

Software de gestión de la oficina de farmacia

Contratos de mantenimiento

■ EQUIPO DE REDACCIÓN

Continuamos en esta edición con la publicación del dossier sobre la oferta actual del mercado español de software de gestión para la oficina de farmacia, y en concreto sobre los contratos de mantenimiento y atención al cliente.

Las empresas participantes ofrecen información sobre las características de sus aplicaciones informáticas y sus condiciones y costes de mantenimiento. Se ha respetado la redacción original de los textos remitidos, adaptándolos en lo estrictamente necesario a las normas de estilo y diseño gráfico de la revista.

Las políticas empresariales y comerciales de cada compañía determinan el tipo y la cantidad de información facilitada, por lo que no es posible garantizar una homogeneidad total en los datos ofrecidos. Pese a estos condicionantes, creemos haber cumplido el objetivo de «abrir una ventana» a lo que ofrece cada firma, para que el lector tenga una visión de conjunto del mercado. Mediante los teléfonos y otros datos de contacto que también se consignan, los interesados podrán averiguar detalles más específicos sobre cada producto/contrato de mantenimiento.

En este número comentan su oferta las empresas: Grupo Safa, Cecofar Informática y Dominion TI.

EMPRESAS PARTICIPANTES

Empresa	Producto	Teléfono de contacto
Bíndar	Sífar	917 01 41 00
Bitfarma	BitFARMA Windows	974 24 66 54
Cecofar Informática	Unycop Win	954 44 98 15
Cofares	Cifarma	915 94 18 18
Consoft	Farmatic	966 42 60 30
DMR Sistemas	Asclepio	941 25 91 33
Dominion TI	Farmac	917 43 49 50
Etron Software	Etron Farmacia	987 27 26 90
EuroSof 2000	Eurofarma	649 47 65 44
Federació Farmacèutica	Iofwin	932 45 58 30
FarmaCom	La Botica	914 35 64 76
Marka Informática	Cofagest	986 42 08 44
Pulso Informática	Nixfarma	963 52 91 92
Grupo Safa	Pharmaplus Informática	937 39 71 01
Softec Gestión	Gestifarma XXI	944 80 40 80

EMPRESA

Grupo Safa



PRODUCTO

Pharmaplus Informática

DATOS DE CONTACTO

Tel. 937 397 101. pharmaplus.bcn@safa.es

El trato con los clientes de *Pharmaplus* es personal. Cuando un farmacéutico solicita información, se le asesora en función de la distribución física del espacio de su oficina de farmacia, el número de empleados y el flujo de clientes, personalizando la oferta de acuerdo con sus necesidades y realizando en todos los casos un presupuesto escrito sin ningún compromiso. Tras la aprobación del presupuesto, se acuerda la fecha de implantación del sistema informático, de los equipos y la formación del personal de la farmacia.

CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Cada nuevo cliente disfruta de un período de garantía inicial, durante el cual tendrá todos los servicios que ofrece *Pharmaplus*:

- Teléfono de asistencia técnica de 9 a 21 horas (902 166 365).
- Desplazamientos y visitas de personal técnico a la farmacia.
- Versiones y adaptaciones del software.
- Consultoría informática.

Tras el período de garantía, el cliente puede contratar un competitivo servicio de mantenimiento, incluyendo todos o parte de los servicios que hasta el momento disfrutaba.

Cabe destacar que el equipo de programadores es propio, y se encarga de desarrollar las versiones y las modificaciones derivadas del mercado y de los organismos oficiales de cada comunidad autónoma.

MÓDULOS PHARMAPLUS

Nueva normativa de Formulación Magistral

Se ha adaptado el módulo de formulación magistral de *Pharmaplus* a la nueva normativa para la correcta elaboración y control de calidad de las fórmulas magistrales.

Como principales puntos de esta nueva normativa que afecta al funcionamiento de la aplicación cabe destacar:

- Registro de la recepción de materias primas y material de acondicionamiento que se hace en la oficina de farmacia. Almacenamiento de información de cada recepción para posibilitar posteriores controles sobre la procedencia de las materias primas o material de acondicionamiento.
- Almacenamiento de datos relativos a la fabricación y dispensación de una fórmula magistral o preparado oficial por la oficina de farmacia, materias primas empleadas y su procedencia, material de acondicionamiento, datos del paciente al que se ha dispensado, médico prescriptor, etc.
- Documentación exhaustiva de registro de materias primas y material de acondicionamiento, ficha de control de calidad, registro de fabricación de fórmulas magistrales y preparados oficiales, documentación necesaria para el paciente, etc.
- Impresión personalizada por el usuario de etiquetas de materias primas y fórmulas magistrales ajustada a la normativa vigente.



Ventas por principio activo

Adaptación de *Pharmaplus* a la venta por principio activo que se va a ir poniendo en marcha progresivamente en las distintas comunidades autónomas.

Identificación de pacientes en la venta

Actualmente *Pharmaplus* ya está adaptado para la tarjeta sanitaria individual (TSI) de Cataluña. En la venta con receta se guarda información del paciente y se gestiona esta información según la normativa vigente al respecto. Se irá incorporando esta forma de trabajo en el resto de comunidades y *Pharmaplus* soportará este funcionamiento. □

EMPRESA

Dominion TI



PRODUCTO

Farmac

DATOS DE CONTACTO

Tel. 917 434 950. farmac@dominion.es

SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

A través del soporte técnico, Dominion TI soluciona todo tipo de incidencias que puedan surgir durante la utiliza-

ción del programa *Farmac* y que afecten a su funcionamiento. Este servicio se ofrece a través de correo electrónico, lo que supone una respuesta prácticamente inmediata y, en definitiva, un ahorro de tiempo y dinero por parte del cliente.

El servicio de mantenimiento de *Farmac* pone a disposición del cliente las nuevas versiones y actualizaciones que el programa experimente.

Dadas las novedades técnicas y legislativas que van surgiendo en el sector farmacéutico, consideramos necesaria la existencia de este servicio (piénsese, por ejemplo, en la próxima implantación de la receta electrónica; Dominion TI ha solicitado participar en el proyecto piloto de la Comunidad de Madrid). En este mismo sentido, está prevista la aparición de una nueva versión de *Farmac* a finales de este año.

(continuación)

ASISTENCIA PERSONALIZADA REMOTA

Con el ánimo de mejorar el sistema de atención al cliente, Dominion TI ha creado el servicio de Asistencia Personalizada Remota a través de Internet a coste de llamada local. Es un servicio opcional complementario al contrato de mantenimiento y soporte técnico. Consiste en el acceso por parte del departamento técnico al ordenador de la farmacia a través de control remoto, exactamente de la misma forma que si se hubiese desplazado a la oficina de farmacia un técnico en persona. Está orientado a solucionar incidencias que sean consecuencia, por ejemplo, de apagones repentinos, bloqueo de equipos informáticos, etc., que pueden ocasionar pérdida o defecto en los datos del programa.

Dado que no se requiere desplazamiento alguno, los costes se reducen notablemente, y la asistencia mejora de forma sustancial. Incluso no es necesario que el farmacéutico esté presente en la farmacia mientras las tareas se llevan a

cabo, por lo que no interferirá, si lo desea, con su horario comercial.

Estos contratos tienen una duración indefinida, salvo que cualquiera de las partes informe mediante aviso escrito a la parte contraria de la rescisión, con una anticipación de tres meses como mínimo, a la fecha del vencimiento.

Las tarifas de estos servicios son las siguientes:

- Soporte técnico: cuota trimestral de 66 €.
- Mantenimiento: garantizado durante el primer año y de carácter gratuito. A partir del segundo año, cuota anual de 283 €.
- Asistencia personalizada remota: cuota de alta 76 €. Por hora o fracción 40 €.

Existen otros servicios adicionales no incluidos en estos contratos:

- Cursos de formación para usuarios: 5 horas por 189 €.
- Asistencia personalizada *in situ*: 50 €/hora.

EMPRESA

Cecofar Informática

PRODUCTO

Unycop Win

DATOS DE CONTACTO

Tel. 954 449 815. informatica@cecofar.es



Cecofar Informática desarrolló su aplicación de gestión de oficinas de farmacia en 1996, y posteriormente fue asumida por el grupo Unycop, primera central de compras del país.

En la actualidad la aplicación *Unycop Win* está instalada en más de 2.600 farmacias españolas, mostrando una tendencia de crecimiento notable en los últimos años.

Técnicamente está desarrollado en Visual Basic 6.0, usando base de datos Access 97, y siendo los sistemas operativos preferentes sobre los que se ejecuta Windows XP Profesional y Windows NT, seleccionados por su estabilidad, protección y seguridad.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO

El programa de gestión de farmacia *Unycop Win* tiene un contrato de mantenimiento que incluye sus actualizaciones y las de las bases de datos relacionadas.

Además, el departamento de atención al cliente de Cecofar Informática, S.A. resuelve todas las dudas e incidencias que se puedan generar en el uso de la aplicación. Este servicio constituye un magnífico *feed-back* que nos proporciona constantes oportunidades de mejorar.

La duración del contrato de mantenimiento es de un año, prorrogable tácitamente por períodos iguales. El importe actual de este servicio es de 345 euros.

NOVEDADES QUE INCORPORA EL PRODUCTO O QUE INCORPORARÁ EN BREVE

Es una aplicación muy versátil, que continuamente incorpora funcionalidades que cubren las necesidades que transmiten a la

empresa los clientes y las Administraciones sanitarias. Por ejemplo, están implementados los requerimientos de las distintas Administraciones autonómicas, como la TSI (Tarjeta Sanitaria Individual) en Cataluña, los decretos de precios máximos en Andalucía y Extremadura y el decreto de formulación magistral, cuyas especificaciones entrarán en vigor en unos meses.

En el presente año la aplicación *Unycop Win* ha incorporado dos nuevos módulos:

- Módulo de Veterinaria.
- Módulo de Calidad.

Josele Fernández Rojo, jefe de producto de *Unycop Win*, destaca que la labor del equipo de programación se centra en la mejora continua de los distintos módulos de la aplicación, y en su adaptación a las necesidades de los farmacéuticos. Como ejemplo cabe citar el módulo de Atención Farmacéutica, actividad profesional que cada año tiene más adeptos, y que ha sido mejorada en los siguientes apartados:

- Potenciación de informes de la Atención Farmacéutica.
- Inclusión de gráficos.
- Desarrollo de un «Asistente para principiantes».
- Inclusión de estadísticas.
- Módulo S.I.M. (Servicio de Información del Medicamento).

En definitiva, Cecofar y el Grupo Unycop se esfuerzan día a día en ofrecer el mejor servicio al farmacéutico para que éste pueda desarrollar su actividad sanitaria.

