

ÍNDEX

1. Introducció

2. Norma ISO 9001:2008

3. Comissió de Deontologia

4. Tramitació de sol·licituds d'intervenció de la Comissió de Deontologia

- a. Tipus de sol·licituds d'intervenció
- b. Descripció dels remitents
- c. Descripció dels motius

5. Expedients disciplinaris

6. Altres activitats/serveis de la Comissió de Deontologia

- a. Base de dades de notificacions de robatori, pèrdua i falsificació de receptes, talonaris i segells.
- b. Publicació de pàgines web d'oficines de farmàcia acreditades pel COFB
- c. Reunions amb el Centre d'Informació del Medicament, publicació d'articles.
- d. Publicació de notes informatives

7. Planificació i realització de visites d'inspecció a les oficines de farmàcia

- a. Ordinàries
- b. Seguiment
- c. Altres

1. INTRODUCCIÓ

La Comissió de Deontologia, constituïda l'any 1992, té la missió de vetllar perquè les actuacions professionals dels col·legiats es desenvolupin d'acord amb els principis ètics i les normes legals establertes.

Està formada actualment per nou persones que tenen la funció de vetllar perquè l'exercici professional del farmacèutic es desenvolupi d'acord amb les disposicions legals i les normes ètiques i deontològiques.

Es reuneix cada quinze dies per tractar les queixes, denúncies i comunicacions que requereixen la seva intervenció i la integren tres membres de la Junta de Govern dels quals un d'ells té la funció de cap de la comissió, els inspectors del Col·legi, l'assessora jurídica de la Junta de Govern, la coordinadora de la Comissió i, actualment, dos farmacèutics externs de reconeguda experiència professional i exmembres de la Junta de Govern del COFB.

El servei de Deontologia rep queixes, denúncies i comunicacions, i també atén les consultes que poden fer els propis farmacèutics, l'Administració, associacions de consumidors, altres professionals sanitaris, laboratoris i distribuïdors i també els propis usuaris. Per tant, esdevé una via constant de comunicació amb la societat en relació als col·legiats.

La seva activitat ha anat evolucionant fins el punt que la incoació d'expedients disciplinaris ha esdevingut un aspecte circumstancial. En canvi, l'actuació com a medidora davant de conflictes i com a assessora a col·legiats, a la Junta de Govern i també als usuaris s'ha convertit en la seva activitat principal que es realitza a través del telèfon, correu electrònic, correu postal i fax.

2. NORMA ISO 9001:2008

L'organització del funcionament del servei de Deontologia va portar a obtenir l'any 2005 la certificació de qualitat segons la Norma ISO 9001 (*actualment la versió aprovada l'any 2008*), certificació que ha renovat cada tres anys mitjançant l'auditoria externa tal com estableix la Norma ISO.

L'any 2012 es van unificar els procediments generals del servei de laboratori d'anàlisi d'aigües, el Centre d'Informació del Medicament i Deontologia sota el paraigua de la certificació ISO del COFB.

Es pretén incorporar cada any, la certificació d'un departament del COFB, fins aconseguir tenir certificats tots els serveis dels departaments i seccions del Col·legi.

L'abast de la certificació de Deontologia, inclou la "tramitació de sol·licituds d'intervenció de la Comissió de Deontologia" i, la "planificació i realització d'inspeccions a oficines de farmàcia".

D'altra banda, es disposa també de procediments normalitzats de treball per a les reunions de la Comissió i per a la incoació i tramitació d'expedients disciplinaris, en aquest últim cas, basat en allò que disposen els Estatuts Col·legials.

3. COMISSIÓ DE DEONTOLOGIA

S'han realitzat 21 reunions de la Comissió de Deontologia i s'han tractat 197 assumptes amb l'acord corresponent (taula 1).

S'han realitzat 13 reunions de citació a farmacèutics pels motius següents:

- 5 per retard en comunicar la defunció del/la farmacèutic/a titular
- 3 per informació provinent del CatSalut
- 2 per error de dispensació
- 1 per diverses irregularitats (la farmacèutica no es va presentar)
- 1 per dispensació incorrecta de prescripció electrònica
- 1 per publicitat de venda de medicaments en una web

Taula 1: Distribució del nombre de reunions de la CD, acords i citacions per any

	2012	2011	2010
Reunions de CD	21	20	20
Acords	197	147	195
Citacions	13	7	6

4. TRAMITACIÓ DE SOL·LICITUDS D'INTERVENCIÓ DE LA COMISSIÓ DE DEONTOLOGIA

S'han rebut un total de 154 sol·licituds d'intervenció la distribució de les quals es mostra a la taula 2.

Taula 2: Distribució de les sol·licituds d'intervenció de la CD

SOL·LICITUDS D'INTERVENCIÓ DE LA COMISSIÓ DE DEONTOLOGIA			
Any de recepció	2012	2011	2010
Denúncies, queixes o reclamacions	92	93	103
Consultes	27	41	30
Comunicacions i altres	35	33	34
Total	154	167	167

S'observa que es manté similar el nombre de denúncies, queixes o reclamacions, i el de comunicacions que de vegades té un caràcter de denúncia però en la qual el denunciant no vol formalitzar-ho com a tal.

Mentre, disminueix lleugerament el nombre de consultes que es reben per correu postal o electrònic. No s'han comptabilitzat el nombre de consultes que es realitzen per telèfon i que es responen immediatament o en un període de temps molt curt (menys de 3 dies).

De les 92 sol·licituds d'intervenció classificades com a "denúncies, queixes o reclamacions", atès que el **Consejo General de COF** va demanar dades de les sol·licituds d'intervenció rebudes durant l'any 2012 i que va classificar en "procediments informatius", "procediments sancionadors" (*en fase d'instrucció i*

MEMÒRIA DE LA COMISSIÓ DE DEONTOLOGIA DEL COFB. ANY 2012

finalitzats), "queixes" i "reclamacions" (nombre total, en tràmit, estimades i desestimades i els motius), es van reclasificar en queixes (74) i reclamacions (18) i es va considerar que totes eren denúncies perquè estaven signades correctament. Tot i així, el darrer Decret 121/2013 de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum, defineix queixa, reclamació i denúncia.

A 31 de desembre hi havia en tràmit, 17 queixes i 1 reclamació; s'han desestimat 19 queixes i 6 reclamacions.

Pel que fa al denunciant que sol·licita la intervenció de la CD, augmenta lleugerament les denúncies procedents dels usuaris i que continuen sent la major part de les denúncies (44.56%, any 2012; 32.25%, any 2011).

Si comptabilitzem el total de sol·licituds d'intervenció, els usuaris representen el 40.91%, l'any 2012 i el 22.75%, l'any 2011 (taula 3)

Taula 3: Distribució dels remitents que han presentat sol·licitud d'intervenció a la CD

REMITENTS DE LES SOL·LICITUDS D'INTERVENCIÓ 2012 [2011]				
Remitent	Denúncies, queixes o reclamacions	Consultes	Comunicacions i altres	TOTAL
Ajuntaments, SCS, Inspecció de l'SCS, altres institucions, altres col·legis professionals,...	8 [9]	0 [0]	3 [3]	11 [12]
OMIC's associacions de consumidors,...	3 [6]	0 [0]	0 [0]	3 [6]
Ofici (COFB, Servei Inspecció, Comissió de Deontologia,...)	15 [17]	1 [4]	2 [5]	18 [26]
Establiments Sanitaris	1 [1]	0 [0]	0 [0]	1 [1]
Farmacèutics (no d'oficina de farmàcia)	14 [2]	0 [4]	10 [0]	22 [6]
Farmacèutics (d'oficina de farmàcia)	9 [26]	13 [20]	10 [25]	32 [71]
Metges	0 [1]	0 [0]	0 [0]	0 [1]
Altres professionals sanitaris	0 [1]	0 [1]	0 [0]	0 [2]
Laboratoris i distribuïdors farmacèutics	1 [0]	0 [2]	0 [0]	1 [2]
Usuaris	41 [30]	12 [8]	10 [0]	63 [38]
No classificat		1 [2]	0 [0]	1 [0]
Total sol·licituds	92 [93]	27 [41]	35 [33]	154 [167]

Pel que fa als motius de sol·licitud d'intervenció (veure taula 4) destaca l'augment continuat de les denúncies per "tracte incorrecte a l'usuari", mentre que disminueixen les relatives a les "condicions de fabricació, elaboració, distribució, prescripció i dispensació de medicaments" i les "d'horaris, serveis d'urgència i presència de farmacèutic". Tot i la disminució d'aquest últim grup, han originat la incoació de 2 expedients disciplinaris.

No es disposa de registres que puguin confirmar que els diferents comunicats del COFB, així com l'activitat inspectora/assessora del Servei d'Inspecció, ha contribuït a reduir el nombre de sol·licituds d'intervenció de la CD atès que les oficines de farmàcia milloren el compliment de la legislació vigent.

MEMÒRIA DE LA COMISSIÓ DE DEONTOLOGIA DEL COFB. ANY 2012

Per altra banda, la introducció de la taxa de l'euro per recepta i del copagament va originar consultes i alguna sol·licitud d'intervenció de la CD que es van tractar i resoldre convenientment. Els aspectes denunciats o consultats feien referència a la manca de formularis per l'usuari, cobrament incorrecte de l'euro, no cobrament de l'euro per recepta, reclamació del copagament, etc.

Taula 4: Distribució dels motius de sol·licitud d'intervenció de la CD

MOTIUS DE SOL·LICITUDS D'INTERVENCIÓ DE LA COMISSIÓ DE DEONTOLOGIA 2012			
DESCRIPCIÓ DEL MOTIU DE LA SOL·LICITUD	NOMBRE DE SOL·LICITUDS		
	2012	2011	2010
I. Autorització sanitària, requisits tècnics i bibliogràfics	18 (11%)	12 (7%)	24 (12%)
II. Condicions de fabricació, elaboració, distribució, prescripció i dispensació de medicaments	24 (15%) ↓	37 (21%)	49 (24%)
III. Preus dels medicaments	3 (2%)	6 (3%)	3 (1%)
IV. Tracte als usuaris	18 (11%) ↑	12 (7%)	11 (5%)
V. Publicitat, oferiment de primes, dirigisme i competència il·lícita	12 (7%)	17 (10%)	8 (4%)
VI. Col·laboració amb la inspecció, l'Administració i altres professionals sanitaris	11 (7%)	1 (1%)	1 (0%)
VII. Existències mínimes, desproveïment	2 (1%)	9 (5%)	11 (5%)
VIII. Horaris, serveis d'urgència i presència farmacèutica	17 (10%) ↓	19 (11%)	42 (21%)
IX. Responsabilitats i/o incompatibilitats dels professionals	5 (3%)	1 (1%)	4 (2%)
X. Irregularitats a la Seguretat Social	12 (7%)	7 (4%)	2 (1%)
XI. Assaigs clínics	0	0	0
XII. Diversos	41 (25%) ↓	53 (30%)	47 (23%)
Total	163	174	202

5. EXPEDIENTS DISCIPLINARIS

La Junta de Govern ha aprovat la proposta d'incoació d'expedient disciplinari a dos farmacèutiques titulars.

- Un d'ells per absència de farmacèutic durant l'horari d'atenció al públic de l'oficina de farmàcia.
- i l'altre per absència de farmacèutic durant l'horari d'atenció al públic de l'oficina de farmàcia, incompliment de l'horari que s'estableix com mínim, no acudir a la cita convocada pel COFB i ofensa o desconsideració en relació a altres professionals col·legiats de la mateixa professió i/o membres de la Junta de Govern.

Aquests expedients continuen pendents de resoldre a 31 de desembre de 2012.

Es van resoldre també els tres expedients incoats l'any 2011: dos per manca de presència, i l'altre per atenció incorrecta dels serveis d'urgència assignats a l'oficina de farmàcia.

6. ALTRES ACTIVITATS/SERVEIS DE LA COMISSIÓ DE DEONTOLOGIA

- a. Base de dades de notificacions de robatori, pèrdua i falsificació de receptes, talonaris i segells.

S'han rebut **91 comunicats**: 40 de MUFACE; 25 de la Direcció de Farmàcia Regió Sanitària; 11 Direcció General de Regulació, Planificació i Recursos Sanitaris (DGRPRS); 11 de COMB, 3 del CCFC (DGRPRS); 1 CGCOF (ISFAS).

També hem registrat 81 notificacions d'oficina de farmàcia sobre sospita de recepta falsa; algunes d'elles han estat comunicades posteriorment per organismes oficials.

S'han publicat a la web del COFB, 17 actualitzacions de la BBDD.

- b. Publicació de pàgines web d'oficines de farmàcia acreditades pel COFB

S'han rebut 6 peticions noves de pàgina web, que no s'han publicat encara perquè no s'ha rebut el contracte signat o perquè el contingut no s'adequava a la legislació vigent i calia corregir-lo.

A l'actualitat hi ha registrades a la BBDD, web de 67 oficines de farmàcia de les quals **29 tenen activada la seva pàgina web**, i 36, estan pendents de publicar perquè no s'ha rebut el contracte signat corresponent i 2 d'elles es van desactivar atès que hi havia hagut un canvi de titularitat de l'oficina de farmàcia.

- c. Reunions amb el Centre d'Informació del Medicament, publicació d'articles.

S'han realitzat **8 reunions amb una periodicitat pràcticament mensual** i s'han comentat **36 assumptes** que es repetien en les trucades al CIM o a Deontologia i en el que detectem o observem durant les visites d'inspecció.

Atès que l'edició de la revista [i]cofb ha passat a ser de mensual a trimestral, s'han publicat 5 articles aprovats per la Comissió de Deontologia i la vocal d'oficina de farmàcia:

- Temps de conservació de les receptes i el pla de medicació [i]CoFB, 12/03/12
- Serveis d'urgència i horari d'atenció al públic: quina informació cal comunicar? [i]CoFB, 8/06/12
- Preguntes amb resposta: La verificació dels instruments de mesura no automàtics. [i]CoFB, 11/09/12
- El Servei de Deontologia t'ajuda a actuar d'acord amb la normativa vigent. [i]CoFB, 11/09/12
- Preguntes amb resposta. Deontologia: Quan s'ha de nomenar un farmacèutic regent? [i]CoFB, 19/12/12

d. Publicació de notes informatives

Des del començament del funcionament de la Comissió, un dels objectius més importants, vinculat estretament a la seva funció assessora i de prevenció de les infraccions, ha estat la difusió de la informació. Per aquest motiu s'han anat publicant notes informatives i articles que es poden consultar a l'apartat corresponent a Deontologia del web de col·legiats.

Durant l'any 2012, els comunicats han fet referència a la compra-venda de medicaments entre oficines de farmàcia, l'actuació distribuïdora de medicaments de les oficines de farmàcia, i pel que fa a la campanya d'un laboratori perquè les farmàcies s'adhereixen a una plataforma de comercialització electrònica d'un dels seus productes, és a dir, relacionats amb una possible exportació paral·lela.

7. PLANIFICACIÓ I REALITZACIÓ DE VISITES D'INSPECCIÓ A LES OFICINES DE FARMÀCIA

A través de les visites d'inspecció, personal farmacèutic del Col·legi amb la funció d'inspector comprova el compliment dels requisits exigibles a les oficines de farmàcia. L'objectiu és revisar que tot estigui correcte i assessorar al farmacèutic en les qüestions que precisi.

Setmanalment es planifiquen les visites a realitzar, prioritzant els canvis de titularitat aprovats per la Comissió Permanent, la instal·lació de noves oficines de farmàcia i els trasllats segons comunicats rebuts de la Subdirecció General d'Avaluació i Inspecció d'Assistència Sanitària. El llistat d'oficines de farmàcia es completa amb aquelles ubicades a prop de les 'prioritàries' i que fa més de 2 anys que no s'han visitat.

Atès que s'actualitzen les BBDD de l'any en curs i del següent, que la informació dels canvis ja sigui de titularitat, trasllat, nova oficina de farmàcia, i tancament voluntari prové del Departament de Tramitació d'Expedients i Assessoria Jurídica dels col·legiats i, que els inspectors havien observat que en alguna ocasió la informació que constava a la BBDD de Deontologia, no coincidia amb el que es trobaven realment, es va procedir a revisar el llistat de les oficines de farmàcia de Barcelona ciutat i província d'acord amb el llistat actualitzat que té el Departament de Secretaria. Es van detectar 89 no coincidències, 62 a província i 27 a ciutat. Es van corregir totes amb l'objectiu de disposar de la informació real sobre el/s farmacèutic/s titular/s, l'adreça de l'OF i la situació d'oberta o tancada.

Les visites es classifiquen en:

- Ordinàries. Es fan d'ofici i són la majoria. Es comproven els requisits mínims exigits per la normativa i s'assessora in situ al farmacèutic si ho precisa.
- Seguiment. Quan es detecta alguna irregularitat, es planifica una visita per comprovar si s'ha corregit. L'any 2012 s'han fet 90 visites per comprovar la presència de farmacèutic, 4 per la preparació d'SPD, 2 per compliment de l'horari o del servei de guàrdia, 3 arran de la corresponent denúncia rebuda.
- Altres. Es programa una visita per comprovar fets objecte de denúncia, guàrdies i horaris, lliurament de notificacions del departament d'Assessoria Jurídica, i també quan el farmacèutic sol·licita assessorament.

MEMÒRIA DE LA COMISSIÓ DE DEONTOLOGIA DEL COFB. ANY 2012

	2012	2011	2010
Ordinàries	698	811	828
Seguiment	99	114	133
Altres	82	111	80
total	879	1036	1041

A 31 de desembre de 2012, hi havia pendent de visitar 173 oficines de farmàcia de Barcelona que s'havien inspeccionat per darrera vegada l'any 2009 (100 OF a província i 73 a ciutat)

La funció de l'inspector amb la de responsable del laboratori, activitat de la qual és variable, i amb la de coordinador de qualitat del COFB; així com les funcions de la inspectora que des de juliol de 2012 ha assumit a més, la funció de coordinadora de la Comissió de Deontologia, ha fet reduir el nombre d'inspeccions amb relació a l'any 2011 (↓15.5%)