los momentos necesarios.
- Incentivar la motivación y la promoción y la formación profesional de sus trabajadores.
- Promover el diálogo empresario-trabajador.
- Garantizar la seguridad laboral y mejorar el clima y las condiciones de trabajo.
- Combatir la discriminación y el acoso.

El Personal de nuestra Farmacia está compuesto por 5 personas, siendo todas ellas mujeres y contando cuatro de ellas con contrato laboral indefinido y una con contrato temporal. La media de edad de los trabajadores oscila entre los 26 y los 34 años. Desde esta Oficina de Farmacia, cuyo índice de rotación del personal es muy bajo, se trata de favorecer el diálogo con los trabajadores y la conciliación de la vida familiar dado que se trata de una empresa pequeña que convive con las necesidades e inquietudes de nuestro personal, logrando tener un acercamiento cierto a sus problemas y un conocimiento directo de sus preocupaciones. En este sentido, y para facilitar la llevanza del triángulo personal-familiar-profesional, se facilita a las trabajadoras flexibilidad horaria.

Nuestro establecimiento farmacéutico también ofrece a sus trabajadoras prestaciones sociales no exigidas por ley (LA3). En este sentido, realizamos aportaciones de 30€ al mes por trabajador a un plan de pensiones de la Oficina de Farmacia. Asimismo, las trabajadoras pueden obtener días festivos por objetivos conseguidos.

Nuestra Oficina de Farmacia sigue una política de no discriminación por sexo o edad al contratar a su personal, utilizando como procedimiento para la contratación las relaciones con la comunidad local, los CV dejados en la Oficina de Farmacia y las relaciones con la Facultad de Farmacia de Granada, los Colegios Profesionales, Aprofarma y los Centros de Distribución.

Todos los trabajadores están cubiertos por el Convenio Colectivo específico de las Oficinas de Farmacia, que fija un periodo mínimo de preaviso en relación con cambios, despidos, etc. de 30 días. Dicho Convenio Colectivo recoge también la necesidad de que todo el personal de Oficinas de Farmacia esté cubierto por su seguro de accidentes, no siendo La Oficina de Farmacia "Zarzuelo" ajena al cumplimiento de este requerimiento.

Al tratarse de una microempresa, nuestro Establecimiento Farmacéutico tiene externalizado el servicio de Prevención de Riesgos Laborales (**MUTUA UNIVERSAL**) quien ofrece campañas de prevención de riesgos laborales a todos los colaboradores de nuestra Oficina de Farmacia. No obstante, una de nuestras trabajadoras tiene formación específica en Prevención de Riesgos Laborales (LA6), creyéndonos en la obligación de señalar en el marco de este contexto que ninguno de nuestros trabajadores ha sufrido ningún accidente laboral durante el último año.

En relación con las campañas de prevención de la salud, obviamente todos nuestros colaboradores son formados e informados de todas las campañas de difusión de la salud realizadas desde nuestro establecimiento farmacéutico.

A pesar de la libertad de asociación sindical existente en la Oficina de Farmacia "Zarzuelo", ninguna de sus trabajadores se encuentra afiliada a algún tipo de organización sindical.

También nos preocupamos por la formación de nuestras trabajadoras. Por ello, durante el año 2006 realizaron distintos cursos, tal y como se desglosa a continuación (LA11):

Belén Sabio: Atención Farmacéutica: indicación en resfriado (89 horas). Atención Farmacéutica HTA (66 horas). Seguimiento sobre Depresión (62 horas). Alimentación



Infantil para Farmacéuticos (3 temas). Atención Farmacéutica en pediatría y geriatría (102 horas). Atención Farmacéutica en Reducción de Riesgo Cardiovascular (56 horas)

Belén Garrido: Curso Formulación Magistral (12 horas). Atención Farmacéutica HTA (6 horas). Seguimiento sobre depresión (62 créditos). Alimentación Infantil para Farmacéuticos (3 temas). Atención Farmacéutica en pediatría y geriatría (102 horas).

José Luís Gutiérrez: Curso de Especialidades Farmacéuticas Complejas (4 horas). Análisis Clínicos (319 horas). Abordaje del dolor desde la Oficina de Farmacia (62 horas).

Óscar Muñoz Valdés: Atención Farmacéutica HTA (66 horas). Seguimiento sobre Depresión (62 horas). Alimentación Infantil para Farmacéuticos (3 temas). Atención Farmacéutica en pediatría y geriatría (102 horas).

Rocío Sánchez Gómez: Atención Farmacéutica: indicación en resfriado (89 horas). Nutrición para Oficinas de Farmacia (28 horas). Atención Farmacéutica en Reducción de Riesgo Cardiovascular (56 horas)

El plan de formación anual necesario para el despliegue de las diferentes acciones es coherente con nuestra estrategia. A la hora de decidir sobre la formación a recibir por parte de nuestro equipo, analizamos los dos criterios de mayor peso de acuerdo a nuestros objetivos estratégicos como son las necesidades percibidas por el equipo y el impacto en la productividad y responsabilidad del equipo. Tras su aplicación se obtiene la prioridad de las diferentes acciones formativas disponibles. Para que un curso sea incorporado al plan de formación e impartido durante el año debe obtener una puntuación mayor de 15.

Con la formación externa se ha priorizado que el contenido de los cursos estuviera en consonancia con el tema abordado y siguiera un sistema de créditos oficial que garantizara un número de horas lectivas de cierta calidad. Además, el personal mejora su propio currículum desde un punto de vista académico. Posteriormente es sometida a evaluación interna para comprobar si es ampliable y productiva para otros miembros del

equipo. En este tipo de formación la obtención de los créditos oficiales por parte del farmacéutico participante supone la garantía de asistencia y aprovechamiento del curso.

Se hace uso de la formación interna cuando no existen o no se admite la conveniencia de cursos de carácter externo. En este caso la actividad formativa se cierra con un examen escrito de conocimientos adquiridos.

Como plan futuro de formación se ha abierto un área nueva centrada en el campo de la parafarmacia, potenciando aspectos de formación técnica, técnicas de venta y técnicas de comunicación.

Por último hemos de indicar que, nuestro Establecimiento Farmacéutico realiza evaluaciones regulares del desempeño de funciones a sus empleadas (LA12), basándose para ello principalmente en las actividades asistenciales. Además, tenemos establecido con nuestras trabajadoras un sistema de incentivos relacionado con su desempeño profesional, que gira en torno a la atención farmacéutica, con objetivos tales como el número de pacientes en seguimiento, PRM detectados y documentados, etc. Los incentivos se plasman en la obtención de días festivos.

## 7. COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

En nuestra Oficina de Farmacia somos conscientes de que nuestros servicios, procesos y productos deben ser respetuosos con el entorno y con el medioambiente y que hemos de controlar y prevenir nuestro impacto medioambiental, por pequeño que éste sea, para contribuir a un futuro mejor. Los principios que fundamentan la política ambiental de nuestra Oficina de Farmacia son:

- El cumplimiento de la normativa legal vigente en cada momento.
- La prevención y/o minimización de las repercusiones medioambientales nocivas o negativas.
- La reducción del consumo de recursos energéticos y naturales tratando en lo posible que dichos consumos sean renovables o regenerables.
- Sensibilizar y formar a los empleados en la aplicación de las mejores prácticas.
- La mejora continua en el comportamiento medioambiental.
- Concienciar a la Sociedad de la necesidad de contribuir al reciclado de los productos que nos atañen para favorecer la conservación del medio natural.

Distintas actuaciones de nuestra Oficina de Farmacia ponen de manifiesto su contribución a la conservación medioambiente. Nosotros promovemos y contribuimos al reciclaje de materiales consumibles tales como papel, cartón, plásticos, etc. utilizando para ello la recogida selectiva de los mismos y depositándolos posteriormente en los contenedores dispuestos por el Ayuntamiento de la localidad para tal fin. Del mismo modo, somos conscientes además de la necesidad de minimizar el consumo de materiales consumibles, habiendo estimado un consumo de 60 kilos de papel al año, 2-3 cartuchos de tóner de impresora y 10 kilos de plástico al año (EN1).

Desde la oficina de Farmacia “Zarzuelo” concienciamos a nuestros colaboradores con la necesidad de reciclar el papel en el propio establecimiento (EN5). En este sentido, utilizamos papel ya usado para realizar fotocopias, recepcionar fax, escribir notas, imprimir documentos en borrador, etc.

Nuestra Oficina de Farmacia también es consciente del uso racional que se debe hacer de los recursos naturales para poder disfrutar de un futuro mejor. Por ello, realiza un consumo racional de luz y agua y fomenta en sus empleados políticas de ahorro de agua y energía.

Dado que como hemos comentado anteriormente, parte de la actividad desarrollada por nuestra Oficina de Farmacia genera desechos, y con el fin de evitar la contaminación de las fuentes, se tiene contratado un servicio especializado de reciclado y recogida de residuos de fórmulas magistrales, análisis clínicos, etc. En este sentido, cada dos meses una empresa homologada para el reciclaje de material de riesgo biológico recoge entre 8-10 litros de residuos de análisis clínicos, contribuimos al reciclaje de medicamentos, reciclando alrededor de 250 kilos al año y llevamos las pilas utilizadas a su contenedor específico de reciclaje (EN22)

Desde nuestra Oficina de Farmacia colaboramos con el programa SIGRE. En nuestro caso, el volumen de medicinas reciclado es cercano al 5% de las ventas. La aportación más importante corresponde al cartón de los 80 pacientes que tenemos inscritos en el sistema de dosificación personalizada.

SIGRE es el sistema de recogida selectiva de envases de medicamentos, que ha puesto en marcha la industria farmacéutica española, con la colaboración de las farmacias y de la distribución, para facilitar que los ciudadanos puedan desprenderse de los envases vacíos o con restos de medicamentos, así como de los medicamentos caducados que tienen en sus hogares. Con su adhesión a esta iniciativa ecológica nuestra Oficina de Farmacia pretende evitar que tanto los envases como los restos de medicamentos que éstos puedan contener se mezclen con otros residuos domésticos y acaben en la basura o en el desagüe, contaminando nuestros ríos. Asimismo, con nuestra participación en el programa SIGRE contribuimos a la reutilización de aquellos materiales que pueden ser reciclados (papel, vidrio, plástico, cartón.) y el aprovechamiento energético de los restos de medicamentos, contribuyendo así a un ahorro tanto en el uso de materias primas como en la utilización de otros combustibles para la generación de energía.

Siguiendo con lo anterior, desde la nuestra Oficina de Farmacia actuamos proactivamente a favor de la difusión de la iniciativa SIGRE, informando a los pacientes de la inconveniencia de mantener botiquines caseros o de mantener medicamentos caducados, se les informa de la iniciativa SIGRE y se les hace partícipes de las ventajas medioambientales implícitas al reciclado de los medicamentos.

También hemos de señalar que hace dos años iniciamos una acción para fomentar el reciclaje de bolsas térmicas en la farmacia. Son las bolsas que mantienen el frío; las utilizamos para la dispensación de vacunas, insulinas, etc. Al dispensar estos medicamentos en dichas bolsas informamos que si nos devuelven la bolsa térmica podrán beneficiarse de 1 € de descuento en la compra que efectúen en nuestra farmacia.

Como objetivo de futuro, y tras realizar el proceso de auto-evaluación EFQM, estamos estudiando la viabilidad de implantar la norma de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001.

## 8. COMPROMISO ECONÓMICO

Las distintas leyes españolas reconocen la Oficina de Farmacia como un establecimiento sanitario privado de interés público, de titularidad y propiedad de un farmacéutico y con sólo una oficina de farmacia por farmacéutico, auténtica garantía sanitaria para los ciudadanos de que la dispensación, la Atención Farmacéutica y el seguimiento fármaco-terapéutico que reciba el paciente no están condicionados por otros intereses que no sean los estrictamente sanitarios.

Estas particularidades nos llevan a que, aún siendo cualquier Oficina de Farmacia una microempresa (2.8), al recaer su titularidad sobre una persona física (2.6), y tratarse de un sector cuyos precios se encuentran intervenidos por ley, los datos económicos a ofrecer son poco relevantes y de índole privada. En este sentido, nuestra Oficina de Farmacia no constituye una excepción. Sin embargo, sí creemos que debemos facilitar cierto tipo de información en relación al papel que desempeñamos como agente económico del sistema en que nos encontramos inmersos.

La forma de trabajar en el ámbito económico de nuestra Oficina de Farmacia genera riqueza, crea empleo y su sostenibilidad depende del respeto a las leyes de mercado y a las normas que regulan la adquisición de productos y servicios por parte de las administraciones públicas. Somos una empresa saneada, que nos permite mantener el empleo, generar valor añadido a la sociedad y evitar la incertidumbre financiera que pudiera distorsionar nuestra actividad empresarial.

Nuestra Oficina de Farmacia nunca se ha visto incluida en registro alguno de morosidad y siempre ha mantenido una buena relación económica con sus proveedores, al haber atendido todas facturas en conformidad con los términos acordados (EC1).

Actuamos correctamente como sujetos económicos cuando tenemos actualizada la contabilidad de nuestra empresa, realizamos puntualmente el pago de nuestros impuestos, y mantenemos al día el pago de nuestras obligaciones con la Seguridad Social.

También en el ámbito económico actuamos como financiadores a corto plazo del Sistema Nacional de Salud en relación con el medicamento y le ayudamos en la gestión de las recetas médicas.

Nuestra Oficina de Farmacia vive para y por la Comunidad que la rodea. Por ello, no somos ajenos a ciertas demandas económicas que nos han realizado diversas organizaciones tales como CUDECA, dado que nos sentimos identificados con su objetivo, por tratar y cuidar a enfermos de cáncer y también por su proximidad. A esta organización, además de un donativo en metálico de aproximadamente 300€, tomamos a los enfermos la tensión arterial y el importe cobrado se deposita en una hucha cuyo importe posteriormente se les entrega. También se han realizado donaciones al Club de Fútbol Atlético Benalmádena (120€), ayudando al mantenimiento de su botiquín y de los botiquines de los equipos infantiles del municipio. Por último se han realizado donaciones a la Asociación de Diabéticos de Málaga (60€). Todas estas donaciones nos han permitido comprometernos con sus objetivos sociales (EC1), dado que manifestamos abiertamente nuestra empatía con los fines de las organizaciones destinatarias.

Dentro de nuestro compromiso económico hemos de destacar las importantes obras realizadas en nuestro establecimiento farmacéutico con el fin de que pueda ser utilizado por aquellas personas que presentan discapacidad. En este sentido, hemos realizado una entrada con rampa que favorece la accesibilidad de nuestro establecimiento farmacéutico.

Por último, hemos de indicar que hemos recibido durante el pasado años subvenciones públicas por importe de, aproximadamente, 17.000€ de la Consejería de Empleo y de la Consejería de Innovación de la Junta de Andalucía, cuyo destino ha sido los proyectos desarrollados por nuestra Oficina de Farmacia.

Desde el año 2002, nuestro establecimiento farmacéutico tiene implementada la norma de calidad ISO 9001 cuyo alcance se puede concretar en los siguientes puntos:

- Dispensación de medicamentos.
- Venta de productos de para-farmacia.

- Elaboración de fórmulas magistrales.
- Atención farmacéutica (seguimiento, consulta e indicación farmacéutica)
- Determinación de indicadores biológicos.
- Preparación de sistemas personalizados de dosificación de medicamentos.



## 9. RELACION INDICADORES GRI

<b>INFORMACIÓN REVELADA (indicadores y estándares)</b>	<b>Página</b>
1.1.	3
2.1.	3
2.2.	4
2.3.-2.5.	8
2.6.	22
2.7.	8
2.8.	22
3.1.-3.4.	6
3.5.	7
3.6.	9
4.14.	10-11
4.15.	7
EC1	22
EC4	22
EN1	20
EN5	20
EN26	21
EN27	21
LA1	18
LA4	18
LA5	19
LA6	19
LA8	19
LA9	19
LA10	19
LA12	19
SO5	17
SO8	17

PR1		11-15
PR3		16
PR4	PR4	17
PR5	PR5	16
PR8	PR8	16
PR9	PR9	17