

## INFORME DE PARTICIPACIÓN FINAL RELATIVO AL PROYECTO DE DECRETO FORAL POR EL QUE SE REGULA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, EL SERVICIO DE GUARDIA Y EL CIERRE TEMPORAL DE LAS OFICINAS DE FARMACIA

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley Foral 12/2019, de 22 de marzo, de Participación Democrática en Navarra, concluido el periodo de recogida de propuestas y aportaciones por parte de la ciudadanía al Proyecto de Decreto Foral por el que se regula el horario de atención al público, el servicio de guardia y el cierre temporal de las oficinas de farmacia, se emite el siguiente informe de participación final, en el que se refleja la respuesta a cada una de las aportaciones efectuadas.

### CONTESTACIÓN A LAS ALEGACIONES

Con fecha 7 de febrero de 2024 se publicó en la *Web* de Gobierno Abierto de Navarra participación en normativa el proyecto de Decreto Foral por el que se regula el horario de atención al público, el servicio de guardias y el cierre temporal de las oficinas de farmacia.

El plazo para la presentación de alegaciones finalizó el día 6 de marzo de 2024.

Entre las incidencias detectadas se encuentra la retirada de 9 alegaciones y la presentación de una alegación por Registro General Electrónico y no por la vía del Portal de Transparencia.

En total se han recibido 44 alegaciones. Dichas alegaciones han sido formuladas dos de ellas por parte de dos asociaciones de farmacéuticos (Asociación de empresarios farmacéuticos de Navarra EFAN y Asociación de farmacéuticos rurales), una alegación por la Junta del Valle de Aezkoa, una alegación por el Ayuntamiento del Roncal, una alegación por el Ayuntamiento de Oroz-Betelu y una alegación por la mesa del Pirineo. En lo que respecta a las alegaciones de los farmacéuticos, la mayoría de ellas proceden de farmacias del ámbito rural.

#### **1362. Farmacias sin centros de salud de guardia**

*Mi propuesta es que farmacias ubicadas en zonas de especial actuación farmacéutica, cuya población sea menos de 300 habitantes y que no tenga un centro de salud que realice guardias, no estén obligadas a estar de guardia. No tiene sentido hacerle desplazar a un paciente desde su localidad al centro de salud de guardia y desde ahí desplazarse a otra localidad a por la medicación, teniendo que contactar previamente con el farmacéutico.*

En la actualidad están exentas en Navarra 9 oficinas de farmacia, todas ellas ubicadas en localidades sin centro de salud. Para dicha exención de guardias no sólo se ha tenido en cuenta el número de habitantes sino las peculiaridades orográficas de la zona en la que se encuentran.

En el nuevo Decreto Foral se propone la exención de las siguientes farmacias: Cabredo, Sansol, Goizueta y Betelu.

La exención del servicio de guardias de una oficina de farmacia se estudiará caso a caso.

No se acepta la alegación.

### **1363. Ver prescripción**

*La propuesta es que habilitaran alguna herramienta para poder ver las prescripciones desde el móvil del titular, facilitando el CIPNA el paciente o teleoperadora, para farmacias de poblaciones pequeñas, que normalmente tienen poco stock, en las que el farmacéutico únicamente este localizado en guardias No tiene sentido desplazar al paciente, desde otra población probablemente, y al farmacéutico hasta la farmacia, y luego no tener lo prescrito.*

En la actualidad se está trabajando en una aplicación informática para la localización de las farmacias de guardia. En el desarrollo de la misma se está planteando la información al farmacéutico de la prescripción del paciente.

### **1364. DF Guardias, horario atención al público y el cierre temporal de las farmacias**

*Soy titular de una pequeña oficina de farmacia a lado de un centro de salud (horario centro: lunes a viernes de 8 a 15h). Tenemos la oportunidad de hacer algunos ajustes en este DF para mejorar nuestro servicio y calidad de vida, adaptándonos más a la UE. Mi horario (obligado): 9-13:30 y 17-20h + sábados. Pediría que se incluyera la posibilidad de realizar jornada continua y de librar sábados, al menos en Pamplona, donde el servicio está cubierto por multitud de farmacias, 12 y 24h.*

La oficina de farmacia es un establecimiento sanitario y el horario de apertura de la mismo no hay que entenderlo únicamente como atención farmacéutica durante el horario del centro de salud. Fuera de ese horario también acuden los pacientes a solicitar atención farmacéutica por ello no se ha planteado, de manera generalizada, un horario continuo que cubra únicamente el horario del centro de salud.

Este Departamento de Salud, de manera excepcional y justificada, ha autorizado horario continuo a algunas oficinas de farmacia para un período de tiempo determinado.

El cierre de los sábados se recoge en el art. 3.2 último párrafo del nuevo Decreto Foral. El mismo permite cerrar los sábados siempre que exista una justificación y se garantice una adecuada atención farmacéutica.

No se acepta la alegación

### **1365. Modificar zonas grupo de guardia ampliando**

*Creo que en las farmacias rurales se podría ampliar el número de farmacias que roten dentro de un mismo grupo de guardia. Si se acepta que las poblaciones 30-35 minutos de la farmacia de guardia, seguro que se podría ampliar el número de farmacias por grupo*

*de guardia, así a todos les tocarían menos guardias anualmente. Optimizando los grupos, se resolvería el problema. Creo que Navarra no es tan extensa como para que haya tantas zonas con una rotación tan elevada entre farmacias*

Las zonas farmacéuticas que se han formado son las que se pueden hacer teniendo en cuenta los núcleos poblacionales, su geografía y la isócrona de 30 minutos.

Hay que tener presente que este decreto foral debe tener en cuenta tanto las condiciones de la persona farmacéutica como también las necesidades del paciente, que debe desplazarse y lo tiene que hacer de manera racional, y ese es el sentido que se ha buscado al redactar la norma.

No obstante, este nuevo Decreto Foral queda abierta la posibilidad de modificación de las ZF según la evolución poblacional y asistencial de las zonas.

No se acepta la alegación.

### **1367. Horario continuo**

*Creo que se debería abordar el horario continuo en farmacia. Atendemos a necesidades generadas por la consulta médica, que normalmente es de 8 a 15 h en zonas rurales. Además, nos encontramos con un grave problema de falta de profesionales. Haría el trabajo más atractivo en estas zonas, y tal vez no nos quedaríamos sin opciones ante la alta oferta que hay en ciudad. Cuando la población quede cubierta en otro horario, debería permitirse elegir esta opción. que podría ser de 7 u 8 horas.*

No podemos aprobar un horario continuo, de manera general cuando la población está cubierta por otra farmacia.

Este Departamento de Salud, de manera excepcional y justificada, ha autorizado horario continuo a algunas oficinas de farmacia.

No se acepta la alegación

### **1369. Guardias localizadas**

*Creo que, al igual que en el resto de poblaciones de Navarra, en Tudela y Pamplona se pudieran realizar guardias localizadas, al menos por la noche. Además de ser un agravio comparativo, en estas poblaciones carecemos del filtro que supone la llamada al servicio correspondiente, por lo que estamos expuestos a continuas consultas fuera de lo que son, estrictamente, urgencias.*

El número de hospitales y urgencias extrahospitalarias así como la población de Pamplona y su comarca y la población de Tudela, hace que las guardias de las farmacias de ambas localidades deban ser presenciales.

En estas dos localidades podría verse comprometida la seguridad personal del farmacéutico a la hora de abrir la farmacia para una atención nocturna.

No se admite la alegación.

### **1383. Horario más libre para conciliar mientras la zona esté cubierta**

*Con el objetivo de una conciliación de la vida familiar, personal y laboral más europea y saludable, solicito mucha mayor libertad horaria. Si la zona de salud está cubierta, que sea posible solicitar: distintos horarios distintos días de la semana (como muchos centros escolares), permitir hacer algunos días horario intensivo y seguido y otros días jornada partida según necesidades zona y farmacéuticos. Si no es posible, lo mínimo: reducir el horario de tarde a 1 o 1,5 horas obligatoria máximo.*

El Departamento de Salud no se ha planteado el horario libre para las oficinas de farmacia dado que existe un abanico de horas para la elección del mismo.

El horario libre, en principio, sólo beneficia al farmacéutico y no conlleva ninguna ventaja para el paciente.

Además, en caso de necesidad se puede solicitar una modificación de horario o el cierre temporal en franja horaria en caso de necesidad.

No se acepta la alegación

### **1384. Farmacias Pirineo**

*Considero que las farmacias del Pirineo deben tener una regulación diferenciada por su despoblación y situación geográfica. - Atención guardia localizada en 60 min. - Eliminar guardias de lunes a viernes. - sábados, domingos y festivos guardia hasta las 15 h. Estas medidas permiten la conciliación familiar y el descanso totalmente necesario del titular, ya que son farmacias sin farmacéutico adjunto. Con el stock de los centros de salud se pueden cubrir las urgencias y dar mejor atención.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

### **1398. Teléfono guardia rural**

*En las guardias rurales el teléfono para localizar la farmacia de guardia no está operativo a mediodía, sólo de 20 a 8, con lo que si tienes una urgencia a las 3.30 de la tarde por ejemplo tienes que esperar a que abran la farmacia. Además, se satura constantemente el fin de semana y hay veces que cuesta muchísimo rato poder contactar.*

Dicha alegación no es propiamente una alegación al texto del nuevo Decreto Foral sino la denuncia al teléfono de información y localización de farmacias de guardias.

En la actualidad se está trabajando en una aplicación informática para la localización de las farmacias de guardia para evitar el colapso del teléfono de localización.

### **1399. Teléfono guardia rural**

*La farmacia de guardia debería tener un número exclusivo de profesionales porque a veces necesita contactar porque no llega el paciente o algo así y tiene que llamar al número general que suele estar colapsado. Además, creo que deberían quedar grabadas las llamadas como en el 112 para poder defendernos en caso de que un paciente de información falsa sobre la llamada*

En la actualidad se está trabajando en una aplicación informática para la localización de las farmacias de guardia. En el desarrollo de la misma se está planteando no sólo la información al farmacéutico de la prescripción y del CIPNA del paciente sino también de un contacto directo con el médico prescriptor.

#### **1400. Domingos mañana**

*Se debería hacer una campaña en la que se explique claramente que las farmacias de guardia están abiertas los domingos de 11 a 13 porque la gran mayoría de la gente no lo sabe y nos evitaría bastantes llamadas del sábado tarde y noche, que las guardias rurales son una semana entera y son muy duras. Aunque lo tengamos en el cartel no se fijan, haría falta una campaña de comunicación*

El Departamento de Salud tiene previsto realizar una campaña de educación a la población para conseguir un uso racional de las farmacias de guardia. En esta campaña también se dará difusión a la apertura de domingos y festivos entre 11 y 13 horas de las farmacias rurales.

Se acepta la alegación si bien no se incluye en el texto del nuevo DF.

#### **1401. Urgencias verdaderas**

*Tendría que hacerse una campaña fuerte sobre cómo funcionan las guardias rurales. La gente muchas veces no viene a por verdaderas urgencias y creen que es su derecho venir cuando les parece y que tú tienes que aguantar porque "para eso estás". Todos estamos de acuerdo en que hay que hacer guardias para urgencias, pero hay que delimitar más lo que son realmente urgencias.*

El Departamento de Salud tiene previsto realizar una campaña de educación a la población para conseguir un uso racional de las farmacias de guardia.

Por otro lado, la aplicación informática para la localización de las farmacias de guardia filtraría la atención de urgencias ya que la solicitud de dispensación de un medicamento partiría del centro de salud.

Se acepta la alegación si bien no se incluye en el texto del nuevo DF.

#### **1430. Guardias 7 días 24 horas una persona es inasumible**

*Soy titular de una farmacia en un pueblo de Navarra, hago guardias como dice el título, 7 días 24 horas, creo que para una persona y a coste 0, es inasumible, en una ocasión por un fallecimiento de un familiar se nos negó el poder ausentarnos, se pueden dar muchas*

*circunstancias en la que estamos atados los 7 días sin poder salir de la farmacia. Creemos que a día de hoy no hay ningún colectivo que haga esta jornada de trabajo*

En el nuevo Decreto Foral se va a incluir la posibilidad de modificar las guardias de 24 horas durante 7 días a la semana por una rotación diaria de la mismas si la mayoría de las farmacias de la zona farmacéutica así lo acuerdan. Para ello, y tal y como se ha venido haciendo hasta ahora, se deberá presentar en el Departamento de Salud el acta de la reunión con los asistentes, el resultado de la votación y la firma del acuerdo.

En relación al abandono de una guardia, es evidente que no se puede abandonar, pero este Departamento de Salud ha realizado cambios inmediatos en las guardias por causas de fuerza mayor siempre que se lo han comunicado.

Se acepta la alegación.

#### **1434. Horario continuo**

*Se debería hacer horario continuo. Sobre todo, las que están al lado de los centros de salud. 8:00 a 16:00. Para cubrir mínimo el horario médico y dar servicio a los trabajadores que van a turnos que salen o entran a las 14:00.*

No se puede aprobar un horario continuo, de manera general cuando la población está a cubierta por otra farmacia.

Este Departamento de Salud, de manera excepcional y justificada, ha autorizado horario continuo a algunas oficinas de farmacia.

No se acepta alegación.

#### **1439. Formación nueva Zona Farmacéutica San Adrián-Lodosa**

*Los 24 titulares de la zona básica de San Adrián y Lodosa, solicitamos la formación de una nueva Zona farmacéutica. Los datos y explicaciones de la posibilidad de formación de esta nueva zona, así como nuestras propuestas debidamente estudiadas, los enviamos en archivo adjunto.*

La isócrona de 30 minutos se cumple entre todas las localidades con oficina de farmacia excepto entre Lazagurria y las localidades de Azagra y San Adrián siendo de 34 y 31 minutos respectivamente. Además, las dispensaciones en horario nocturno, de 22 horas a 8 horas, de las farmacias de la zona geográfica de San Adrián son de las más altas de Navarra, sólo superada por las farmacias de la zona geográfica de Corella y Cintruénigo.

En la siguiente tabla se indican las dispensaciones en horario nocturno de las zonas geográficas de San Adrián y Lodosa de los años 2021 a 2023. No se han tenido en cuenta las dispensaciones posteriores a las 8 de la mañana ya que algunas farmacias preparan SPD de lunes a viernes a partir de esa hora y los datos se verían distorsionados.

### Dispensaciones al año 22h a 8 h

Zonas geográficas	2021	2022	2023
Lodosa	337	635	594
San Adrián	915	1252	1120

No se admite la alegación.

#### 1442. Alegaciones Decreto Foral

*Alegaciones realizadas por: Patricia Mariñelarena Apezteguía col. 1907 Maider Echarte Subizar col.1788 José Joaquín Ruiz -Lopetedi Rodriguez col. 901 Concepción Goñi Itoiz col. 1117 Susana Larrayoz Osés col.1514 Ramón Guezuraga Gil-Rodrigo col. 1932 María Guezuraga Gil-Rodrigo col. 1935 Valle Altamira Verón col. 3492 Eduardo Arrupea Plaza col. 1962 Olivia Iglesias Diago col.1860 Miren Oyarzabal Ibarra col. 2100 M<sup>a</sup> Coronación Arruti Peña col.1190 Ainara Mendia Ibarra col. 2234*

1º.- *Que ven prescindibles realizar guardias nocturnas a la vista de la demanda.*

2º.- *Que consideran oportuno recibir una retribución económica por acto farmacéutico.*

3.- *Solicitan ampliar la ZF integrando la ZBS de Lesaka.*

4º.- *Solicitan servicio de los almacenes en festivos y domingos.*

5º.- *Consideran imprescindibles establecer un protocolo de actuación en urgencias en los puntos:*

5.1.- *Que se prescriba en receta médica de urgencia*

5.2.- *Consideran imprescindible comunicación directa con el médico de guardia.*

5.3.- *Solicitan que el paciente posea un volante impreso para verificar el CIPNA, el carácter de urgencia y comprobar que se dispone de la medicación.*

1º.- La demanda de dispensación en horario nocturno de la zona no justifica, por ahora, la exención de las guardias nocturnas

2º.- El tema de la retribución económica no es objeto del presente DF.

3º.- En lo que respecta a la integración de la zona farmacéutica de Doneztebe – Elizondo junto con la zona farmacéutica de Lesaka, no es posible. La zona farmacéutica de Lesaka tiene sus peculiaridades asistenciales en urgencias ya que tiene su propio centro de Salud y las urgencias hospitalarias se derivan a Irun.

Con la unión de ambas ZF no se cumple la isócrona de 30 minutos. Las distancias entre las localidades con farmacia, excluyendo Urdax son las siguientes:

Localidad 1	Localidad 2	Tiempo
Bera	Arizkun	34
Bera	Elizondo	31

4º.- No es objeto de este Decreto Foral obligar a los almacenes de distribución a tener servicio los domingos y festivos.

5º.- El protocolo de actuación en urgencias es un tema para consensuar con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y no es objeto de este Decreto. La mención al carácter de “urgencia” de una receta se ha eliminado porque tanto en la receta electrónica como en formato papel no se menciona dicho término. Además, con el nuevo programa informático para la localización de las farmacias de guardias se va a realizar un filtro ya que la solicitud de dispensación va a partir del centro de salud.

En lo que respecta a la comunicación directa con el médico la misma aplicación informática prevé un contacto directo con el médico prescriptor.

No llega a entenderse el motivo por el que el paciente debe contar con un volante.

No se admite la alegación.

#### **1443. Sugerencias para el mejor uso del Servicio de Urgencias**

*Que el paciente llame cuando se encuentre en la puerta de la farmacia (no antes) después de verificar que es la farmacia que está de guardia y no otra. Que se le sugiera desde Gestión de Farmacias (o en el mismo hospital) que, si vuelve a su domicilio después de haber sido atendido en el Servicio Hospitalario de Navarra, puede recoger la medicación prescrita en cualquiera de las farmacias de apertura de 24 horas en la Comarca de Pamplona*

El paciente debe llamar al actual teléfono de localización de farmacias de guardia cuando sale del centro de salud. Si el paciente llama desde la farmacia y el farmacéutico tiene hasta 30 minutos para realizar la atención, el paciente va a tener que esperar más de 30 minutos.

El actual teléfono de localización de farmacias de guardia dirige a los pacientes al lugar en el que desean recoger la medicación sin tener en cuenta la localidad en la que han recibido la atención médica. Es el paciente el que indica dónde desea recoger la medicación.

No se admite la alegación.

#### **1448. Guardia rural para farmacias de Ayegui**

*Los dos titulares de las oficinas de farmacia de Ayegui solicitamos que se nos mantenga, como hasta ahora, en el grupo II de Farmacias rurales de la zona de Estella, ya que creemos que no tiene sentido que los usuarios se tengan que desplazar a otra localidad, suponiendo una considerable pérdida de calidad del servicio e incluso un gran inconveniente*

Se admite la alegación

#### **1449. Que el DF recoja las farmacias con situación demográfica y geográfica especial.**

*Yo Miren Oyarzabal Ibarra, titular de la Farmacia NA-635-F, de Urdax: SOLICITO q en el nuevo decreto Foral q tiene por objeto actualizar la normativa vigente en materia de horarios de atención al público en Navarra, recoja las farmacias q como la mía q tienen una situación Demográfica y geográfica especial por la que hasta ahora estamos exentas de la*

*realización de guardias, de manera q podamos seguir exentas, ya q ahora mismo no hace mención alguna a esta situación. Gracias*

Se admite la alegación.

#### **1453. Asociación farmacéuticos rurales navarra**

*La de farmacéuticos rurales en su escrito de alegaciones indica varias cuestiones:*

*1º.- Que no ha sido consultada para la elaboración del borrador.*

*2º.- Modificación de forma farmacéutica en caso de desabastecimiento*

*3º.- Solicitan teléfono para la comunicación farmacéutico/médico.*

*4º.- Plantea, para el caso de las farmacias rurales, que las guardias de 24 horas durante 7 días no son asumibles, no sólo por costo sino por conciliación personal y familiar.*

*5º.- No están de acuerdo con la obligatoriedad de atender la farmacia rural de guardia los domingos y festivos de 11 a 13 horas.*

*6º. Preguntan cómo se prevé solucionar las urgencias de las zonas farmacéuticas sin guardias nocturnas y solicitan creación de botiquín gestionado en el que participe el farmacéutico de la zona*

*7º.- Indican que no aparece el carácter de “urgencia” de la receta.*

En contestación a las alegaciones indicar:

1º.- Para la elaboración del borrador del nuevo Decreto Foral, el Departamento de Salud se ha reunido con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra, único órgano que representa a todos los farmacéuticos de Navarra.

2º.- Actualmente la forma farmacéutica de un medicamento no se puede modificar, como tampoco pueden sustituirse los medicamentos “no sustituibles”.

3º.- En la actualidad se está trabajando en una aplicación informática para la localización de las farmacias de guardia en la que se tiene previsto incluir un teléfono directo con el médico prescriptor.

4º.- En el nuevo Decreto Foral se va a incluir la posibilidad de modificar las guardias de 24 horas durante 7 días a la semana por una rotación diaria de la mismas si la mayoría de las farmacias de la zona farmacéutica así lo acuerdan. Para ello, y tal y como se ha venido haciendo hasta ahora, se deberá presentar en el Departamento de Salud el acta de la reunión con los asistentes, el resultado de la votación y la firma del acuerdo.

La remuneración de las guardias no es objeto del nuevo Decreto Foral.

5.- La atención farmacéutica en domingos y festivos de 11 a 13 horas se ha planteado porque es el horario de mayor demanda del teléfono de información y localización de farmacias de guardia. Esta apertura puede aliviar la solicitud de atención farmacéutica de urgencia en horario nocturno.

6º.- La atención farmacéutica en las zonas farmacéuticas exentas de guardias de noche se va a atender reforzando el botiquín del centro de salud con aquellos medicamentos más prescritos en urgencias como corticoides, antihistamínicos, analgésicos ...).

No se considera prioritario la creación de un botiquín gestionado.

7º.- La mención al carácter de “urgencia” de una receta se ha eliminado porque tanto en la receta electrónica como en formato papel no se menciona dicho término. Además, con el nuevo programa informático para la localización de las farmacias de guardias va a suponer un filtro ya que la solicitud de dispensación va a partir del centro de salud.

#### **1454. Alegación zona básica Estella**

*Desde la zona farmacéutica de Estella (I), queremos presentar una alegación sobre el cambio de horario de las guardias diurnas. Nos gustaría mantener el horario de guardia diurna de 9:00 a 21:00 horas y nocturna de 21:00 a 9:00 horas como se estaba haciendo hasta ahora, ya que las farmacias de 12 horas asumen las guardias de día de lunes a viernes. Muchas gracias por su atención*

Se admite la alegación.

#### **1455. Distintos temas en farmacia rural**

*Como farmacéutica rural tenemos muchos problemas:*

- 1- La semana de guardia trabajamos 24/7 y el lunes seguimos igual. Normalmente no encontramos un farmacéutico que nos sustituya con lo cual lo hacemos todos los titulares sin descanso*
- 2- Hace falta una campaña para la población, en muchos idiomas, que les quede claro que las urgencias no son una consulta diaria. Son muchos los recursos económicos que se consumen diariamente para pasar consulta. El 80-90% de las llamadas no son urgencias.*

En el nuevo Decreto Foral se va a incluir la posibilidad de modificar las guardias de 24 horas durante 7 días a la semana por una rotación diaria de la mismas si la mayoría de las farmacias de la zona farmacéutica así lo acuerdan. Para ello, y tal y como se ha venido haciendo hasta ahora, se deberá presentar en el Departamento de Salud el acta de la reunión con los asistentes, el resultado de la votación y la firma del acuerdo

El Departamento de Salud va a realizar una campaña de información a la población para hacer un uso racional de las farmacias de guardia.

Se admite la alegación.

#### **1458. Rotación de festivos**

*Me parece ético y de justicia considerar la rotación de festivos*

En la programación de guardias, con la rotación de los turnos se procura que los festivos fijos no sean realizados por las mismas farmacias. De hecho, cuando las fechas de guardias se repiten anualmente, cada dos o tres años, se realiza previamente a realizar la programación inicial un movimiento de los turnos para que no se repitan las mismas fechas. La Semana Santa no se puede prever ya que es una fiesta movable.

De todas formas, siempre está la aplicación de cambios de guardias y horarios para realizar cambios entre los farmacéuticos.

#### **1461. Alegaciones al DF**

*En las alegaciones indica que en las recetas debe figurar en la receta el término “urgencia”. Manifiesta que las guardias no son un servicio para olvidos y que la ausencia de este término las guardias suponen una prolongación del horario habitual.*

*Indica que las farmacias sin centro de salud ubicadas a menos de 15 minutos de una farmacia de horario ampliado (24 horas), sean éstas las que realicen las guardias de las primeras.*

La mención al carácter de “urgencia” de una receta se ha eliminado porque tanto en la receta electrónica como en formato papel no se menciona dicho término. Además, con el nuevo programa informático para la localización de las farmacias de guardias se va a realizar un filtro ya que la solicitud de dispensación va a partir del centro de salud

La exención del servicio de guardias de una oficina de farmacia se estudiará caso a caso.

#### **1464. Zona básica de salud de Puente la Reina**

*Adjuntamos alegación con su correspondiente justificación para incluir la ZBS Puente la reina en la zona de Pamplona y comarca, grupo II de guardias.*

*Basan la alegación en que la frecuencia de las guardias de la ZF de Puente la Reina es 1 semana cada 7 y en que la demanda de la atención farmacéutica en horario de guardia es muy reducida, especialmente por la noche.*

*Indican que los municipios de la ZF de Puente la Reina están menos de 30 minutos de la farmacia de referencia (C/ Irunlarrea, 19).*

A la vista de la alegación y de la actividad asistencial de la zona farmacéutica se propone eliminar las guardias nocturnas de las farmacias de la zona. El horario de guardias será de 9: 00 a 22 horas.

Se acepta parcialmente la alegación.

#### **1469. Farmacias de Tafalla**

*Propuesta de las farmacias de Tafalla al proyecto de D.F. de regulación de horarios, guardias y cierre de oficinas de farmacia*

1º.- *Que el farmacéutico esté obligado a dispensar sólo cuando se haga referencia en la receta médica al carácter de “urgente”.*

2º.- *Servicio de guardia remunerado.*

3º.- *Actualización del botiquín de urgencias para que se adapta a lo que demandan los pacientes fuera del horario de atención al público de la farmacia.*

*El médico dispondrá de los medicamentos urgentes para poder suministrar una primera dosis en caso de necesidad.*

4º.- *Revisión del protocolo de medicamentos urgentes.*

5º.- *Posibilidad del farmacéutico a cambiar formas farmacéuticas e inhaladores con la misma composición.*

6º.- *El teléfono de localización debe suponer un verdadero filtro.*

7º.- *El calendario de guardias debería ser enviado con 2 meses de adelanto para que el farmacéutico pueda organizarse.*

8º.- *Es necesaria una campaña por parte del Departamento de Salud y el CONFA para informar a la población sobre el funcionamiento de los servicios de guardia tanto médico como farmacéutico.*

En contestación a las alegaciones indicar:

1º.- La mención al carácter de “urgencia” de una receta se ha eliminado porque tanto en la receta electrónica como en formato papel no se menciona dicho término.

El Departamento de Salud está desarrollando una aplicación informática para la localización de las farmacias de guardias la cual va a realizar el filtro solicitado ya que la solicitud de dispensación va a partir del centro de salud.

2º.- La remuneración del servicio de guardias no es objeto del nuevo Decreto Foral.

3º.- Se está trabajando en la actualización de los botiquines de los centros de salud para administrar la primera dosis tras una atención médica, no para entregar la medicación que demandan los pacientes fuera del horario de atención al público de la farmacia. El suministro de una medicación en el centro de salud va a ser siempre con motivo de una atención médica y no como solicitud de medicación en sustitución de la oficina de farmacia.

4º.- La revisión del protocolo de medicamentos urgentes no es motivo de este Decreto Foral.

5º.- Actualmente la forma farmacéutica de un medicamento no se puede modificar, como tampoco pueden sustituirse los medicamentos “no sustituibles” entre los que se encuentran los medicamentos para el aparato respiratorio administrados por vía inhalatoria. Esto último no se ajusta a la legislación vigente Orden SCO/2874/2007, de 28 de septiembre, por la que se establecen los medicamentos que constituyen excepción a la posible sustitución por el farmacéutico con arreglo al artículo 86.4 de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

6º.- Tal y como se ha indicado anteriormente se está trabajando en una aplicación informática la cual tiene, entre uno de sus objetivos, el de realizar de filtro a la dispensación.

7º.- El calendario de guardias se envía con la antelación suficiente para poder organizarse, ya que se envía aproximadamente mes y medio antes de comenzar la programación.

8º.- El Departamento de Salud es consciente de que con posterioridad o previamente a la publicación del nuevo Decreto Foral de guardias y horarios debe hacerse una campaña publicitaria para el uso racional de las farmacias de guardia.

#### **1470. Abandono del servicio de guardia por causa de fuerza mayor**

*En el artículo 18 habla de situaciones especiales, como una situación de emergencia sanitaria en la cual tanto el horario de apertura como los servicios de guardia podrán ser modificados por el Departamento de Salud. Sin embargo, en ningún caso se comenta la posibilidad de que el farmacéutico pueda abandonar la guardia de forma inmediata por causa de fuerza mayor como accidente, enfermedad, hospitalización, muerte de un familiar. Sólo se podrán solicitar cambios con 12 días de antelación?*

Este Departamento de Salud entiende que un servicio de guardia no puede “abandonarse” cualquiera que sea la causa, sino que debe realizarse el cambio de guardia correspondiente para que la zona farmacéutica esté atendida. El Servicio de Ordenación e Inspección Sanitarias y de Farmacia, siempre que le han notificado una situación de fuerza mayor, ha autorizado y realizado cambios pertinentes a tal efecto.

La antelación de solicitud de cambios de guardia en 12 días es para solicitar los cambios habituales, no se refiere a los cambios por causa de fuerza mayor. Éstos se gestionan de manera diferente.

#### **1472. Teléfono localización guardias rurales**

*El sistema de localización telefónica que se utiliza en las guardias rurales no es eficiente. Los fines de semana, festivos y en periodos estivales la centralita se colapsa y aunque el farmacéutico tarde pocos minutos en llegar, es frecuente encontrarse con usuarios que llevan más de 30 minutos esperando a que les contesten en el teléfono para que nos localicen. Si supuestamente tenemos 30 minutos para acudir, ¿el paciente espera una hora fuera de la farmacia?*

El paciente debe llamar al teléfono de localización de farmacias de guardias después de ser atendido en el centro de salud. En la interlocución directa del paciente y el farmacéutico ambos acuerdan, dentro de los 30 minutos, el momento de la atención farmacéutica para que ninguna de las partes tenga que esperar.

El hecho de que el teléfono de información y localización de farmacias de guardia, en ocasiones, no funcione correctamente hace que los pacientes, cuando conocen la farmacia de guardia, acudan a ésta sin contactar previamente con el teléfono de información y localización

de farmacias de guardia lo cual conlleva a que el paciente tenga que esperar en la puerta de la farmacia hasta la localización del farmacéutico.

Para evitar lo anterior, el Departamento de Salud está desarrollando una aplicación para que la localización de las farmacias de guardia, que partiendo del centro de salud, sea ágil y no haya contratiempos para ninguna de las partes implicadas.

#### **1473. Desconocimiento servicio que prestan farmacias de guardia rurales**

*Se debería hacer una campaña de información al ciudadano de cómo funciona el servicio de guardia en las zonas rurales, para que el usuario entienda que es imposible que el farmacéutico permanezca 168 horas en su puesto de trabajo y que aunque la guardia es localizada es muy dura. Además, se trata de un servicio no remunerado. Muchos farmacéuticos deciden abandonar el núcleo rural para no realizar tantas guardias y con las jubilaciones y poco relevo el futuro en algunas ZBS es negro.*

Este Departamento de Salud es consciente de que se debe realizar una campaña informativa para la racionalización en el uso de las farmacias de guardia.

En el nuevo Decreto Foral se va a incluir la posibilidad de modificar las guardias de 24 horas durante 7 días a la semana por una rotación diaria de la mismas si la mayoría de las farmacias de la zona farmacéutica así lo acuerdan. Para ello, y tal y como se ha venido haciendo hasta ahora, se deberá presentar en el Departamento de Salud el acta de la reunión con los asistentes, el resultado de la votación y la firma del acuerdo

#### **1476. Escuchar los farmacéuticos rurales.**

*Toda planificación de guardias rurales debe hacerse desde la escucha real al farmacéutico afectado en estas guardias. Ellos saben qué necesidades reales existen, cómo atender y solucionar eficazmente esas necesidades y que dificultades se encuentran en estas guardias. Escuchar por favor a los farmacéuticos rurales. Gracias.*

Para la elaboración del borrador del nuevo Decreto Foral, el Departamento de Salud se reunió con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra, único órgano que representa a todos los farmacéuticos de Navarra.

#### **1478. Algunas propuestas**

*Algunas propuestas, aunque los farmacéuticos rurales seguro que tienen más: Las urgencias tienen que tener carácter de "urgencia" La farmacia tiene que tener facilidad para poder cambiar formas farmacéuticas si el médico no especifica lo contrario, cuando no hay disponibilidad del medicamento Gestionar botiquines en los consultorios que puedan cubrir las necesidades en estas guardias, con las medicaciones que mayor rotación tienen en guardias*

La mención al carácter de “urgencia” de una receta se ha eliminado porque tanto en la receta electrónica como en formato papel no se menciona dicho término. Para que la atención de farmacéutica continuada sea una atención de “urgencia” el Departamento de Salud está

desarrollando un nuevo programa informático para la localización de las farmacias de guardias el cual va a realizar un filtro ya que la solicitud de dispensación va a partir del centro de salud

Actualmente la forma farmacéutica de un medicamento no se puede modificar, como tampoco pueden sustituirse los medicamentos “no sustituibles”

La atención farmacéutica en las zonas farmacéuticas exentas de guardias de noche se va a atender reforzando el botiquín del centro de salud con aquellos medicamentos más prescritos en urgencias como corticoides, antihistamínicos, analgésicos ...

#### **1479. Farmacias rurales con semanas de guardia interminables**

*Suprimir las guardias continuas de semanas sin descanso que la farmacia de guardia tiene que realizar. No se tienen en cuenta la carga y exigencia que supone estas guardias para el farmacéutico, que en muchos casos al estar solos, el esfuerzo que conlleva en muchos aspectos profesionales y personales es brutal.*

En el nuevo Decreto Foral se va a incluir la posibilidad de modificar las guardias de 24 horas durante 7 días a la semana por una rotación diaria de la mismas si la mayoría de las farmacias de la zona farmacéutica así lo acuerdan. Para ello, y tal y como se ha venido haciendo hasta ahora, se deberá presentar en el Departamento de Salud el acta de la reunión con los asistentes, el resultado de la votación y la firma del acuerdo.

#### **1480. La Mesa del Pirineo pide medidas específicas para sus farmacias que faciliten el relevo generacional en este servicio**

*Las farmacias de la zona básica Isaba-Salazar cumplen en estos momentos con 1 semana de cada 3 de guardias. Teniendo en cuenta la media del resto de farmacias de Navarra, que ronda 1 de cada 14 semanas, la Mesa del Pirineo solicita que la zona Isaba-Salazar se una en el turno de farmacias a Sangüesa y Lumbier. Para esa zona y la de Burgute también que se eliminen guardias de lunes a viernes. Y la reducción sábados, domingos y festivos hasta las 15:00. Y un tiempo de respuesta de 60 minutos.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

#### **1483. Alegaciones de Empresarios Farmacéuticos de Navarra a Borrador RDF 129/2003**

*La Asociación de empresarios farmacéuticos (EFAN) en su escrito de alegaciones indica varias cuestiones:*

- 1º.- Que no ha sido consultada para la elaboración del borrador.*
- 2º.- Solicitan datos de dispensación y de prescripción en horario de guardia.*
- 3º.- Plantea, para el caso de las farmacias rurales, que las guardias de 24 horas durante 7 días no son asumibles, no sólo por costo sino por conciliación personal y familiar y proponen su remuneración.*
- 4º.- Indican que no aparece el carácter de “urgencia” de la receta.*
- 5º.- Solicitan teléfono para la comunicación farmacéutico/médico.*

6º.- *Modificación de la receta electrónica para poder modificar la forma farmacéutica en caso de desabastecimiento*

7º.- *Solicitan botiquines de urgencia en los centros de salud, colaboración de los facultativos del centro de salud en la información del bien uso de las urgencias en general y campaña de formación a la población sobre los servicios de guardia de las farmacias.*

8º.- *Consideran que la ZBS de Milagrosa esté adscrita al Grupo IV.*

En contestación a las alegaciones indicar:

1º.- Para la elaboración del borrador del nuevo Decreto Foral, el Departamento de Salud se reunió con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra, único órgano que representa a todos los farmacéuticos de Navarra.

2º.- La solicitud de datos de prescripciones y dispensaciones en horarios de guardia no procede en las alegaciones de un Decreto Foral.

3º.- En el nuevo Decreto Foral se abre la posibilidad de que, si los farmacéuticos de una ZF lo desean, realicen las guardias con rotación diaria. La remuneración del servicio de atención farmacéutica continuada no es objeto de este Decreto Foral.

4º.- Se ha eliminado la mención al carácter de “urgencia” de una receta porque tanto en la receta electrónica como en formato papel no se menciona dicho término. Además, con el nuevo programa informático que está desarrollando el Departamento de Salud para la localización de las farmacias de guardias se va a realizar un filtro ya que la solicitud de dispensación va a partir del centro de salud.

5º.- En la aplicación anteriormente indicada se está trabajando para que pueda existir una comunicación directa del farmacéutico con el médico prescriptor.

6º.- La modificación de la receta electrónica no es motivo de este Decreto Foral. Actualmente la forma farmacéutica de un medicamento no se puede modificar, como tampoco pueden sustituirse los medicamentos “no sustituibles”.

7º.- No es prioritaria la creación de botiquines de urgencias. En cuanto a la campaña de educación a la población para un uso racional de las guardias de farmacia si es prioritaria.

8º.- La ZBS de Milagrosa ya estaba en el Decreto Foral anterior junto con la ZBS Noain. El introducir el grupo de Milagrosa en el Grupo I de Pamplona y comarca en lugar de en el grupo IV sin indicar otro cambio posterior haría que el grupo I tuviese 101 farmacias y el grupo IV 46 farmacias, haciendo que las rotaciones entre los grupos no fuesen equitativas. Tal y como se han planteado los grupos de guardia una farmacia haría 1 guardia cada 75 días.

#### **1484. Sustituta de la zona del Pirineo Navarro**

*Como joven farmacéutica que realiza sustituciones en diversas farmacias del Pirineo Navarro, propongo ajustes al Decreto Foral 129/2003: - Ampliación del tiempo de llegada a*

60 minutos. -Eliminación de guardias entre semana y reducción de horario los fines de semana. Para mí estos cambios serán decisivos a la hora de comprar una farmacia en la zona.

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**1485. Proyecto Decreto Foral por el que se regula el horario de atención al público, el servicio de guardia y el cierre temporal de las oficinas de farmacia**

*Las farmacias de la zona básica Isaba-Salazar cumplen en estos momentos con 1 semana de cada 3 de guardias. Teniendo en cuenta la media del resto de farmacias de Navarra, que ronda 1 de cada 14 semanas, pido que la zona Isaba-Salazar se una en el turno de farmacias a Sangüesa y Lumbier. Para esta zona y la de Burguete también que se eliminen guardias de lunes a viernes. Y la reducción sábados, domingos y festivos hasta las 15:00. Y un tiempo de respuesta de 60 minutos.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**1486. Alegaciones al decreto de regulación de guardias horarios o cierre de farmacias**

*Las farmacias de la zona básica Isaba -Salazar cumplen en este momento con 1 semana de cada 3 de guardias. Teniendo en cuenta la media del resto de farmacias que ronda 1 de cada 14 semanas, pido que la zona Isaba-Salazar se una en el turno de farmacias a Sanguesa y Lumbier. Para esta zona y la de Burguete también que se eliminen guardias de lunes a viernes. Y la reducción sábados, domingos y festivos hasta las 15:00. Y un tiempo de respuesta de 60 minutos*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**1488. Alegaciones al decreto de regulación de guardias horarios u cierre de farmacias**

*Las farmacias de la zona básica Isaba -Salazar cumplen en estos momentos con 1 semana de cada 3 de guardias. Teniendo en cuenta la media del resto de farmacias de Navarra que ronda 1 de cada 14 semanas, pido que la zona Isaba-Salazar se una en el turno de farmacias a Sanguesa y Lumbier. Para esta zona y la de Burguete también que se eliminen las guardias de lunes a viernes .Y la reducción sábados ,domingos y festivos hasta las 15:00. Y un tiempo de respuesta de 60 minutos.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**1491. Farmacia de Burguete**

*Como titular de la farmacia de Burguete, propongo extender el tiempo de llegada a la farmacia a 60 minutos y eliminar las guardias entre semana. La conciliación familiar es crucial, y la escasez de farmacéuticos sustitutos dificulta mantener los horarios actuales. Los centros de salud respaldan nuestra postura, y su abastecimiento permite cubrir urgencias sin afectar al farmacéutico.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**1492. Alegaciones al Decreto Foral por el que se regula el horario de atención al público**

*La Junta del Valle de Aezkoa, solicita que el Proyecto de Decreto Foral por el que se regula el horario de atención al público, el servicio de guardia y el cierre temporal de las oficinas de farmacia, tenga en cuenta la grave situación de despoblación del Pirineo. De lo contrario, la dificultad de proveer de relevo a las farmacias de este territorio continuará agravándose y perderemos este servicio.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**1493. Zona Básica Aoiz**

*Titulares de Aoiz-Urroz*

*Según la ley Foral 22/1989 de 13 de noviembre, la ZB de Aoiz es "Zona básica de especial actuación" junto a la ZB Burguete. Por ello, nos sumamos a la petición de las farmacias de la ZB de Burguete para que también sea de aplicación a la ZB de Aoiz y evitar así un agravio comparativo:*

*La eliminación de las guardias de lunes a viernes.*

*La reducción de horario los sábados, domingos y festivos hasta las 15:00.*

*La atención de guardia localizada pase de 20 a 60 minutos.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**1494. Zona Farmaceutica Aoiz-Burguete**

*En el documento que se adjunta se solicita que sea de aplicación a la ZBS de Aoiz lo que es para la ZBS de Burguete. Eliminación de las guardias de lunes a viernes. Sábados, domingos y festivos hasta las 15 horas y ampliación de la isócrona de 20 a 60 minutos.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**1495. Guardias Salazar-Roncal**

*Las farmacias de la zona básica Isaba-Salazar cumplen en estos momentos con 1 semana de cada 3 de guardias. Teniendo en cuenta la media del resto de farmacias de Navarra, que ronda 1 de cada 14 semanas, pido que la zona Isaba-Salazar se una en el turno de farmacias a Sangüesa y Lumbier.*

*Para esta zona y la de Burguete también que se eliminen guardias de lunes a viernes. Y la reducción sábados, domingos y festivos hasta las 15:00. Y un tiempo de respuesta de 60 minutos.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**1497. Propuesta presentada por el Ayuntamiento de Oroz-Betelu**

*Solicita que se eliminen las guardias de lunes a viernes y la reducción de horario los sábados, domingos y festivos hasta las 15:00 horas para las ZBS de Salazar y Roncal y las ZB de Burguete.*

*Solicita que ñas farmacias de la ZB de Roncal Salazar se unan a turno de guardi de ZBS de Sangüesa.*

*Solicita que la atención farmacéutica pase de 20 a 60 minutos.*

Se contesta con las alegaciones de la Zona del Pirineo.

**Contestación a las alegaciones 1364, 1384, 1480, 1484, 1485, 1486, 1488, 1491, 1492, 1493, 1494, 1495 y 1497.**

La elaboración del presente Decreto Foral no tiene como objetivo la equiparación de la frecuencia de las guardias a las farmacias de Navarra. Dicha equiparación no es posible por la diferente orografía, demografía y carga asistencial de las diferentes zonas farmacéuticas y porque la atención farmacéutica tiene que ser racional, evitando, en la medida de lo posible, desplazamientos irracionales a los pacientes.

Uno de los puntos que se plantean es el unir las ZF de Isaba y Valle del Salazar con la ZF de Sangüesa para que entre ambas se cuente con 13 farmacias en la actualidad (14 cuando abra la farmacia de Isaba) y así realizar 1 guardia cada 14 semanas.

La unión de la zona de Isaba y Salazar con la ZF de Sangüesa no es posible debido a que la isócrona entre una localidad y la farmacia de guardia debe ser, de acuerdo a lo que se indica en el nuevo Decreto Foral de 30 minutos.

<b>Localidades ZF Sangüesa</b>	<b>Localidades ZF Isaba-Salazar</b>	<b>Tiempo (minutos)</b>
Lumbier	Isaba	59
Cáseda	Isaba	72
Aibar	Isaba	63
Lumbier	Ochagavía	40
Cáseda	Ochagavía	59
Aibar	Ochagavía	51

No es admisible que los pacientes se desplacen desde las localidades de Sangüesa, más de 50 minutos para la dispensación de una medicación. Como ejemplo: el tiempo que se tarda en acudir de Pamplona a Roncesvalles es aproximadamente de 45 minutos.

La ampliación de la isócrona para la atención farmacéutica a 60 minutos no es aceptable. No resulta admisible que el paciente espere 1 hora a que el farmacéutico se desplace para realizar una dispensación que paciente la siente como urgente, máxime cuando en ocasiones también el paciente tiene que desplazarse.

En relación con la eliminación de las guardias de lunes a viernes y los sábados, domingos y festivos hasta las 15 horas, hay que informar que tanto las zonas de Burguete, Salazar, Isaba y Aoiz cuentan, al menos, cada una de ellas con un punto de atención médica de urgencias, por lo que a la vista de la alegación y teniendo en consideración la carga asistencial de las zonas se propone para las ZF de Aoiz-Burgute y ZF de Isaba y Salazar la reducción del horario de guardia pasando a ser de 9:00 a 20:00.

Pamplona, 8 de abril de 2024.

LA DIRECTORA DEL SERVICIO DE ORDENACIÓN  
E INSPECCIÓN SANITARIAS Y DE FARMACIA

Firmado en original

Julia Fabiana Sireix Perta