



LA PLATAFORMA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS
MÁS COMPLETOS
PARA EL FARMACÉUTICO



www.farmas.net

FUNDACIÓN FARMACÉUTICA FARMAS

La **FUNDACIÓN FARMAS**, es una entidad privada sin ánimo de lucro, al servicio del farmacéutico en particular y de la Sanidad en general, siendo su objetivo principal el fomentar y promover estudios, análisis y trabajos del sector farmacéutico, así como su divulgación por cualquier medio, patrocinando, subvencionando y aunando sinergias entre las más prestigiosas empresas del sector, con el objeto de poner al alcance del farmacéutico una gran plataforma de servicios y productos especializados de altísima calidad, patrocinados y subvencionados, con un tratamiento fiscal muy ventajoso, todo ello dirigido y participado por reconocidos profesionales.

Con el respaldo de las principales instituciones públicas y privadas del sector farmacéutico.

CONTENIDO

>> Alphega Farmacia se vuelca para mejorar el rendimiento de la farmacia 04 - 05
IMFARMACIAS

>> Hojas de reclamaciones en la farmacia 06 - 07
GRANDAFARM

>> El riesgo de las bonificaciones por pronto pago de las multas de la inspección 08 - 10
GRANDAFARM



Alphega Farmacia se vuelca para mejorar el rendimiento de la farmacia

Más de 320 farmacéuticos y farmacéuticas han participado en las jornadas formativas "Fiscalidad y farmacia del futuro" impartidas en 15 ciudades del territorio español por la Fundación Farmacéutica Farma (ASPIME Group).

Esta semana ha concluido el ciclo de formaciones "**Fiscalidad y farmacia del futuro**" que durante 3 meses se ha llevado a cabo en diferentes ciudades del territorio español y que ha contado con la participación de **Inma Puig**, experta en formación de equipos de alto rendimiento.

Más de 320 farmacéuticos y farmacéuticas han podido formarse y mejorar sus conocimientos en fiscalidad gracias a las cápsulas de formación **Fiscalidad en la Farmacia** impartidas por la **Fundación Farmacéutica Farma (ASPIME Group)** especializada en asesoramiento fiscal. Las formaciones de este ciclo se han llevado a cabo en Vic, Tarragona, Córdoba, Granada, Bilbao, Sevilla, Huelva, Santiago de Compostela, Madrid, Oviedo, Salamanca, Barcelona, Valencia, Cádiz y Zaragoza. Destacan los eventos realizados en Barcelona y Madrid con más de 100 participantes en los que se ha hecho hincapié en mejorar el rendimiento de las farmacias a través de una formación impartida por Inma Puig, psicóloga clínica y profesora de ESADE, sobre la gestión de las emociones. Adicionalmente, los participantes han podido conocer las últimas novedades de **Alphega Farmacia** y los casos de éxito de la nueva marca de dermocosmética **Your Good Skin**.

En su ponencia titulada **Gestión de las Emociones en la Empresa**, Inma Puig aportó las claves para gestionar con éxito las farmacias y destacó que "En un equipo de trabajo lo peor es lo no dicho, eso sí que es difícil de gestionar. Todo lo dicho, por duro que sea, se puede gestionar".

Con estas formaciones, Alphega Farmacia arranca el 2019 reforzando su voluntad de estar muy cerca de la farmacia independiente, ofreciendo oportunidades que puedan aportar valor para los farmacéuticos y farmacéuticas. Un año que será especial ya que coincide con la celebración de los 100 años de Alliance Healthcare, en los que Alphega Farmacia participará de forma muy activa.

por IM Farmacias Publimas Digital,S.L.



HOJAS DE RECLAMACIÓN

EN LAS FARMACIAS

¿PACIENTES O CONSUMIDORES? Esta es una de las preguntas que todo farmacéutico debe hacerse para saber si está obligado por la normativa de ordenación farmacéutica o por la normativa de consumidores y usuarios, y en qué medida tiene la obligación de tener hojas de reclamación a disposición de los consumidores.

Lo primero que se debe tener claro es la calificación del tipo de establecimiento que son las oficinas de farmacia y, sin dar muchas vueltas queda claro que son clasificadas como centros sanitarios, como se indica en la Ley de Regulación de Servicios de las Oficinas de Farmacia, cuya principal función es la dispensación de medicamentos, por lo que queda claro que las oficinas de farmacia y su funcionamiento está ajustada a la normativa sanitaria y del medicamento, quedando el usuario en el rol de paciente.

Pero no sólo debemos quedarnos en la clasificación de centro sanitario, las oficinas de farmacia también son establecimientos abiertos al público, que no sólo venden medicamentos, cosméticos y productos sanitarios o tienen una cartera de servicios sanitarios (como ortopedia, óptica o tomar la tensión); más allá de los tratamientos para la salud en las farmacias se venden productos nutricionales, homeopáticos, cepillos de dientes, incluso “agua y refrescos fríos” en algunas farmacias céntricas.

Claramente, al ser un establecimiento abierto al público que oferta otros productos, además de dispensar medicamentos, el usuario también podría ser consumidor, por lo que se aplica la normativa de consumo, en cuyo caso sí se estaría en la obligación de tener hojas de reclamación para quien las reclame, conforme a la normativa de consumo.

Algunas normas autonómicas, en su propia ley de ordenación farmacéutica exigen que las oficinas de farmacia tengan hojas de reclamación que normalmente serán presentadas ante la autoridad sanitaria competente, como son Andalucía, Castilla y León, Valencia, Extremadura, Navarra, La Rioja y está siendo contemplada en la reforma de la ley de la Comunidad de Madrid; y el no tenerlas puede suponer una sanción, normalmente de carácter leve.

No obstante, lo que sí contienen todas las legislaciones autonómicas es una norma de defensa de consumidores, en las que se exigen que los establecimientos abiertos al público, tenga a disposición de los usuarios hojas de reclamación, cuestión que si no es cumplida es sancionable. Así pues, aunque centros sanitarios, las oficinas de farmacia son también establecimientos abiertos al público, que no sólo dispensan medicamentos y productos sanitarios, si no otros artículos que quedan fuera de la normativa del medicamento y farmacéutica.

En resumen, podemos concluir que, en lo referente a las hojas de reclamación, las farmacias no sólo deben atenerse a su normativa sectorial, sino que también les afecta la normativa referente a los consumidores y usuarios, puesto que no todo individuo que entra en una farmacia es sólo paciente. Consecuentemente, aunque son unas cuantas las legislaciones autonómicas sobre ordenación farmacéutica que exigen la tenencia de hojas de reclamación, todas las comunidades autónomas exigen en su normativa de consumo que los establecimientos abiertos al público, cuente con hojas de reclamación, en caso que sean exigidas por el consumidor.

Por lo tanto, es mejor asegurar se tener dichas hojas, y evitar posibles problemas ante una inspección o un consumidor enfadado. En la mayoría de las Comunidades Autónoma pueden descargarse en la web del Gobierno Regional. Otro aspecto es como actuar ante una reclamación que un usuario nos ha interpuesto, cuestión que será expuesta en otro artículo.



Sonia Segura Gutiérrez
Jurista especialista en Derecho
GRANDAFARM, S.L.

EL RIESGO DE LAS BONIFICACIONES

POR PRONTO PAGO DE LAS

MULTAS DE LA INSPECCIÓN

En las ocasiones que hemos sido multados la mayoría de las personas se plantean no presentar alegaciones, aunque se tenga la razón, y pagar la multa porque en el boletín de la sanción que nos entregan nos indican amablemente que si pagamos podemos tener un porcentaje de bonificación, incluso en algunos casos otra bonificación “extra”, pudiendo ser ambas acumulables.

Creemos que, dentro de lo malo, la mejor opción es pagar lo menos posible, por lo que ese “amable descuento” que nos ofrece la Administración Pública de turno lo entendemos como un haz de luz que nos manda alguna deidad, y nada más lejos de la realidad. La Ley del Procedimiento Administrativo Común señala que el procedimiento sancionador podrá terminarse con el pago voluntario de las sanciones pecuniarias por el “presunto culpable”, antes de la finalización del procedimiento. La bonificación que se aplicará es como mínimo del 20% del importe¹, pudiendo ser acumulable a otras bonificaciones que se establezcan reglamentariamente.

En el momento de recibir el Acuerdo de Incoación (o iniciación)², sólo llama la atención, como si tuviera luminosos: “bonificación del 20”, “acumulación”; pero no reparamos en “reconociendo su responsabilidad” o “renunciando a recurso”.

Al pagar la sanción con la bonificación, además de ahorrarnos el importe de la multa y de no tener que hacer alegaciones o acudir a un abogado, estamos asumiendo la responsabilidad (autoinculpando) de la infracción por la que nos han sancionado, hayamos o no cometido la infracción de la que se nos acusa; es decir, en el momento que aceptamos la bonificación y pagamos la multa con descuento estamos admitiendo la culpa; si bien es cierto que en la propuesta de resolución de la sanción sólo explica las bonificaciones que tendremos con el

pago anticipado, como si se tratara de un teleoperador vendiendo las bondades de su compañía telefónica, no explica con la debida claridad las consecuencias del “pronto pago”.

Así pues, como he indicado anteriormente, el “pronto pago” supone admitir ante la autoridad que nos está sancionando que somos culpables de la conducta que se nos imputa, pero no es la única consecuencia. Con el pago bonificado de la sanción, también se está renunciando a la posibilidad de presentar alegaciones o recursos en vía administrativa; lo que “de facto” en algunos casos supone la renuncia a la vía judicial, cuestión difícil de encajar puesto que nos ampara nuestro derecho fundamental a la tutela judicial del artículo 24 de la Constitución.

No obstante, hay otra consecuencia importante con el pronto pago y son las posibles sanciones posteriores. En el caso de una primera inspección nos conformamos con la propuesta de sanción dónde viene indicado que existen bonificaciones si se abona la sanción antes del final del procedimiento. En caso de pagar, como se ha indicado anteriormente, estamos admitiendo que somos culpables de la infracción, lo que supondrá que en futuros procedimientos sancionadores podremos ser declarados reincidentes y la reincidencia puede suponer una mayor cuantía de esa segunda sanción que nos impongan. Evidentemente, la reincidencia viene de cometer infracciones de la misma normativa sectorial.

En mi humilde opinión, lo mejor es no declararse culpable si tenemos posibilidad de defendernos³, lo cual no sólo depende de si hemos o no cometido la infracción sino que también puede haber defectos en el procedimiento sancionador, fallos de la autoridad que sanciona, ... que bien alegados pueden llegar a evitar la sanción. Ciertamente, la reducción de la sanción es tentadora y debe ser tomada en cuenta en determinados casos, independientemente que la sanción sea más o menos cuantiosa, pero sí se debe ponderar que, ante otra sanción similar, nos pueden imponer una con mayor cuantía por el mero hecho de habernos declarado anteriormente culpables y ser reincidentes.

Por último, otro consejo: de no estar conforme con la sanción que nos interpongan, y no proceder al pronto pago declarándonos culpables, se han de presentar las correspondientes alegaciones en los plazos establecidos intentando que las mismas incluyan todas aquellas cuestiones que sirvan a nuestra defensa, en caso que se quiera recurrir a ella, puesto que todo lo que se exponga hará más fácil la labor un abogado en la vía judicial. Ciertamente, sólo en la vía judicial se necesita asistencia jurídica de un abogado (y en algunos casos procurador), pero es aconsejable contar con él/ella desde el inicio, incluso para consultar si se firma conforme o no el acta de inspección o boletín de multa pues allanará el camino y, así, nos aseguramos seguir todos los pasos requeridos y cumplir con los plazos; además de tener desde el principio una buena y adecuada estrategia jurídica de defensa. De esta forma, optimizamos nuestras posibilidades de éxito.

¹ La bonificación dependerá de cada norma sectorial, que determinará el porcentaje a aplicar en la bonificación, que no podrá ser inferior al 20%, como determina el Procedimiento Administrativo Común, si bien mayoritariamente este es el porcentaje aplicado. La normativa sectorial aplicable a las oficinas de farmacia será la Ley de ordenación farmacéutica de cada Comunidad Autónoma y la normativa del medicamento, además de los reglamentos de procedimiento sancionador específicos de cada Comunidad.

² Acta de inspección o boletín de denuncia.

³ No debemos olvidar que nos ampara el principio de presunción de inocencia, todos somos inocentes hasta que se demuestre lo contrario. Y quien ha de demostrarlo es la autoridad Administrativa que nos acusa, aunque la palabra de un funcionario, en principio, se tenga por certera.



Sonia Segura Gutiérrez
Jurista especialista en Derecho
GRANDAFARM, S.L.

CONTACTO

Teléfono:

+34 661 678 593

Dirección:

C/ Santa Engracia, 17 4º 2ª Pta.
28010 Madrid



WWW.FARMAS.NET
INFO@FARMAS.NET