

La prevención, la mejor arma para tener una farmacia segura

Información proporcionada por FEFAC

Las farmacias son consideradas establecimientos de riesgo desde el punto de vista de la seguridad. Todas están expuestas a sufrir atracos o robos por el hecho de estar abiertas al público, ser muy accesibles y tener dinero en efectivo. Por tanto, aunque no están obligadas por ley a disponer de un sistema de seguridad, como sí lo están las administraciones de lotería o joyerías, son comercios de riesgo elevado en este sentido.

En cuanto a la tipología de farmacia que más padece estos episodios, existe la tendencia a pesar que las situadas en barrios más conflictivos tienen más posibilidades de sufrirlos, pero no siempre es así. “De hecho, una farmacia pequeña en una zona de alto poder adquisitivo puede ser más susceptible a padecerlos porque los ladrones no actúan en el propio barrio”, explica Germán Fernández, gerente de Covert Security.

MEDIDAS BÁSICAS DE SEGURIDAD

Para la seguridad de los empleados, es recomendable que cualquier farmacia disponga de un método para contactar con el exterior a través de un pulsador, que también se denomina SOS. Además, para evitar hurtos, se aconseja un sistema de cámaras que intimide al posible ladrón. También es necesario pensar en la seguridad de la farmacia cuando está cerrada, por lo que lo ideal es instalar un sistema de alarma. “Hay otros mecanismos más complejos, como nebulizadores, que

producen en pocos segundos una niebla que impide la visualización, lo que suele provocar la huida inmediata del ladrón”, apunta el gerente de Covert Security.

Las cámaras sirven especialmente para controlar el hurto por impulso, es decir, el que se produce de manera puntual, mientras que los robos profesionales son más complicados de evitar. “Puede entrar un grupo de ladrones profesionales en la farmacia y vaciar una estantería entera en un minuto, aunque haya un sistema de cámaras”, señala este experto.

Con el fin de incrementar la seguridad, es aconsejable que el sistema esté conectado a una central de alarmas, porque, de este modo, se garantiza que el farmacéutico jamás está solo, así como una respuesta por parte de la empresa de seguridad.

Un aspecto importante a la hora de contar con un sistema eficaz es la formación al equipo de la farmacia, al que hay que explicar qué hacer para evitar situación peligrosa, cómo debe colaborar con el ladrón o en qué casos hay que usar el SOS.

¿QUÉ IMÁGENES PUEDEN SER GRABADAS?

La legislación no permite filmar las zonas de descanso o privadas, para no vulnerar la intimidad de los trabajadores; en cambio, otras áreas comunes, como el almacén, sí pueden ser grabadas. La instalación de monitores en la zona del público, para disuadir el hurto, está prohibida, puesto que la Ley de Protección de Datos Personales establece que recoger imágenes responde a motivos de seguridad y que no pueden ser visionadas por terceras personas. Únicamente puede hacerlo el titular de la farmacia o quien trata la imagen, es decir, la empresa de seguridad.

Respecto a las zonas que hay que filmar, este experto recomienda ubicarlas en la entrada y en el espacio de venta libre, para poder visionar el hurto. También es aconsejable grabar el mostrador, lo que puede resultar útil para resolver problemas con el cambio o con alguna receta. “En todo caso, las cámaras sirven para depurar responsabilidades”, subraya Germán Fernández.



ROBO DE DINERO, STOCKS Y DATOS

También es necesario implantar medidas de prevención para evitar el robo de dinero, así como de producto o datos de la farmacia, ya sea por parte de personas externas a la farmacia o internas. En ocasiones, este tipo de hurtos se camuflan haciendo que cuadren las cajas y los stocks o aprovechando grietas en la gestión de la farmacia. En cualquier caso, según indican desde la empresa Monsegur Informática, especializada en oficinas de farmacia, la mayoría de ocasiones en las que el titular sospecha de robos, en realidad no son más que errores de otro tipo.

En lo que respecta al efectivo, es útil colocar los artículos bien ordenados y visibles desde el mostrador, así como guardar en la farmacia la menor cantidad posible de dinero, tener una segunda caja fuerte disimulada o repartir el efectivo en más de una ubicación. También es recomendable conocer qué cubre la aseguradora.

Minimizar riesgo en el robo de stock pasa por tenerlo lo más cuadrado posible, con inventarios regulares, así como por la realización habitual de listas de artículos de stock en negativo. Otro consejo es tener especial cuidado en la recepción de pedidos, pues es donde más descuadres se producen, y evitar que queden ventas pendientes de cerrar de un día para otro. Asimismo, hay que controlar la duplicidad de artículos con códigos diferentes y tener correctamente ubicados los artículos, según explican desde Monsegur.

En lo que respecta a la caja, es recomendable que la entrada de cambios sea obligatoria, si el software lo permite, así como controlar las cajas independientes. También es una medida de prevención la asignación de caja por vendedores aunque sea sólo durante unos días,

para aislar el problema de descuadre. Si hay turnos diferentes, se puede optar por cerrar la caja al mediodía, y también se puede contemplar la posibilidad de los sistemas tipo Cashguard.

Trasladar al personal la intención de controlar estas cuestiones es una herramienta disuasoria. Otros consejos son proteger la identificación manual de stocks, si el programa lo permite, o dejar que únicamente la realicen los miembros del equipo identificados con clave. Desde Monsegur también recomiendan tener activado un histórico de movimiento o “cajas negras” para poder visualizar el rastro de cualquier artículo.

Es mejor no tener fichas de cliente “cajón de sastre” o anónimas, pues es muy posible efectuar manipulaciones de devoluciones de dinero. Esta empresa especializada en oficinas de farmacia también señala que hay que prestar especial atención a los descuentos y cambios de precios.

FUGAS DE DATOS

Para evitar las fugas de información, hay que disponer de sistemas antivirus de coste y actualizados, así como activar la opción de Windows de AutoUpdate automática o tener el software actualizado permanentemente de manera manual. Es necesario también hacer firmar contratos de confidencialidad a los trabajadores y a quien tenga acceso a la información, puesto que, en caso de no haber contrato, el responsable es el titular de la farmacia.

En cuanto a las contraseñas, se recomienda cambiarlas regularmente y combinar números y letras minúsculas con mayúsculas. Otra medida preventiva es proteger bajo llave las copias de seguridad. ■