

Código Ético de la Farmacia Comunitaria

Sociedad
Española
de Farmacia
Familiar
y Comunitaria



SEFAC



Código Ético de la Farmacia Comunitaria

Sociedad
Española
de Farmacia
Familiar
y Comunitaria



SEFAC



El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeren, plagiaren, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la preceptiva autorización escrita de los titulares del Copyright.

Copyright: SEFAC y autores

Todos los derechos reservados

1ª Edición: abril 2015

ISBN: 978-84-943274-2-1

Depósito legal: B 13153-2015

Edita: SEFAC



Código Ético de la Farmacia Comunitaria

Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria

Abril 2015

COMISIÓN DE BIOÉTICA

Abellán-García Sánchez, Fernando (coord.)

Baixauli Fernández, Vicente Javier

Celada Carrizo, Ana

Gastelurrutia Garralda, Miguel Ángel

Gutiérrez Ríos, Pedro

López Guzmán, José

Molina Porlán, Pedro

Rodríguez Martínez, Marichu

Sánchez-Caro, Javier



Sumario

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción. Justificación de la elaboración de un Código Ético de la Farmacia Comunitaria..... | 7 |
| Parte Primera.- Responsabilidad del farmacéutico comunitario con los pacientes y usuarios | 9 |
| 1.- Relación clínica y comunicación..... | 9 |
| 2.- Consentimiento informado..... | 10 |
| 3.- Intimidad y confidencialidad..... | 10 |
| 4.- Ética de la dispensación y de la prestación de otros servicios profesionales..... | 12 |
| 5.- Cobro por servicios..... | 14 |
| 6.- Respeto a la diferencia de los usuarios y no discriminación | 15 |
| Parte Segunda.- Responsabilidad del farmacéutico con la sociedad..... | 16 |
| 1.- Ámbito de actuación del farmacéutico comunitario..... | 16 |
| 2.- Características del ejercicio profesional de la farmacia comunitaria | 16 |
| 3.- Actuación profesional en situaciones particulares: diversidad de modelos familiares, menores, personas con discapacidad, mayores, inmigrantes y drogodependientes | 17 |
| 4.- Promoción de la salud: educación para la salud y prevención de la enfermedad | 18 |
| 5.- Colaboración en el uso racional del medicamento | 19 |
| 6.- Relaciones con las empresas farmacéuticas y de tecnología sanitaria. Conflicto de interés en la práctica farmacéutica..... | 20 |

Parte Tercera.- Responsabilidad del farmacéutico con la profesión, con otros colegas y con otros profesionales..... 22

1.- Formación continuada y actualización de conocimientos..... 22

2.- Cuidado de las actitudes y modos personales..... 23

3.- Ejercicio responsable de las competencias profesionales..... 24

4.- Competencia desleal 24

5.- Trabajo en equipo..... 26

6.- Investigación 26

7.- Docencia..... 27

8.- Objeción de conciencia 28

Parte Cuarta.- Responsabilidad de SEFAC como organización..... 29

1.- Alcance de la acción institucional de SEFAC y del Código Ético. SEFAC como promotora de valores éticos 29

2.- Diferentes ámbitos de relación de SEFAC como organización 30

2.1.- Industria farmacéutica y de tecnología sanitaria..... 30

2.2.- Medios de comunicación 31

2.3.- Administraciones públicas..... 31

2.4.- Colegios profesionales 32

2.5.- Sociedades científicas y profesionales 33

2.6.- Asociaciones de pacientes..... 33

2.7.- Universidades..... 33

2.8.- Partidos políticos..... 34

3.- Comisión de Bioética 34

4.- Miembros de la Junta Directiva, Consejo de Gobierno y Delegaciones Territoriales..... 35



Anexo.- Código Ético para la dispensación de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica a través de sitios web de las farmacias comunitarias (actualización de la primera edición, publicada en mayo de 2014)..... 36

- 1.- Principios generales..... 36
- 2.- Información que ha de ofrecer el sitio web 38
- 3.- Formulación de pedidos, información y asesoramiento profesional..... 40
- 4.- Transporte del medicamento, entrega al usuario y devoluciones..... 42
- 5.- Dispensación a personas con discapacidad..... 44



Introducción: Justificación de la elaboración de un Código Ético de la Farmacia Comunitaria

La propuesta de hacer un Código Ético de la Farmacia Comunitaria parte de la convicción de que los profesionales de la salud, y en particular los farmacéuticos comunitarios, deben detenerse a reflexionar sobre su propia tarea, los valores que promueven, el servicio que aportan a la sociedad, los fines que persiguen y las consecuencias que comporta su actuación, todo ello como modo de orientar su práctica hacia la calidad y la excelencia. El mero cumplimiento de las normas legales, con ser imprescindible, no es suficiente cuando se busca un nivel de excelencia.

La doble naturaleza público-privada de la farmacia comunitaria hace aún más necesaria esta reflexión para evitar que criterios económicos o de otra naturaleza sustituyan el compromiso responsable del farmacéutico con la propia profesión farmacéutica y con la sociedad en general.

Existe una serie de principios éticos, que no son otros que los grandes principios de la bioética, que deben ser tenidos en cuenta en el ámbito de la farmacia comunitaria: el principio de beneficencia, que obliga a los profesionales a maximizar la atención y el cuidado; el principio de no maleficencia, que exige evitar el daño; el principio de autonomía, que insta a respetar el derecho de autodeterminación de los usuarios, pacientes y profesionales, guiados por sus deseos, preferencias y valores, y el principio de justicia, que persigue un trato equitativo y no discriminatorio y una adecuada gestión de los recursos.

Estos principios éticos pueden entrar en colisión en situaciones concretas, en cuyo caso necesitan ser ponderados con prudencia, y, además, en ocasiones tampoco son suficientes para resolver todos los conflictos que se presentan, por lo que se hace también preciso tener en cuenta el conjunto de valores afectados en cada caso.

Conviene tener en cuenta que no es lo mismo un código ético que un código deontológico. Esta propuesta se ciñe a un código ético, que es aquel que no establece mínimos obligatorios exigibles por ley y sancionables, sino acuerdos de buena práctica que se consideran válidos para el ejercicio profesional en aras de la calidad, que tratan de promover valores importantes, en la convicción de que mejoran la asistencia.

Es evidente que el código ético ha de tener en cuenta el código deontológico, y en este sentido se han tomado en consideración el Código de Ética y Deontología Farmacéutica del Consejo General de Co-



legios Oficiales de Farmacéuticos y los códigos deontológicos de que disponen algunos colegios. Sin embargo, los códigos éticos se definen como un intento de ir más allá de los códigos deontológicos superando lo estrictamente normativo, a favor de un lenguaje de promoción de ideales y desarrollo de actitudes responsables conforme a valores, y a ese objetivo responde la labor efectuada.

El Código se articula en cuatro grandes apartados, que abarcan la responsabilidad del farmacéutico comunitario con los pacientes y usuarios, con la sociedad, con la profesión, y la responsabilidad institucional de la propia SEFAC como organización que debe regirse por normas éticas. Se ha pretendido utilizar la terminología de "paciente" para los casos en que se describen situaciones en las que se entabla una relación clínica con la persona atendida y la de "usuario" para el resto de escenarios.

Asimismo, se incluye como Anexo el "Código Ético para la dispensación de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica a través de sitios web de las farmacias comunitarias", que ya presentó SEFAC en mayo de 2014, pero al que se le han realizado ahora algunos ajustes, fundamentalmente para recoger las propuestas de mejora recibidas de asociaciones de personas con discapacidad.

SEFAC, a través de su Comisión de Bioética, invita a los farmacéuticos comunitarios en su conjunto, especialmente a sus farmacéuticos asociados, a asumir este código como marchamo de calidad y buen hacer ético en la actividad profesional, con el aliciente de que se trata del primer código ético específico de la farmacia comunitaria.



Parte primera.

Responsabilidad del farmacéutico comunitario con los pacientes y usuarios

1.- Relación clínica y comunicación

La naturaleza del encuentro y comunicación entre el farmacéutico y las personas que acuden a la farmacia ha de ser, por encima de cualquier otra consideración o interés, la propia de una relación clínica. El farmacéutico debe esforzarse para que el usuario le perciba como un profesional sanitario y no como un comerciante de medicamentos y otros productos. En esta misma línea, es importante que la farmacia comunitaria sea identificada en todo momento como un establecimiento sanitario.

Los objetivos básicos que deben perseguirse dentro de la relación clínica farmacéutica son los siguientes:

1. Que el paciente pueda compartir su problema de salud con el farmacéutico en un clima de confianza y confidencialidad.
2. Que el farmacéutico obtenga información suficiente sobre el estado de salud del paciente o la razón que motiva su visita a la farmacia, de manera que la intervención que efectúe se realice con el mayor conocimiento posible de su situación de salud.
3. Que se disponga de la mayor información posible sobre el servicio farmacéutico prestado y, en su caso, respecto de la correcta utilización del medicamento dispensado (administración, posología, etc.) o acerca de cómo enfocar su problema de salud.
4. Que se identifiquen y resuelvan los problemas relacionados con los medicamentos (PRM) que pueda tener el paciente, con el fin de evitar y, en su caso, resolver resultados negativos asociados a la medicación (RNM).
5. Que se detecten posibles necesidades no cubiertas que tenga el paciente en relación con su salud y sus medicamentos, y que el farmacéutico pueda abordar con alguno de los servicios profesionales farmacéuticos (SPF) implantados en la farmacia.
6. Que se favorezca la continuidad de la relación en función de las necesidades que tenga el usuario.



Por lo que se refiere a la comunicación entre farmacéutico y usuario, la misma debe ser verdadera, honesta y clara en ambos sentidos, y permitir al segundo que pueda plantear todas las cuestiones que desee y obtener el consejo e información que precise.

2.- Consentimiento informado

El consentimiento informado respecto de cualquier actuación sanitaria tiene una relación directa con el respeto a la dignidad, libertad y autonomía de la persona a la que afecta. Ha de reconocerse que el consentimiento informado ha transformado la relación clínica situando al paciente como eje central, como verdadero protagonista. Consecuencia de ello es que no es concebible en la práctica asistencial una actuación al margen de la conformidad del paciente y sin prestarle previamente la información adecuada para que pueda adoptar sus decisiones.

El farmacéutico debe cuidar los casos en los que debe mediar el consentimiento informado del usuario, que por regla general será tácito o implícito, tal y como debe suceder con algunos SPF. Por el contrario, existen otras situaciones en las que el consentimiento informado tiene que ser necesariamente explícito, como por ejemplo, para la participación en programas específicos y en estudios de investigación.

El farmacéutico debe adaptar la información del proceso de consentimiento en los supuestos de personas con discapacidad psíquica o sensorial y de menores de edad, teniendo en cuenta las previsiones legales en materia de accesibilidad y sobre el menor maduro, así como en materia de representación.

Por último, debe respetarse la negativa del paciente a dar su consentimiento informado, lo que debe entenderse como una renuncia a la información pero no a la prestación del servicio.

3.- Intimidad y confidencialidad

La sociedad de nuestro tiempo reconoce en la intimidad un valor de primer orden para la convivencia y para el desarrollo personal de cualquier ciudadano, hasta el punto de que fue articulado como un derecho fundamental en la Constitución Española de 1978. La intimidad del usuario de la farmacia constituye también un valor esencial a proteger para que la relación clínica se desarrolle de manera satisfactoria.



Existe una parte de la intimidad que se proyecta sobre el cuerpo -la intimidad física- que conecta con el pudor y recato personal, y otra vertiente que lo hace sobre la información -la intimidad informativa-, que consiste en que cuando el paciente comparte un problema de salud con el farmacéutico genera para este último una obligación de confidencialidad de la información transmitida. Ambas proyecciones de la intimidad se han de traducir en la farmacia en la adopción de una serie de medidas como las que se indican a continuación:

- Siempre que las dimensiones físicas de la farmacia lo permitan, el farmacéutico debe destinar una zona de atención personalizada (ZAP) para la consulta farmacéutica.
- Si el problema de salud o la prestación del servicio lo aconsejan debe darse una cita al paciente para que pueda acudir a la farmacia en un momento adecuado, o bien fijarse un horario de atención para estas consultas.
- Si la consulta conlleva que el paciente tenga que descubrir parte de su cuerpo, debe procurarse siempre que lo haga en una zona protegida de la visión del resto.
- Si el farmacéutico anota o registra datos del paciente y de su problema de salud, ha de aplicar las medidas de protección de datos que exija la normativa vigente en cada momento.
- Si se atiende en el mostrador han de adoptarse precauciones para conseguir la máxima confidencialidad.
- En los casos de consultas o solicitudes de dispensación relacionadas con la salud sexual o mental, el farmacéutico ha de poner especial esmero en proteger su intimidad y favorecer la mayor discreción, derivando en su caso la atención a la ZAP y fijando el momento adecuado.
- Todo el personal de la farmacia debe estar suficientemente formado y advertido de la importancia de respetar la confidencialidad de la información.

No debe olvidarse que el respeto a la intimidad es una de las claves que sustenta la confianza que debe generarse entre el profesional y el paciente. Los ciudadanos deben poder confiar siempre en el farmacéutico que les atiende, y tener la seguridad de que este último no va a traicionar dicha confianza comentando las informaciones de su asistencia con otras personas.

La confidencialidad de la información alcanza no solo al problema de salud que pueda haber relatado el paciente, sino también al medicamento, producto o consejo que aquel hubiera obtenido en la farmacia,



y a cualquier información relacionada con la asistencia prestada, incluido el hecho mismo de haber acudido a la farmacia.

En el caso de personas dependientes con su capacidad cognitiva disminuida, la preservación de su intimidad no es obstáculo para que el farmacéutico transmita la información necesaria para garantizar el objetivo terapéutico al familiar o cuidador habitual.

4.- Ética de la dispensación y de la prestación de otros servicios profesionales

La dispensación es un servicio complejo y con connotaciones científicas, éticas y legales. Comprende la entrega del medicamento o producto sanitario en condiciones óptimas y de acuerdo con la normativa legal vigente y, además, la actuación profesional responsable dirigida a proteger a los pacientes frente a la posible aparición de problemas derivados de su utilización.

El hecho de que se busque la mayor agilidad posible en el servicio de dispensación no puede condicionar en ningún caso su calidad, pues por encima de cualquier consideración debe prevalecer la obligación de no causar mal. Cuando las circunstancias lo aconsejen, debe transmitirse al paciente que el proceso de adquisición de un medicamento puede requerir un cierto tiempo, por su propio beneficio.

Por el mismo motivo que se acaba de referir, la dispensación deberá ser realizada siempre por un farmacéutico o bajo su supervisión personal y directa, lo que exige, a su vez, la identificación del personal de la farmacia en función de su cualificación técnica.

Si el farmacéutico decide no dispensar por causa justificada, proporcionará en todo caso al paciente información adecuada sobre su criterio técnico en relación al problema detectado. Ningún paciente puede obligar a un farmacéutico a realizar una actuación profesional que no esté indicada o que esté claramente contraindicada para su salud o para la de la persona a la que vaya dirigido el medicamento, y tampoco por supuesto que no se ajuste a la legalidad vigente.

Cuando el farmacéutico lo considere conveniente para el paciente podrá ofrecerle otros servicios disponibles en la farmacia, siempre que se trate de servicios prestados por aquellos que tienen la titulación exigida legalmente (cuando exista) y/o una capacitación adecuada, cuando se precise. La realización de



los SPF debe ajustarse, siempre que existan, a los protocolos y guías clínicas con consenso científico, salvo que la situación personal del paciente aconseje no hacerlo.

El ofrecimiento de un SPF exige también que, previamente, se haya mantenido una entrevista en la farmacia con el paciente para explicarle pormenorizadamente que su contratación es absolutamente voluntaria, en qué consiste el servicio, cuáles son los logros y ventajas que se esperan conseguir, los riesgos posibles y los compromisos que debe asumir, así como la conveniencia, en su caso, de suscribir un documento escrito de consentimiento informado, en cuyo supuesto se le permitirá un margen de tiempo suficiente para que lo pueda analizar y valorar con tranquilidad. También debe informársele de que se respetará su decisión de darse de baja en cualquier momento que lo desee, sin que ello implique desatención ni ningún tipo de rechazo por el farmacéutico para seguir prestándole otros servicios distintos.

En el caso de las personas con discapacidad sensorial la información y el consentimiento deberán efectuarse en formatos adecuados, siguiendo las reglas marcadas por el principio del diseño para todos, de manera que les resulten accesibles y comprensibles.

Adicionalmente, el farmacéutico ha de advertir al paciente de que la prestación de un SPF dará lugar a que en la farmacia se lleve un fichero con sus datos personales y de salud (información clínica y farmacoterapéutica), respecto del que se aplicarán las medidas de confidencialidad y protección de datos que legalmente procedan, así como también ilustrarle de los derechos que le asisten en relación a sus citados datos.

En aras de la mejor asistencia a los pacientes es recomendable que en la farmacia se lleve un Libro de incidencias, que permita registrar y dejar constancia escrita de las motivaciones que subyacen a las decisiones clínicas más complejas o comprometidas y, desde luego, de las que guarden relación con un conflicto de carácter ético.

Dada la tendencia de la sociedad actual a un exceso de medicalización, entendiendo por tal el proceso consistente en convertir situaciones normales de la vida en cuadros patológicos y por tanto susceptibles de remediarse con fármacos, el farmacéutico debe contribuir a la adecuación de los tratamientos a la situación real del paciente, en aras de conseguir el mayor nivel posible de salud y bienestar. Es un deber del farmacéutico concienciar a los pacientes de la necesidad de realizar un uso racional de los medicamentos y de las limitaciones de las terapias farmacológicas, así como por la no utilización de medicamentos en aquellos casos en los que no se requiere por tratarse de un proceso fisiológico y no patológico.



En el caso de que se cometan errores en la práctica asistencial, el farmacéutico está obligado a reaccionar con celeridad y a adoptar las medidas que sean precisas para evitar un daño al paciente. Es un deber legal y ético que el farmacéutico disponga de un seguro de responsabilidad profesional o garantía equivalente que cubra las indemnizaciones que se puedan derivar de un eventual daño causado con ocasión de la prestación de la asistencia.

5.- Cobro por servicios

Como cualquier otro profesional, el farmacéutico tiene derecho a una retribución por los SPF que realice en su farmacia. Cuando esa retribución no sea satisfecha por la Administración sanitaria dentro de la cobertura pública farmacéutica, o a través de otras entidades pagadoras (por ejemplo, compañías de seguros) corresponde al paciente afrontarla.

Dentro del proceso de consentimiento informado, previo a la contratación del servicio, el farmacéutico debe explicar con total transparencia los costes que conlleva y la forma y el tiempo en que hay que realizar los pagos. Al margen del caso de la dispensación, donde lo habitual es comunicar el precio a la entrega del producto, no es ético comenzar a prestar un SPF sin que el paciente esté debidamente informado de los costes que tiene que asumir.

Se debe evitar pactar con el paciente contratos de SPF cuyos términos económicos dependan de la consecución de los objetivos de salud perseguidos, ya que la actuación profesional del farmacéutico debe ser entendida como una obligación de medios, esto es, de aplicar sus conocimientos científicos y técnicos a la mejora de salud, y no como una obligación de resultados que deba garantizar estos últimos.

La prestación de un SPF en la farmacia lleva implícito que el farmacéutico no pueda desentenderse de las complicaciones de salud que puedan surgirle al usuario como consecuencia de los procedimientos realizados.

El hecho de que, durante la prestación de SPF, cambien a peor las circunstancias económicas del usuario y tenga dificultad para realizar sus pagos, no debe influir en la calidad del servicio que se esté dando en ese momento.

La retribución por los SPF no debe condicionar la actuación profesional. Por ello, no es ético que se incentiven actuaciones profesionales fútiles para el paciente o que no le reporten un beneficio proporcional al coste que ha de asumir.



6.- Respeto a la diferencia de los usuarios y no discriminación

El farmacéutico debe respetar la diferencia en el modo de vida de los usuarios como parte de la diversidad y de la condición humana, y en tal sentido evitar incurrir en descalificaciones, estereotipos y prejuicios.

No es ético ningún tipo de discriminación, exclusión o restricción en la atención a los usuarios en función de su raza, edad, sexo, religión, orientación sexual, aspecto físico, nivel económico, vestimenta, etc. Lo anterior no impedirá tomar las debidas precauciones cuando existan dudas acerca de la identidad del usuario o de sus verdaderas intenciones. Resulta singularmente reprobable toda discriminación en relación a las personas con discapacidad e inmigrantes, por su especial vulnerabilidad.



Parte segunda.

Responsabilidad del farmacéutico con la sociedad

1.- Ámbito de actuación del farmacéutico comunitario

El farmacéutico comunitario debe hacerse responsable de las necesidades farmacoterapéuticas de los pacientes que no estén ingresados en un hospital, tanto si residen en su domicilio como en un centro sociosanitario. En consecuencia, los criterios éticos que se aplican en la consabida vertiente de actuación profesional dentro de la farmacia, debe proyectarlos también en su labor en los entornos citados (domicilio y centros sociosanitarios).

2.- Características del ejercicio profesional de la farmacia comunitaria

El acceso a los medicamentos necesarios para conservar la vida y la salud constituye un factor esencial de justicia social en cualquier sociedad. También lo es, en un segundo escalón de importancia, concienciar e instruir a la población sobre el uso racional del medicamento, para conseguir que se utilice de forma adecuada a las necesidades clínicas, en las dosis precisas según los requerimientos individuales, durante el período de tiempo adecuado, con la información para su correcto uso y al menor coste posible para los usuarios y para la sociedad.

El farmacéutico tiene un gran protagonismo en la consecución de los citados objetivos, que deriva no solo de las funciones concretas que le han sido asignadas legalmente sino también de su vocación de servicio a la sociedad y de su compromiso con la mejora y bienestar de esta. En última instancia, los ciudadanos esperan del farmacéutico algo más que sus conocimientos sobre el medicamento.

En el contexto descrito la actuación profesional del farmacéutico ha de estar presidida por una serie de características:

- 
- La posesión de una formación correcta tanto en el plano científico como en el plano ético y deontológico. En ambos aspectos el farmacéutico debe esforzarse por adquirir y mantener actualizados los conocimientos adecuados.
 - La búsqueda de la excelencia, en el sentido de perseguir la mejora continua y no conformarse con prestar rutinariamente un servicio profesional de obligado cumplimiento, sino en tratar de hacerlo con el mayor beneficio para el paciente y para la sociedad.
 - La independencia en la adopción de criterios científicos y profesionales de actuación dirigidos a la mejor asistencia de los usuarios, evitando las presiones que puedan realizar estos últimos o terceros interesados, como las compañías farmacéuticas y de tecnología sanitaria.
 - El seguimiento de protocolos de actuación para la prestación de servicios profesionales que tengan suficiente consenso científico, siempre que no haya razones para apartarse de los mismos.
 - La actuación y toma de decisiones sobre la base de la mayor evidencia científica disponible en cada momento.
 - La participación, en la medida de lo posible, en proyectos de investigación que permitan avanzar en la mejora de la atención farmacéutica a la población.
 - La colaboración con la Administración sanitaria y otros colectivos sanitarios en las tareas de salud pública y educación para la salud, así como en el diseño de la política sanitaria.

3.- Actuación profesional en situaciones particulares: Diversidad de modelos familiares, menores, personas con discapacidad, mayores, inmigrantes y drogodependientes

El farmacéutico debe respetar los distintos modelos familiares que conviven en la sociedad y evitar incurrir en prejuicios y discriminación con motivo de su actuación profesional. La orientación sexual y la organización familiar de las personas que acuden a la farmacia jamás justifica su desatención o postergación.

Por lo que se refiere a los menores de edad, la actitud del farmacéutico debe ser la de reconocer su autonomía y capacidad de decisión en la medida en que su madurez intelectual y emocional lo permita.



Sin perjuicio del respeto de los criterios establecidos en la normativa sanitaria, cuando el menor de edad tenga, a juicio del farmacéutico, capacidad suficiente para entender la información y hacerse cargo de su situación, debe atenderle sin necesidad de exigir la presencia de sus padres o representantes legales, salvo que se dé una situación de grave riesgo para su salud.

Para las personas con discapacidad y para los mayores reviste gran importancia su autonomía e independencia individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones. El farmacéutico debe tener una especial sensibilidad ante la presencia de una persona con discapacidad o de una persona mayor y proporcionarle los apoyos específicos que precise para que pueda ser atendida. El farmacéutico debe procurar la eliminación de barreras físicas que impidan su acceso a la farmacia y establecer elementos que permitan su descanso.

El hecho de que un paciente, por razón de edad o de discapacidad, acuda acompañado de otra persona que ejerza de cuidadora no es excusa para que el farmacéutico no intente entablar una relación clínica con aquél.

La población inmigrante con diferentes idiomas, culturas, tradiciones y religiones tiene en ocasiones problemas de integración y comunicación. El farmacéutico ha de contribuir desde su posición a salvar esas barreras y que los usuarios con las citadas características sean atendidos como cualquier otro cuando acudan a la farmacia.

Por último, tampoco está justificada la discriminación de las personas drogodependientes, con trastornos adictivos o indigentes. Lo anterior no es incompatible con la adopción en la farmacia de las medidas de seguridad y protección que procedan a favor del resto de usuarios y del propio profesional, en el caso de que razones objetivas así lo aconsejen.

4.- Promoción de la salud: Educación para la salud y prevención de la enfermedad

Los farmacéuticos tienen la responsabilidad de colaborar en la educación para la salud y prevención de la enfermedad, incidiendo en los siguientes aspectos:

- Uso racional del medicamento, incluyendo la instrucción sobre su administración.
- Importancia de la receta médica como instrumento de protección del usuario.

- 
- Necesidad de una automedicación responsable preferiblemente coordinada por el farmacéutico.
 - Ofrecimiento de consejo sanitario y atención de las peticiones de información sobre salud.
 - Peligro de adquirir medicamentos ilegalmente al margen de las farmacias y servicios farmacéuticos autorizados.
 - Divulgación del estado de la ciencia y sus avances en farmacia comunitaria.
 - Realización de campañas sanitarias y de cribados.
 - Colaboración con las Administraciones sanitarias en actividades de promoción de la salud.

5.- Colaboración en el uso racional del medicamento

El uso racional del medicamento es un objetivo que debe perseguirse tanto en el caso de la prestación farmacéutica pública como privada. En ambos ámbitos debe comportar los siguientes compromisos del farmacéutico respecto del paciente:

- Que reciba los medicamentos y productos sanitarios, y que se lleven a cabo el conjunto de actuaciones encaminadas a que los utilice de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el período de tiempo adecuado, con la información para su correcto uso y al menor coste posible. Y, en su caso, que se le facilite también su administración cuando sea necesario.
- Que obtenga la información adecuada para el uso correcto de sus medicamentos, tanto de los prescritos por el médico como de los de indicación farmacéutica, y el farmacéutico se asegure de que el paciente entiende cuál es su acción, así como su posología, tiempo de uso, etc.
- Que se le haga hincapié en que la falta de adherencia es uno de los mayores problemas en la asistencia sanitaria, y el paciente es el responsable último.
- Que quede debidamente ilustrado sobre los peligros de abusar de determinados medicamentos y de las consecuencias que pueden derivar en el organismo.

- 
- Que sea advertido de las recomendaciones en materia de salud pública que pueda haber impulsado la Administración sanitaria a través de la farmacia.
 - Que sea informado igualmente sobre la opción más económica de hacerse con la medicación que precisa.
 - Que sea informado de los servicios farmacéuticos complementarios a su dolencia o tratamiento.
 - Que sea advertido de las posibles reacciones adversas y efectos secundarios de los medicamentos que utiliza y que cuando éstos se produzcan sean comunicados al centro de farmacovigilancia correspondiente. Dicha comunicación va más allá de una obligación legal por tener connotaciones éticas en la medida en que contribuye al bien general.

Adicionalmente, cuando se trata de la prestación dentro del sistema público de salud, donde existe una limitación de los recursos disponibles, el farmacéutico pondrá mayor énfasis si cabe en la utilización responsable de los medicamentos, y evitará casos de su uso inadecuado o de sobreutilización injustificada.

6.- Relaciones con las empresas farmacéuticas y de tecnología sanitaria. Conflicto de interés en la práctica farmacéutica

Debido a las limitaciones de la financiación pública en materia de formación e investigación sanitarias, hay que reconocer la relevancia que tiene la colaboración de los profesionales sanitarios con la industria farmacéutica y de material tecnológico en el citado terreno y en aras de mejorar la calidad asistencial. No obstante, la citada colaboración debe ceñirse a aspectos estrictamente profesionales, que no conlleven ningún tipo de contraprestación de naturaleza comercial, ni que supongan un incentivo para la dispensación de determinados productos. Las ayudas económicas de la industria habrán de perseguir el objetivo de mejorar las posibilidades asistenciales, formativas e investigadoras del farmacéutico.

El farmacéutico está obligado a la máxima honestidad en la dispensación y en la práctica de otros SPF, de manera que ha de velar siempre por el mayor beneficio para los pacientes y el sostenimiento del sistema público de salud.



El conflicto de intereses se aplica a aquellas situaciones en las que un interés secundario y siempre de tipo personal -económico, ideológico o profesional- puede anteponerse a un interés primario como el bienestar de los usuarios, la obtención de conocimiento válido generalizable en investigación, el interés de la ciencia o de la sociedad, y, en última instancia, condicionar la capacidad de juicio independiente del profesional. El interés secundario no tiene por qué ser ilegítimo o malo en sí mismo, incluso puede ser deseable, pero su peso puede cuestionar el interés primordial. El conflicto de interés influye negativamente en la práctica asistencial cuando el farmacéutico prima su beneficio personal (económico o de otro tipo) en detrimento del bien del paciente.

El farmacéutico debe hacer explícitos sus conflictos de interés siempre que se produzcan, en particular en las siguientes situaciones: cuando pertenezca a un comité ético, cuando ostente cargos de responsabilidad simultáneamente en una institución pública y privada, cuando pertenezca a la junta directiva de un colegio profesional o de una sociedad científica o profesional, cuando publique los resultados de una investigación con financiación de la industria, cuando dispense medicamentos en el contexto de una investigación de la que forme parte, etc.



Parte tercera.

Responsabilidad del farmacéutico con la profesión, con otros colegas y con otros profesionales

1.- Formación continuada y actualización de conocimientos

La formación continuada es un requisito ético del farmacéutico en cuanto que contribuye a la actualización de los conocimientos y a proporcionar la mejor atención y cuidado a los usuarios.

Los ciudadanos tienen una exigencia elevada y creciente respecto de la calidad de su sistema de salud, por lo que se hace necesario contar con profesionales motivados en su preparación y actualizados en el plano técnico y científico.

El seguimiento por los farmacéuticos de cursos y actividades formativas que aumenten su competencia profesional, y la acreditación periódica de esta última bajo criterios objetivos, son factores de capital importancia para que la prestación farmacéutica alcance cotas de excelencia.

Como consecuencia de lo manifestado en los dos párrafos anteriores, el acceso a la formación continuada se configura como un derecho-deber del farmacéutico: un derecho porque es obligado que, especialmente la Administración sanitaria pero también las universidades, los colegios profesionales y las sociedades científicas y profesionales, pongan a su alcance programas de formación de calidad; y un deber en la medida en que la actualización de los conocimientos es un compromiso individual en el plano ético que no puede eludirse.

Asimismo, es recomendable que cada farmacia tenga un programa de formación para cada profesional del equipo.

2.- Cuidado de las actitudes y modos personales

El farmacéutico tiene que ser consciente de que está desempeñando un rol profesional con gran trascendencia social, y por ello debe cuidar su aspecto, aseo personal, lenguaje e imagen frente a los usuarios y, a tal efecto, adoptar las siguientes medidas:

- Estar debidamente identificado y, en el caso del titular, obligar al resto de trabajadores del establecimiento a que también lo estén. Además, llevar una indumentaria adecuada para la actividad que desarrolle.
- No ironizar con los padecimientos de los usuarios, aunque se tenga la convicción de que tienen escasa importancia.
- Estar alerta para detectar situaciones en las que se hace precisa una comunicación confidencial con el paciente al margen del resto de las personas presentes en la farmacia.
- Respetar la intimidad del paciente cuando este no desea dar más detalles de lo que le sucede o cuando sus decisiones o requerimientos no sean compartidos por el farmacéutico, siempre y cuando esa información no sea esencial para la atención farmacéutica y se esté dentro de la legalidad.

Otro elemento que incide notablemente en el prestigio de la profesión es el desmerecimiento de los colegas, por lo que siempre que se esté en presencia de los usuarios, el farmacéutico debe tratar a los demás farmacéuticos y profesionales sanitarios con respeto y evitar descalificaciones o críticas que cuestionen su profesionalidad. Las diferencias de criterio que puedan existir entre compañeros o, incluso, los reproches a su actuación deben plantearse personalmente o a través de los cauces establecidos en el ámbito colegial.

En el plano profesional es necesario reconocer a cada compañero el valor que tiene como persona y establecer vínculos basados en la cortesía y la corrección.



3.- Ejercicio responsable de las competencias profesionales

El ejercicio profesional como farmacéutico debe llevarse a cabo con pleno conocimiento de las competencias a las que habilita el título oficial, pero también de sus limitaciones. La actitud prudente a la hora de tomar decisiones clínicas debe ser la nota que presida su actuación y, a este respecto, realizar la derivación del paciente al médico u otro profesional sanitario siempre que sea oportuna es un signo de buena práctica profesional.

La sociedad del siglo XXI puede y debe sacar mucho más provecho del farmacéutico como agente de salud. En consecuencia, este último se encuentra ante el reto de hacer evolucionar su profesión hacia cotas más altas de utilidad y reconocimiento social. Por el motivo referido, el interés del farmacéutico por ampliar sus competencias más allá de sus labores tradicionales relacionadas con el medicamento debe contemplarse como algo positivo y deseable. Ahora bien, dicha ampliación y su ejercicio responsable puede exigir en ocasiones que, desde el punto de vista ético y profesional, obtenga previamente una capacitación personal validada por sociedades científicas, colegios profesionales, universidades, Administración sanitaria, y que la misma se actualice periódicamente.

No es ético ofrecer nuevos servicios en la farmacia sin disponer, siempre que sea preciso, de una capacitación profesional que garantice estándares adecuados de calidad y seguridad para los usuarios, ni aquellos que no cuenten con el suficiente consenso científico.

Por último, con el fin de salvaguardar el carácter sanitario de la farmacia y de las competencias profesionales del farmacéutico, es aconsejable que dentro de aquella no se realice el comercio de bienes y servicios ajenos a los fines de la profesión y a las funciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad que tiene reconocidas el farmacéutico.

4.- Competencia desleal

La farmacia tiene una vertiente privada y empresarial que el farmacéutico puede legítimamente potenciar para generar mayor valor en la sociedad y para conseguir un mejor resultado económico de su actividad. Por ello, la competencia entre profesionales, siempre que esté presidida por la buena



fe y se desenvuelva en el marco de la legalidad, debe ser vista como algo saludable que beneficia a los usuarios.

Por el contrario se incurre en competencia desleal cuando el comportamiento del farmacéutico, teniendo en cuenta sus características y circunstancias, influye indebidamente en la libertad de elección de los usuarios. En particular, a título meramente enunciativo y no limitativo, se consideran actuaciones de competencia desleal las siguientes:

- Incumplir los requisitos legales en materia de adquisición de los medicamentos, especialmente rebajando la exigencia de la receta cuando esta es obligada. Lo anterior no impedirá la dispensación excepcional en los casos en que verdaderamente esté justificada.
- Incentivar la venta de medicamentos vinculando su adquisición a promociones o regalos de productos de salud u otros servicios u ofrecimientos ajenos a la prestación farmacéutica.
- Desprestigiar a otros colegas para fidelizar a un usuario.
- Ofrecer sistemáticamente servicios profesionales a los pacientes a precios por debajo de su coste o gratuitos.
- Valerse de medios inmorales, mentiras y coacciones para obtener beneficio económico o realizar servicios innecesarios, e incentivar el consumo de medicamentos o productos que no precise el usuario.
- Aprovecharse en beneficio particular de la posición de ventaja que puede derivarse de ostentar un cargo representativo en entidades públicas o privadas.
- Incumplir los horarios comunicados al colegio profesional para aumentar los beneficios.

La competencia desleal entre farmacéuticos perjudica notablemente el prestigio de la profesión, por lo que es recomendable como primera opción para abordar el problema hablar con el compañero que está desarrollando esa actividad y exponerle la situación para intentar que cese en la misma. Sólo si no cesa en su actitud voluntariamente procede acudir a los órganos competentes.



5.- Trabajo en equipo

La cooperación interdisciplinar de profesionales tiene una relevancia indudable en la mejora de la asistencia sanitaria, sobre todo teniendo en cuenta la complejidad y tecnificación de muchos procesos. De ahí que el trabajo en equipo sea un método muy deseable no solo en el ámbito de quienes trabajan en una misma farmacia, sino también en relación a otros profesionales que desempeñan su labor fuera de ella, como, por ejemplo, médicos, farmacéuticos de hospital y de atención primaria, enfermeros, asistentes sociales y otros profesionales sanitarios.

El farmacéutico debe favorecer el trabajo en equipo con otros profesionales porque es bueno para los pacientes y porque es la vía para conseguir su plena integración en el sistema de salud y vencer así las reticencias que puedan existir por la vertiente económica de su actividad.

Sin perjuicio de la jerarquización que deba establecerse para determinadas actuaciones, el trabajo en equipo debe estar fundamentado en el principio de confianza, en virtud del cual se puede presumir que todos los integrantes están actuando correctamente mientras no haya ningún factor que permita entender lo contrario; y, al mismo tiempo, que debe reaccionarse significando lo que se entienda incorrecto o inadecuado desde el instante en que se aprecie una actuación de esa naturaleza.

La delegación de tareas dentro del equipo de la farmacia es una fórmula adecuada de funcionamiento siempre y cuando resulte acreditada la capacidad para realizarlas por parte de quien recibe la delegación y se hayan establecido previamente en el seno del equipo las condiciones en las que debe producirse dicha delegación o distribución de tareas.

La relación jerarquizada dentro de la farmacia y la necesaria organización y delegación de tareas que establezca el farmacéutico titular no deben estar reñidas con el respeto a la autonomía de los trabajadores en el ámbito de sus respectivas funciones profesionales.

6.- Investigación

La investigación es una actividad consustancial al ejercicio de una profesión sanitaria como la farmacéutica. Su guía ha de ser el respeto escrupuloso a los principios éticos de la investigación clínica



aceptados internacionalmente, entre los que figuran el respeto a la autonomía de los pacientes, a su intimidad y a la confidencialidad de sus datos personales. Además, debe tenerse en cuenta la primacía del interés del paciente y de la atención de su salud respecto del interés investigador, y, cuando proceda, que un comité ético revise y valide los estudios y proyectos.

El farmacéutico tiene la obligación moral de contribuir a aumentar los conocimientos científicos en que se basa su profesión con el objetivo último de mejorar su formación y la calidad de la atención farmacéutica que ofrece a los pacientes. Esta obligación debe traducirse en una actitud participativa, dentro de sus posibilidades, en los proyectos de investigación que se le planteen por sus sociedades científicas, colegio profesional, universidad u otras instituciones públicas o privadas; e, incluso, en la promoción de nuevos estudios siempre que lo considere conveniente.

Los resultados obtenidos, aunque no sean los esperados por el investigador, deben ser difundidos a la comunidad científica a través de publicaciones y reuniones científicas, y hay que evitar su patrimonialización y tener presente la obligación de veracidad en cada una de las fases por las que atraviesa la investigación (autoría del trabajo, comunicación y divulgación de los datos, etc.). Para poder ser veraces se necesita libertad frente a coacciones monetarias (patrocinadores), dogmas científicos, coacciones profesionales (la presión ejercida por directores o jefes) e intereses personales (soberbia, etc.).

En las publicaciones que se lleven a cabo deben respetarse los derechos de autoría y manifestarse los posibles conflictos de interés.

7.- Docencia

Otro de los pilares sobre los que debe sustentarse la responsabilidad del farmacéutico con la profesión es el de la docencia. El farmacéutico debe estar en disposición de contribuir a la formación de futuros egresados y profesionales, tanto farmacéuticos como técnicos en Farmacia, e incluso de futuros especialistas.

En esta labor docente es importante tratar correctamente a los alumnos en prácticas, dar ejemplo con la actuación personal, cumplir adecuadamente con las obligaciones propias de tutores académicos, formarse en la transmisión de conocimientos, en su actualización y evaluar al alumno justamente y sin prejuicios. El farmacéutico debe dedicar tiempo a formar a los alumnos y a favorecer que pongan en



práctica los conocimientos y habilidades adquiridos en su formación de grado. Al mismo tiempo, no es ético que se utilice a alumnos en prácticas como mera mano de obra gratuita.

Dentro de la farmacia, el farmacéutico también debe organizar la formación interna del personal, enseñar, transmitir y compartir su experiencia con otros compañeros y favorecer el trabajo en equipo como método de aprendizaje.

8.- Objeción de conciencia

La obligación moral de obedecer a las normas jurídicas no puede entenderse siempre de forma absoluta, debido a que las decisiones democráticas mayoritarias, por muy perfecto que sea el procedimiento empleado para adoptarlas, pueden resultar, en ocasiones, inmorales desde el punto de vista de la conciencia individual. A la postre, la tensión que origina la objeción de conciencia de los profesionales sanitarios no es otra cosa que un conflicto entre el deber moral y el deber jurídico.

Al mismo tiempo, ninguna sociedad moderna puede aceptar que sus ciudadanos incumplan las normas como si tal cosa, pues se entiende que están orientadas al buen funcionamiento y su incumplimiento puede acarrear serios problemas, por ejemplo, en algunos casos la desatención farmacéutica. De lo anterior se deriva la necesidad de establecer en el terreno de lo concreto mecanismos que permitan conciliar la salvaguarda de la conciencia individual del profesional y la asistencia a que tienen derecho los usuarios. El farmacéutico objetor debe ser respetado en su posición contraria a una prestación determinada, pero al mismo tiempo debe tener presente la situación del usuario que necesita esa prestación y si verdaderamente tiene alternativas para procurársela. La invocación de la objeción de conciencia no debe perseguir la imposición de la moral del farmacéutico al usuario.

Finalmente, debe recordarse que la objeción de conciencia no es el cauce adecuado para resolver conflictos derivados de las controversias científicas, técnicas y profesionales (objeción de ciencia).



Parte cuarta.

Responsabilidad de SEFAC como organización

1.- Alcance de la acción institucional de SEFAC y de su código ético. SEFAC como promotora de valores éticos

Como indican sus Estatutos, SEFAC es una asociación de carácter científico y profesional, sin ánimo de lucro, que tiene entre sus fines promocionar y fomentar el progreso científico de la farmacia comunitaria y familiar y de la atención farmacéutica, divulgando e impulsando los conocimientos de la profesión y sus principios, así como la calidad de los servicios que presta. Asimismo, se hallan entre sus objetivos los de impulsar y difundir la educación para la salud entre la población general para obtener un mejor aprovechamiento de los recursos y un uso racional de los medicamentos y productos sanitarios en beneficio de la salud de los ciudadanos y de la sociedad en su conjunto. SEFAC debe contribuir a que los farmacéuticos basen sus actuaciones profesionales en el mayor nivel de evidencia científica existente en cada momento sobre eficacia y seguridad.

En consecuencia, el objetivo de su actuación no se agota en el cumplimiento de los fines de sus Estatutos y en el exclusivo beneficio de los profesionales que la integran como asociados, sino que el compromiso ético y social de SEFAC se proyecta también sobre la sociedad en su conjunto. En este punto, SEFAC, además de regirse con la máxima transparencia y rigor en sus actuaciones y en sus cuentas económicas, tiene que aspirar a que los farmacéuticos comunitarios sean un ejemplo de profesionalidad y rigor en su labor técnica, y, además, unos referentes éticos como agentes sanitarios.

Aunque las farmacias no forman parte de SEFAC, debe entenderse que su actividad como establecimientos sanitarios está concernida por el presente Código Ético, ya que este último ha de aspirar a servir de guía en las organizaciones donde trabajan los farmacéuticos comunitarios para influir en su acción institucional. El seguimiento del Código Ético por las farmacias y su personal constituye una buena oportunidad para hacer partícipes de un espíritu y filosofía común a todos los profesionales y trabajadores, y para hacer trascender a la sociedad una forma de actuar, una asunción de valores, ideas, creencias, compromisos, etc., que evidencien una preocupación no solo por prestar una correcta actuación farmacéutica desde el punto de vista técnico, sino también por dejar una impronta diferenciada de excelencia ética.



Con independencia de lo anterior, la responsabilidad social de las farmacias exige que dentro de sus prioridades se encuentre la preocupación por los intereses de los profesionales que desarrollan su labor en ellas. En particular, aparte de los aspectos relacionados con la justa retribución del trabajo y el reiterado rechazo a la discriminación por razón de sexo u otra condición, es deseable que se facilite la conciliación de la actividad laboral con la vida familiar de los trabajadores y que se extremen las medidas de protección frente a accidentes. De la misma manera, a los profesionales que trabajan en las farmacias les es exigible una actitud responsable y de colaboración hacia la farmacia, que facilite su buen funcionamiento y la generación de un adecuado clima laboral.

2.- Diferentes ámbitos de relación de SEFAC como organización

La relación de SEFAC con las distintas instituciones que actúan en el entorno sanitario debe estar presidida de una serie de principios y valores, que se detallan a continuación.

2.1.- Industria farmacéutica y de tecnología sanitaria

La colaboración de las compañías farmacéuticas y de tecnología sanitaria, que constituye un factor de gran importancia para potenciar la acción de SEFAC como sociedad científica y profesional, y para la financiación de sus proyectos, no puede comprometer en ningún caso su independencia de criterio. En los acuerdos que suscriba SEFAC con los citados operadores debe quedar siempre salvaguardada la independencia de la Sociedad desde el punto de vista técnico-científico.

En particular, tanto en los proyectos de investigación como en las acciones formativas, de educación para la salud o de interés profesional, así como en cualquier publicación, en los que intervenga SEFAC como promotora, participe o auspiciante, junto con compañías farmacéuticas o de tecnología sanitaria, tiene que haberse producido, previamente, una validación de su interés científico y de su corrección desde el punto de vista profesional y ético por la Junta Directiva, oídos, en su caso, los órganos, comité científico, grupos de trabajo, comisiones, etc., de la Sociedad que en cada caso corresponda.



Deben descartarse las colaboraciones que únicamente pretendan un fin promocional de los productos y servicios de las mencionadas compañías.

2.2.- Medios de comunicación

La importancia de los medios de comunicación en la difusión de la información sobre salud es creciente en la sociedad actual y SEFAC tiene la obligación de aprovecharla en el desarrollo de sus fines sociales. La colaboración de SEFAC con los medios de comunicación debe orientarse fundamentalmente a la divulgación del conocimiento científico generado, así como de sus actividades investigadoras y formativas. Los responsables de SEFAC velarán porque la información que se traslade a los medios sea veraz, independiente, transparente y pertinente.

En su relación con los medios de comunicación, los miembros de SEFAC, y especialmente los integrantes de cualquiera de sus órganos de gobierno y comisiones, deberán evitar la confusión de sus opiniones personales con las de la Sociedad.

2.3.- Administraciones públicas

La relación de SEFAC con las distintas Administraciones públicas debe estar presidida por la búsqueda de la colaboración y lealtad institucional en todos aquellos objetivos que redunden en una mejora de la atención farmacéutica y de la salud en general de los ciudadanos, así como en el favorecimiento de las condiciones de desarrollo profesional del farmacéutico comunitario.

SEFAC debe hacer valer ante la Administración pública su condición de interlocutor científico de referencia de la farmacia comunitaria española, y procurar su incorporación en los grupos de trabajo, comisiones y foros donde se decidan la política sanitaria y farmacéutica y las estrategias de salud, así como su papel asesor en este terreno. Lo anterior no debe impedir mostrarse diligente y reivindicativa en la defensa de sus fines sociales, solicitar la modificación de normas y resoluciones que procedan, e impugnar cuando sea preciso la actividad administrativa que considere contraria a los citados fines.



Asimismo, SEFAC tiene que incidir ante la Administración en su papel de agente destacado en la formación continuada de los farmacéuticos comunitarios, y exigir que sus cursos, seminarios, congresos, etc. puedan sumar puntos en los baremos de méritos de los concursos para la adjudicación de nuevas farmacias y en cualquier otra convocatoria pública en la que haya de tenerse en cuenta la citada formación continuada.

2.4.- Colegios profesionales

Los colegios profesionales, singularmente los de farmacéuticos, son aliados de la acción de SEFAC, dada su función de ordenación de las profesiones.

Es deseable que SEFAC, desde su independencia organizativa, establezca alianzas con los colegios profesionales para el desarrollo de sus fines sociales, en particular respecto de las siguientes cuestiones:

- Colaborar en el mantenimiento del clima ético de la profesión, respaldando la ética y deontología profesional.
- Desarrollar e implantar nuevos servicios profesionales.
- Capacitar a los farmacéuticos comunitarios que lo deseen en su ejercicio profesional.
- Colaborar en la acreditación de cursos de formación continuada y establecer con los organismos responsables un diálogo constructivo y una mayor colaboración sobre los planes de estudio de la formación universitaria y para mejorar las prácticas tuteladas que se desarrollen en la farmacia.
- Solicitar a las Administraciones públicas mejoras en la prestación farmacéutica y de las competencias de los farmacéuticos comunitarios, y asesorarlas sobre temas de su competencia.
- Impulsar la investigación en farmacia comunitaria.
- Participar en las iniciativas científicas y profesionales y programas organizados por los colegios profesionales que afecten a los farmacéuticos comunitarios.
- Colaborar en la mejora de la calidad de la prestación farmacéutica.



2.5.- Sociedades científicas y profesionales

La conveniencia de abordar de manera interdisciplinar muchos problemas de salud aconseja que los farmacéuticos comunitarios trabajen en equipo con otros profesionales. Una de las vías para lograr este objetivo es la colaboración entre sociedades científicas y profesionales de diferentes ámbitos.

SEFAC promoverá convenios con otras sociedades científicas y profesionales para generar guías y protocolos conjuntos de actuación; y también para desarrollar proyectos de investigación, instar iniciativas legislativas así como para la formación y asesoramiento en las áreas de su competencia.

Se promoverá igualmente la organización conjunta de actividades, congresos y jornadas que redunden en un beneficio y mejora de la relación personal y profesional del farmacéutico con el resto de profesionales sanitarios.

2.6.- Asociaciones de pacientes

Es deseable la participación del paciente en el diseño de las estrategias de salud que le conciernen.

SEFAC procurará mantener relaciones fluidas con las asociaciones de pacientes que estén orientadas al seguimiento de los problemas de salud en los que habitualmente tiene participación el farmacéutico comunitario.

2.7.- Universidades

Es imprescindible la relación de SEFAC con las universidades. La colaboración en la formación de grado y postgrado y en el resto de actividades formativas ha de ser una realidad para la mejora del desarrollo profesional del farmacéutico.

SEFAC se involucrará en transmitir las necesidades formativas para que los estudiantes de grado adquieran las competencias para el ejercicio profesional, y tratará de influir en la elaboración de los planes de estudios.



2.8.- Partidos políticos

Es necesario colaborar con los responsables de los partidos políticos, a través de la información y emisión de propuestas que puedan plasmarse en los programas electorales, con el fin de materializar las iniciativas legislativas futuras relacionadas con la farmacia comunitaria.

Para ello, la relación ha de ser respetuosa, libre de ideología y buscar el bien común y la mejora de los procesos asistenciales en la farmacia.

3.- Comisión de Bioética

La preocupación por los aspectos éticos de la actuación profesional es un aspecto crucial para lograr una asistencia sanitaria humana y de calidad.

La Comisión de Bioética de SEFAC es la encargada de velar porque las actuaciones de la Sociedad, siempre que sea necesario, incorporen la reflexión ética como uno de sus pilares fundamentales. De manera especial, la Comisión de Bioética es la encargada de proponer la actualización del Código Ético de la Farmacia Comunitaria.

La identidad y cualificación de los integrantes de la Comisión de Bioética deberá ser accesible para los socios de SEFAC a través del sitio web de la Sociedad. La Junta Directiva deberá asegurar una composición plural de los miembros de la comisión y su renovación periódica.

La Comisión de Bioética de SEFAC participará en todos aquellos casos que sea necesaria su colaboración, especialmente en la eventual creación y funcionamiento de un comité ético de investigación, así como en la realización de informes sobre cumplimiento del Código Ético de la Farmacia Comunitaria en situaciones concretas que se le planteen.

4.- Miembros de la Junta Directiva, Consejo de Gobierno y delegaciones territoriales

Los miembros de la Junta Directiva, Consejo de Gobierno y Delegaciones Territoriales, como representantes de SEFAC, deberán velar en todo momento por el mejor interés de esta última y porque se respete, cumpla y promueva el presente código ético. Tanto al inicio de su designación, como a lo largo de la vigencia de su cargo, están obligados a manifestar cualquier tipo de conflicto de interés que pueda afectarles, especialmente en las siguientes circunstancias:

- Su vinculación directa o indirecta con compañías farmacéuticas, de tecnología sanitaria o de servicios en general que tengan intereses en el ámbito de la farmacia comunitaria.
- Su participación en una candidatura para un colegio profesional o la asunción de cualquier cargo de este último.
- Su designación para un puesto dentro de la Administración sanitaria o partido político.
- Su condición de representante de otra sociedad científica o profesional, Fundación o Academia del ámbito sanitario, incluidas las asociaciones empresariales o sindicatos farmacéuticos.
- Su participación en almacenes de distribución de medicamentos y cadenas de farmacias.
- Su condición de acusado en un procedimiento judicial que guarde relación con su actividad profesional farmacéutica.
- Su pérdida de la condición de farmacéutico comunitario en ejercicio.

La existencia de un conflicto de interés manifestado no significa que el afectado no pueda seguir participando en el órgano al que pertenece, sino que habrá de abstenerse de intervenir en las deliberaciones y decisiones a que se refiera el conflicto en la medida en que el resto de integrantes del órgano al que pertenece lo consideren necesario.



Anexo.

Código ético para la dispensación de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica a través de sitios web de las farmacias comunitarias

(actualización de la primera edición, publicada en mayo de 2014)

1.- Principios generales

- 1.- La intermediación física es sin duda la situación ideal para que se desarrolle la relación clínica entre el farmacéutico comunitario y el usuario, por cuanto permite al primero velar por los problemas de salud del segundo de una manera más próxima, humana y personalizada. No obstante lo anterior, el profesional del siglo XXI debe estar abierto a desarrollar su labor en el entorno de las nuevas tecnologías, y adaptar su labor a las demandas sociales.
- 2.- Los valores éticos exigibles cuando la actuación profesional del farmacéutico comunitario se desarrolla de manera presencial con los usuarios deben subsistir cuando ésta tiene lugar a través de un sitio web. Entre ellos pueden destacarse los principios de transparencia, confianza y confidencialidad. No hay que olvidar que el objetivo de procurar la mejor atención al usuario debe preservarse independientemente del canal utilizado.
- 3.- Cuando la dispensación se realiza a través del sitio web de la farmacia la intervención del farmacéutico es inexcusable, en el sentido de que, con independencia de que constituya una responsabilidad profesional y una garantía para el paciente, supone un exponente del compromiso ético hacia este y del interés que debe mostrar siempre el farmacéutico por sus problemas de salud.
- 4.- El acto de dispensación a través del sitio web de la farmacia comunitaria ha de incluir forzosa-mente un intercambio de información, suficiente para que el paciente conozca la utilización correcta del medicamento, y, también, para que se le pueda proteger de resultados negativos aso-



ciados a la medicación (RNM), mediante la identificación y resolución de problemas relacionados con los medicamentos (PRM). Es aconsejable seguir las normas de buenas prácticas clínicas y guías consensuadas que se desarrollen por la comunidad científica.

- 5.- Consecuencia de lo manifestado en los dos párrafos precedentes es que la atención a través del sitio web de la farmacia comunitaria no puede ser gestionada en ningún caso por terceras personas ajenas a la misma, aunque actúen por cuenta del farmacéutico como sus intermediarios o colaboradores. La responsabilidad de la gestión del sitio web corresponderá siempre a los farmacéuticos de la farmacia, sin perjuicio de que puedan llevarla a cabo también los auxiliares y técnicos en Farmacia y Parafarmacia bajo la supervisión de aquellos. De igual forma, el suministro de los medicamentos adquiridos a través del citado canal sólo debe llevarse a cabo desde la farmacia donde ejerza el farmacéutico responsable de la dispensación, de forma que se garantice su acceso y se entregue en condiciones óptimas según la normativa vigente.
- 6.- El uso de un sitio web para interactuar con el usuario no es razón para que se alteren las pautas de correcto comportamiento profesional. En concreto, no es ético rebajar la importancia del medicamento y del acto sanitario en que consiste la dispensación asociándolo al ofrecimiento de regalos, premios, obsequios, concursos, bonificaciones o similares. Por la misma razón, no deben vincularse a la dispensación de medicamentos promociones de productos de salud. Tampoco es admisible ofrecer ni enlazar a herramientas de autodiagnóstico o automedicación que obvien el obligado asesoramiento farmacéutico y/o médico.
- 7.- En el ámbito de la salud la seguridad de las comunicaciones es un imperativo ético de primer orden. El farmacéutico debe garantizar técnicamente la confidencialidad de los datos personales y de salud de los pacientes y demás informaciones que se intercambien a través del sitio web de su farmacia, así como salvaguardar sus derechos en materia de protección de datos personales. El sitio web ha de cumplir los estándares de seguridad propios de un servicio de atención al público.
- 8.- El farmacéutico deberá extremar la cautela en las dispensaciones a través del sitio web, y denegarlas si detecta riesgo para la salud del paciente derivado de alguna enfermedad que padezca, medicación concomitante, alerta de seguridad reciente, edad, discapacidad, etc., y, también, cuando tenga la sospecha fundada de que exista un abuso, falsedad de la información, mal uso u otras situaciones similares. A estos efectos, la farmacia habilitará cuestionarios rellenables por el paciente para facilitar la identificación del medicamento y la información sobre el mismo y sobre el tratamiento.



9.- Los farmacéuticos que actúen profesionalmente a través del sitio web de su farmacia deben colaborar con la Administración sanitaria siguiendo las pautas exigibles en materia de identificación, comunicación de información, farmacovigilancia, registros, etc., de forma que se contribuya activamente con la persecución del comercio ilegal de fármacos y su falsificación.

10.- El farmacéutico que dispense a través de internet deberá asegurarse de que dispone de un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños que puedan originarse con ocasión del funcionamiento del servicio.

2.- Información que ha de ofrecer el sitio web

La actuación profesional a través del sitio web debe permitir al usuario apreciar, desde el primer instante, que está relacionándose con un farmacéutico comunitario y que se trata de un servicio profesional autorizado y seguro.

El usuario que accede al sitio web podrá identificar fácilmente y de manera inmediata al titular de la farmacia responsable, dónde está físicamente esta última, así como el logotipo común oficial de la Unión Europea para la dispensación a través de un sitio web. Aparte de la información que exija la normativa de aplicación, dentro del sitio web se pondrá a disposición del usuario la siguiente información adicional:

- La autorización de la farmacia y la relativa al cumplimiento de los requisitos administrativos para poder dispensar a través de un sitio web.
- El derecho a recibir asesoramiento profesional sobre los medicamentos objeto de dispensación e información sobre el servicio de seguimiento farmacoterapéutico (SFT) u otro servicio relacionado con la farmacoterapia que preste la farmacia, así como de las condiciones de estos.
- La conveniencia para su salud de atender a las demandas de información que le realice el farmacéutico a través del sitio web.
- La obligación del farmacéutico de no dispensar si aprecia riesgo para la salud del paciente, derivado de alguna enfermedad que padezca, medicación concomitante, alerta de seguridad reciente, edad, discapacidad, etc., y, también, cuando tenga la sospecha fundada de que exista un abuso, falsedad de la información, previsible mal uso de los medicamentos u otras situaciones similares.

- 
- El ofrecimiento al paciente de acudir a la farmacia para mantener una entrevista clínica, si así lo desea.
 - El procedimiento de adquisición, pago y envío de los medicamentos.
 - El derecho a devolver el medicamento recibido y al reintegro de su importe en caso de error de dispensación, daño en el medicamento durante el envío, o cuando se supere el 50 por ciento del tiempo de entrega establecido en la compra.
 - Advertencia de que los datos personales sólo serán empleados para la finalidad del servicio de dispensación, así como de los derechos que le asisten en relación a dichos datos y de que sobre los mismos se aplicarán las medidas de seguridad. En ningún caso el farmacéutico podrá ceder, vender, donar, etc., los datos facilitados. Además, dichos datos serán tratados de acuerdo con lo establecido en la normativa de protección de datos personales.
 - El procedimiento para formular una queja o reclamación por el servicio.
 - La adhesión de la farmacia, en su caso, a un código de conducta para la dispensación a través de sitios web.

Por lo que se refiere a la información de los medicamentos, ha de favorecer su utilización racional y presentar el medicamento de forma objetiva y sin exagerar sus indicaciones de uso. Además, esta información debe incluir los siguientes aspectos:

- Identificación precisa por su nombre comercial y principios activos.
- Indicación/es de uso autorizada/s.
- Aclaración de que se trata de medicamentos no sujetos a prescripción médica.
- Prospecto autorizado por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS).
- Precio de venta al público, con impuestos incluidos, y, si se aplica algún descuento, su importe.
- Importe del servicio de envío.

Cualquier otra información adicional sobre el medicamento que se incluya en el sitio web deberá ajustarse a la contenida en la ficha técnica y prospecto.

En todo caso, la información del sitio web y de los medicamentos deberá ser clara, comprensible (extendida en los idiomas y moneda oficiales del territorio donde se halle la farmacia y, a ser posible, también en la lengua del comprador), de fácil acceso para el usuario y ampliable si este lo demanda.

3.- Formulación de pedidos, información y asesoramiento profesional

Se debe facilitar la accesibilidad al servicio de dispensación. Con esta finalidad, para la realización de pedidos el sitio web dispondrá de un cuestionario que incluirá, al menos, los siguientes campos de información, por el orden que igualmente se describe a continuación:

- 1.- Datos de contacto previstos en la normativa (nombre y apellidos, edad, teléfono, correo electrónico y dirección postal), con la aclaración en el propio cuestionario de que su recogida tiene por objeto permitir al farmacéutico responsable de la dispensación ponerse en contacto con el paciente si se considerase oportuno, así como remitirle la información correspondiente sobre el tratamiento que permita su correcto uso y realizar el envío. Asimismo, se incluirá la recomendación de que el correo electrónico que se facilite ha de ser de uso exclusivamente personal del paciente con el fin de asegurar la confidencialidad. Por lo que se refiere a la edad, en caso de que sea inferior a 16 años deberá advertirse de que no es posible continuar el proceso.
- 2.- Identificación del medicamento que se solicita. A este fin, es recomendable para evitar errores y para garantizar que sólo se trata de medicamentos que no requieren receta que la selección se haga desde una lista desplegable que se abra desde el sitio web, donde se encuentren debidamente ordenados, a partir de los criterios de búsqueda por "nombre" e "indicación", cuando menos.
- 3.- Signos o síntomas que motivan la solicitud y otros problemas de salud concomitantes.
- 4.- Si ha tomado algo ya para ese problema de salud y desde cuándo.
- 5.- Si está tomando otros medicamentos y, en su caso, identificación de cuáles.

Con el objeto de procurar la mayor transparencia posible de las condiciones del servicio y generar un clima de confianza, una vez cumplimentado el cuestionario, y antes de validarlo y enviarlo, el paciente tendrá que aceptar, pulsando el botón correspondiente, un aviso sobre las condiciones del servicio, que incluirá, cuando menos, los siguientes aspectos:

- La solicitud está condicionada a la pertinencia de la dispensación (especialmente ante solicitudes de cantidades que excedan las empleadas en los tratamientos habituales, y de peticiones frecuentes o reiteradas que puedan indicar la posibilidad de que se realice un mal uso o abuso



de los medicamentos), que valorará el farmacéutico responsable, solicitándole, si fuera preciso, información adicional.

- La obligación del paciente de atender las peticiones de información que, en su caso, le haga el farmacéutico responsable.
- El farmacéutico responsable utilizará la dirección de correo electrónico facilitada por el paciente, y será responsabilidad de este que se trate de una dirección personal y confidencial. La preservación de la intimidad es uno de los valores por los que el farmacéutico responsable de la dispensación debe velar de manera especial.
- Las condiciones del transporte y entrega.
- Que sus datos personales serán incorporados a un fichero de la farmacia para la finalidad del servicio de dispensación, y, de producirse el suministro, adicionalmente, durante al menos dos años, a un registro de pedidos previsto en la normativa, así como la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Tras el pedido, el paciente recibirá del sitio web de la farmacia y a su correo electrónico personal un mensaje informándole de la identidad del farmacéutico responsable de su solicitud, y, además, alguna de las siguientes informaciones:

- a) La aceptación de la dispensación, incluyendo la información sobre el medicamento, su uso y tratamiento, así como el derecho a ampliar la información que considere oportuna. En la búsqueda de la excelencia ética, el farmacéutico responsable debe tener una disposición abierta a satisfacer todas las demandas de información que le plantee el usuario sobre la dispensación.
- b) La negativa de la dispensación porque existe una causa justificada para no hacerlo: la solicitud no cumple con requisitos legales (por ejemplo, porque el medicamento requiere receta médica), porque la indicación no es correcta (el paciente manifiesta que necesita un medicamento para tratar una dolencia para la que no hay indicación prevista en su ficha técnica), etc. También en los supuestos de inadecuación del medicamento solicitado a la medicación concomitante, contraindicaciones, alerta de seguridad reciente o cualquier otro motivo que pueda suponer un riesgo para la salud.
- c) La suspensión de la dispensación por un motivo general de no pertinencia por ser necesaria información adicional para su dispensación, detallando qué información concreta debe completar



el paciente. Una vez facilitada esa información, desde el sitio web, y a instancia del farmacéutico responsable, volverá a enviarse un nuevo mensaje al correo personal del paciente, comunicándole lo previsto en el apartado a) anterior o insistiéndole en la necesidad de aportar más datos o, en su caso, poniéndole de manifiesto la no procedencia de realizar la dispensación. Resulta de gran importancia que el farmacéutico responsable haga entender al paciente la importancia para su salud de que la información sea completa.

- d) La imposibilidad de realizar la dispensación por existir una falta de disponibilidad del medicamento, alerta farmacéutica y/o retirada cautelar decidida por la Autoridad sanitaria.

En caso de negativa a la dispensación por razones de salud se deberá recomendar al paciente la visita a su médico.

En caso de imposibilidad de dispensación por falta de stock se derivará al paciente a otra farmacia y se le recomendará que acceda al listado de las farmacias autorizadas para dispensar a través de internet.

Si como consecuencia del asesoramiento profesional, el farmacéutico considera que es necesario adoptar alguna otra decisión diferente a la dispensación del medicamento solicitado, se propondrá al paciente la medida, como podría ser, en su caso, la dispensación de un nuevo medicamento siguiendo los procedimientos de atención farmacéutica.

En la relación con el paciente se podrán utilizar otros medios de comunicación audiovisual tales como la videoconferencia, que faciliten la relación clínica, siempre que se garanticen los requisitos anteriores.

4.- Transporte del medicamento, entrega y devoluciones

El farmacéutico comunitario que decide ampliar la actividad de su farmacia incorporando la dispensación a través de un sitio web de medicamentos de uso humano que no precisan prescripción médica debe responsabilizarse de que todo el proceso de adquisición del medicamento, desde la petición inicial hasta su entrega efectiva en el domicilio que se haya indicado, se ha producido correctamente.

Como consecuencia de lo anterior, corresponde al farmacéutico responsable de la dispensación asegurarse de que el medicamento dispensado a través del sitio web llega en condiciones adecuadas para su utilización, sin sufrir ninguna alteración ni merma de su calidad, y dentro del plazo comprometido. No



hay que olvidar que se trata de prestar un servicio a domicilio con las mismas garantías que si se diera en el propio mostrador de la farmacia.

Si el transporte lo realiza un tercero, el farmacéutico debe llevar a cabo lo siguiente en relación con el transportista:

- Informarle de las condiciones de transporte requeridas en cada caso, así como del plazo de entrega.
- Exigirle la acreditación periódica de los requisitos técnicos y de calidad que sean necesarios para que el servicio garantice el mantenimiento de las condiciones que precise el medicamento en todo momento, especialmente en el caso de los medicamentos termolábiles. Además, habrá de exigirse al transportista que ponga a disposición del farmacéutico responsable un registro de trazabilidad que permita comprobar el cumplimiento de los plazos y la corrección de los envíos.
- Además de las obligaciones legales contempladas en la normativa farmacéutica y de protección de datos personales por su condición de proveedor de un servicio a la farmacia, exigirle un compromiso escrito de confidencialidad sobre los datos de los destinatarios de los medicamentos. Como medidas también de respeto a la intimidad, el medicamento deberá ir con un embalaje o envoltorio inalterable, que además impida ver de qué medicamento se trata, y en el albarán de entrega del transportista no habrá de figurar tampoco el nombre del medicamento.

El farmacéutico responsable de la dispensación ha de ser el interlocutor del destinatario ante cualquier incidencia relacionada con el transporte y entrega del medicamento, sin que sea correcto descargar la responsabilidad en el transportista, ni remitirle a este último para la solución del problema que se hubiera planteado. Lo anterior no es obstáculo para que, a posteriori, el farmacéutico exija al transportista la reparación de los perjuicios que hubiera causado.

En el supuesto de producirse un suministro erróneo, que no se corresponda con el pedido o que el medicamento haya sido dañado durante el transporte, el farmacéutico responsable de la dispensación deberá proceder de la siguiente manera con el destinatario:

- Informándole de lo sucedido.
- Disculpándose por el error.
- Informándole de su derecho a devolver el medicamento y a ser reintegrado de su importe pagado.

- 
- Ofreciéndole, si es posible, la subsanación del error mediante un nuevo envío urgente, cuyo coste del transporte asumirá el farmacéutico.

De la misma manera descrita anteriormente actuará el farmacéutico responsable en el caso de que el plazo de entrega del medicamento superase el 50 por ciento del tiempo establecido en la compra, siempre que el retraso no se debiera al propio destinatario. El momento temporal del inicio del plazo referido será aquél en que se comunique al paciente la validación de la dispensación.

En todos los casos, los medicamentos devueltos irán destinados a su destrucción, tras su registro correspondiente, a través de un sistema integrado de gestión de residuos.

5.- Dispensación a personas con discapacidad

Toda la cadena informativa relacionada con la dispensación del medicamento (información general, formulación de pedido, entrega de medicamentos, devoluciones y quejas) debe ser accesible a través del sitio web para las personas con discapacidad sensorial de acuerdo con la normativa de aplicación. Se procurará también atención telefónica y, en la medida de lo posible, un servicio de videoconferencia.

En el caso de que se incluyan piezas audiovisuales en la web éstas habrán de estar subtituladas. Asimismo, siempre que se ofrezca un vídeo con información en lengua de signos, también se proporcionará con subtítulos.

Sociedad
Española
de Farmacia
Familiar
y Comunitaria



SEFAC

Paseo de las Delicias, 31,
escalera izquierda, 4º derecha.

28045 Madrid

Tel. 91 522 13 13

Fax: 91 435 48 88

www.sefac.org

Código
Ético
de la
Farmacia
Comunitaria