

EL ANÁLISIS DE CF **SEGURIDAD DE LA FARMACIA** El aumento de robos y de hurtos en los últimos meses obligan a revisar la seguridad de la farmacia y comprobar qué cosas se están haciendo mal. Expertos consultados por CF aportan consejos prácticos que se pueden implantar desde la botica para dificultar el acceso a los productos, así como pautas para que el farmacéutico conozca qué acciones se pueden cambiar con la finalidad de reducir las probabilidades de un asalto en el negocio

Extremando las precauciones ante los robos

MAR SEVILLA MARTÍNEZ
maria.sevilla@unidadeditorial.es

Las cifras de robos y hurtos están aumentando en los últimos meses como consecuencia de la crisis, según han venido observando expertos consultados por CF. Si a eso le sumamos cambios como los ajustes de horarios, las sustituciones o la rotación de los turnos en la farmacia, con motivo del periodo estival, que pueden llevar a bajar la guardia en la botica conviene reforzar las medidas de seguridad, aconsejan los especialistas.

“Las incidencias más frecuentes en la farmacia suelen ser daños producidos por el agua como consecuencia de la rotura de cañerías o los desperfectos de la lunas”, explica Miguel Martínez, del departamento de Correduría de Seguros de Asefarma. “Sin embargo, estamos viendo un aumento de robos y hurtos en los establecimientos sanitarios. Los primeros con el objetivo de tomar el dinero de la caja y no de los medicamentos, como ocurría en el pasado”.

Según Martínez, los cambios en la disposición de la farmacia (con mostradores abiertos y productos a la vista y al alcance de la mano) favorecen el aumento de los hurtos de productos como los OTC. “Seguros comunes, como los multirriesgos, cubren los robos aunque no los hurtos. Sin embargo, ante el repunte, en Asefarma hemos incluido una pequeña cobertura para el hurto que cubre 300 euros. Es vital poner siempre una denuncia para cobrarlo”.

MÁS PRECAVIDOS

Martínez afirma que es recomendable introducir elementos disuasorios para hacer frente a los robos. “Hay que valorar que el coste no sea muy elevado. Las características de los productos de la farmacia hacen que dispositivos como eti-

ALGUNAS RECOMENDACIONES A SEGUIR

Consejos para evitar los robos, hurtos y asaltos en las farmacias.

CÁMARAS DE VIGILANCIA

Instalar cámaras de vigilancia en diferentes puntos de la farmacia sirve como elemento disuasorio y aporta pruebas si atracan el negocio. Los especialistas recomiendan que no estén a la vista los monitores de visualización para evitar dar pistas a los ladrones profesionales de los hurtos negros de la farmacia.



COLOCACIÓN DE LOS PRODUCTOS

Evitar colocar los productos de más valor al alcance de los clientes y posicionarlos detrás del mostrador o en lugares elevados. Estos productos suelen requerir explicaciones adicionales por parte del farmacéutico, lo que favorece que los situemos fuera del alcance.

CARTELES INFORMATIVOS

Evitar poner en los letreros informativos del cierre de la farmacia por vacaciones las fechas exactas en las que estará cerrado el establecimiento para que los ladrones no dispongan de toda la información y evitar llevar los escaparates de carteles que impidan ver el interior de la farmacia desde la calle.



Fuente: elaboración propia.

DINERO EN EFECTIVO

Eludir las grandes cantidades de dinero en la caja registradora para que, en caso de robo, los ladrones no cataloguen el establecimiento como un lugar con grandes ingresos y evitar que vuelvan a acudir. Establecer una rutina de cobros para evitar los hurtos por parte del personal de la botica.



RECORRIDO Y HORARIOS

Alternar los días que el farmacéutico acude al banco a hacer los ingresos del dinero, así como cambiar los horarios y el recorrido que se hace para evitar que los cacos tengan controlada la rutina del farmacéutico y se dificulte el plan de atraco.

VIGILAR LAS SALIDAS

Evitar salir por la salida que da a la portería, en caso de que haya, y utilizar la que da a la calle, comprobando previamente que no hay nadie esperando ni vigilando la puerta. No abrir la puerta durante las guardias a desconocidos y evitar la entrada de personas ajenas al negocio al interior de la farmacia y a otras zonas como el almacén o la botica.



► Fefac acoge esta semana un curso sobre formación en seguridad para boticarios

quetas que piten si se saca el producto de la tienda sin desactivarlo supongan una inversión muy elevada”.

En este sentido, Pedro Moya, gerente de la empre-

► Si asaltan la farmacia los expertos recomiendan evitar las confrontaciones

sa de seguridad Sua Corp, que además impartirá este miércoles en la sede de la Federación de Asociaciones de Farmacias de Cataluña (Fefac) una jornada formati-

va gratuita sobre el tema para los socios, recomienda hacer estudios de seguridad para comprobar los puntos débiles de las oficinas de farmacia.

Si el ladrón viene de dentro... ...más control en la zona del almacén

M. S. M. Junto con el aumento de robos y hurtos que han notado los expertos en los últimos meses también se ha notado un ligero incremento de los hurtos dentro de la farmacia. “Los procedimientos de trabajo pueden ayudar a disminuir estas situaciones sin apuntar directamente a una persona y generar situaciones incómodas en la farmacia”, explica Pedro Moya, geren-

te de la empresa de seguridad Sua Corp.

El especialista recomienda establecer pautas para las entradas y las salidas que impliquen, por ejemplo, una zona para dejar las pertenencias personales alejada del almacén de productos, así como una vía de entrada y salida de la oficina de farmacia alejada del almacén, que es la zona donde suelen producirse los

hurtos internos.

Por otro lado, Moya aconseja establecer unos horarios fijos a la hora de que el personal haga sus compras en la farmacia. “Es conveniente que se haga a las horas de salida o en un horario establecido para favorecer el control, ya que en muchas ocasiones los empleados pueden aplicarse rebajas que no están autorizadas”.

“Hay muchas acciones sencillas que se pueden realizar para disminuir la exposición a robos o hurtos. Por ejemplo, evitar escribir en las redes sociales las fechas en las que la farmacia estará cerrada por vacaciones para no dar pistas a los cacos”, explica Moya, quien advierte de que esto es extrapolable a los carteles donde se avisa de las fechas exactas en las que el farmacéutico estará fuera.

Respecto a los rótulos, Agustí Ortega, director comercial del COFB Serveis recomienda evitar el abuso de los mismos en los escaparates para favorecer la vista de la farmacia desde el exterior y evitar que los ladrones elijan ese establecimiento. “Los atracos son considerados uno de los riesgos laborales más destacados en una oficina de farmacia por lo que conviene extremar las precauciones”, afirma Ortega.

ELEMENTOS DISUASORIOS

Otros consejos que aportan los especialistas son colocar los productos más caros detrás del mostrador o en lugares de difícil acceso, instalar botones de pánico que comunican directamente con la central y presionarlos si se tiene alguna sospecha, evitar las salidas y las entradas por la portería (en caso de que hubiera) y usar las salidas a la calle (revisando previamente que no hay nadie en el exterior esperando ni vigilando) o cobrar los productos siguiendo procedimientos internos que impliquen la colocación de una cámara de vigilancia en la zona cercana al punto de venta y establecer la rutina de cobrar en ese recinto.

En lo que concierne a las cámaras de vigilancia, los tres expertos coinciden en que son un buen elemento disuasorio que aporta pruebas en caso de robos aunque con una aclaración, es

EN 5 IDEAS

1. REPUNTE DE LOS ROBOS

En los últimos meses han aumentado las cifras de robos y hurtos en las oficinas de farmacia, según han observado expertos consultados por CF. La crisis es uno de los motivos.

2. ESTUDIOS DE SEGURIDAD

La realización de estudios de seguridad ayuda a encontrar los puntos débiles del negocio y aporta ideas para reforzar los lugares que pueden favorecer el atraco.

3. ELEMENTOS DISUASORIOS

La inclusión de elementos como cámaras de vigilancia o recomendaciones como evitar especificar la fecha en la que se cerrará el establecimiento pueden ayudar a evitar robos.

4. ANTE UN ROBO...

Hay que mantener la calma, evitar las confrontaciones y dar al ladrón lo que pida. Recordar las características de los atracadores puede ayudar a identificarlos lo antes posible.

5. DENUNCIA Y SEGURO

Los seguros multirriesgo aportan cobertura en caso de robo. Para cobrar la indemnización es necesario tener la denuncia policial. La mayoría de las pólizas no cubren los hurtos.

importante que la visualización del vídeo no esté accesible para que los ladrones profesionales no apunten las zonas inseguras. “Sirve tanto para tener imágenes en caso de robo como para la tranquilidad del boticario en el caso de problemas con los cobros”, explica Moya.

No abrir la puerta a desconocidos en las guardias, evitar tener grandes cantidades de dinero en la caja y cambiar los horarios y las rutas a la hora de llevar el dinero al banco son otros consejos a tener en cuenta.

¿Y si me atracan? Los expertos recomiendan no oponer resistencia, seguir las indicaciones y entregar lo que demande el atracador. Además, aconsejan no perder el contacto visual con los compañeros y clientes y, aunque parezca obvio, recordar las características de los ladrones para ayudar a identificarlos.