



CONSEJO GENERAL  
DE COLEGIOS OFICIALES  
DE FARMACÉUTICOS

## Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España

**11**

**Servicio de Dispensación  
a través de sitios web de  
medicamentos de uso humano  
no sujetos a prescripción médica**



Este documento ha sido elaborado por el Grupo de Trabajo de Buenas Prácticas del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, compuesto por:

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos: Luis Amaro, Rosa López-Torres, Teodomiro Hidalgo, Carmen Recio y Laura Martín

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Guadalajara: Ignacio José Romeo

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Huelva: Francisco Luis Peinado, Fulvia Ronchel y M<sup>a</sup> José Coronado

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra: Marta Galipienzo

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Palencia: José Luis Nájera

Colegio Oficial de Farmacéuticos de Zamora: Juan Prieto

Fundación Pharmaceutical Care: Mercè Martí

Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria: Ana Molinero

El Pleno del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos aprobó la difusión de este documento en su sesión del 29 de marzo de 2017.

Edita:

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

c/ Villanueva, 11 – 7<sup>a</sup> planta. 28001 Madrid [congral@redfarma.org](mailto:congral@redfarma.org) [www.portalfarma.com](http://www.portalfarma.com)

Depósito Legal: M-12767-2017

Maquetación y Producción Gráfica: Comuniland S.L.

© Copyright de los textos originales: Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, 2017. Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida ni transmitida en ninguna forma o medio alguno, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopias, grabaciones o cualquier sistema de producción, sin la autorización por escrito de los titulares del copyright.

**11**

**Servicio de Dispensación  
a través de sitios web de  
medicamentos de uso humano  
no sujetos a prescripción médica**

# ÍNDICE

- Introducción ..... 5
- Objetivos del Servicio de Dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica ..... 5
- Principios generales del Servicio de Dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica ..... 6
- Diagrama de flujo del procedimiento para la puesta en marcha de la dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica ..... 11
- Diagrama de flujo del procedimiento para la dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica ..... 12
- Referencias ..... 13

## **Introducción**

El uso generalizado de Internet en nuestro país se produjo en la década de los noventa. Desde entonces son numerosos los sectores que se han aprovechado de la red de redes para la provisión de productos y servicios.

La dispensación de medicamentos es un servicio esencial en la práctica profesional diaria de cualquier farmacéutico comunitario, que puede proporcionarse desde la propia farmacia comunitaria o a través de un sitio web creado por la misma.

La expansión de Internet ha obligado a establecer una regulación europea y española que evite la amenaza que supone para la salud pública la venta ilegal de medicamentos, ya que la red puede ser una vía de entrada de medicamentos falsificados y no autorizados.

En España sólo se encuentra autorizada la dispensación, a través de los sitios web creados por farmacias comunitarias, de los medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica, con el fin de asegurar a los ciudadanos que su actuación profesional se realiza con las adecuadas garantías sanitarias. Las farmacias comunitarias que desean ofrecer este servicio tienen que cumplir unos requisitos adicionales, que permiten, además, identificar estos sitios web y diferenciarlos claramente de los que venden medicamentos ilegalmente.

Por tanto, la actuación de los farmacéuticos que dispensen a través de sitios web de farmacia comunitaria medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica debe ser desarrollada con el máximo empeño profesional y seguir fielmente los criterios generales del Servicio de Dispensación<sup>1</sup>, de tal manera que los ciudadanos tengan la tranquilidad de recibir el medicamento con el mismo nivel de calidad y seguridad que si el servicio hubiera sido prestado desde una farmacia física. Por tanto, que el sitio web de la farmacia comunitaria sea en todo momento una prolongación virtual de la farmacia autorizada y abierta al público.

El presente documento recoge las recomendaciones necesarias para que la dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica pueda ser considerada como una práctica profesional, al tener en cuenta los criterios profesionales correspondientes al Servicio de Dispensación y los procedimientos operativos correspondientes a la modalidad desarrollada a través de Internet.

## **Objetivos del Servicio de Dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica**

- a) Garantizar el acceso a medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica, a través de sitios web de farmacias comunitarias, y su entrega en condiciones óptimas, de acuerdo con la normativa legal vigente.
- b) Asegurar que la dispensación se realiza con la intervención de un farmacéutico, desde una farmacia comunitaria y previo asesoramiento personalizado.
- c) Tener la seguridad de que el paciente conoce el proceso de uso de los medicamentos, así como el resto de recomendaciones recogidas en el documento de Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria relativo al Servicio de Dispensación de medicamentos y productos sanitarios<sup>2</sup>.
- d) Valorar la pertinencia de la dispensación, especialmente ante solicitudes de cantidades que excedan de las utilizadas en tratamientos habituales, peticiones frecuentes o reiteradas que indiquen un mal uso o abuso del medicamento solicitado, entre otros.
- e) Permitir a los ciudadanos identificar más fácilmente el sitio web de una farmacia comunitaria legalmente autorizada para distinguirlo de aquellos que no lo están y que son sitios de venta ilegal.

<sup>1</sup> Definición de Servicio de Dispensación de Foro AF-FC: "El servicio profesional del farmacéutico encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el periodo de tiempo adecuado, con la información para su correcto proceso de uso y de acuerdo a la normativa vigente".

<sup>2</sup> Espacio Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria de Portalfarma: <http://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Paginas/Buenas-practicas-Farmacia-Comunitaria.aspx>

## **Principios generales del Servicio de Dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica**

La farmacia comunitaria abierta al público, legalmente autorizada, que quiera desarrollar el Servicio de Dispensación de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción a través de sitios web debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Haber procedido previamente a notificar, al menos con 15 días de antelación, la actividad ante la autoridad competente de la comunidad autónoma donde esté ubicada. Para ello es necesario tener registrado un dominio a nombre del titular/titulares de la farmacia y estar en posesión de un certificado digital, en su caso, para personas físicas.
2. Disponer del logotipo común de la Unión Europea en las páginas de la web de la farmacia desde las que se ofrecen medicamentos y enlazar con la web de la autoridad competente de la comunidad autónoma.
3. Habilitar la web o el correo electrónico que aparezca en la misma, para que los pedidos de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción se realicen directamente a la farmacia comunitaria, sin la participación de intermediarios o plataformas y se efectúe con la intervención de un farmacéutico desde la farmacia, previo asesoramiento personalizado.
4. No se podrán realizar regalos, premios, obsequios, concursos, bonificaciones o actividades similares, como medios vinculados a la promoción o venta al público de medicamentos de uso humano a través de sitio web, sin perjuicio de los descuentos sobre el PVP que contemple la normativa vigente.
5. Preparar el sitio web conforme a los requisitos establecidos en el RD 870/2013, así como los exigibles en el país de destino, tanto respecto a los medicamentos, incluyendo etiquetado, prospecto y clasificación, como a las condiciones de su dispensación, si se van a atender las peticiones realizadas por compradores que se encuentren en otro Estado miembro.
6. Solicitar al ciudadano, cuando lo considere procedente, empleando los datos de contacto facilitados, la información adicional que juzgue relevante, de forma personalizada, por teléfono, correo electrónico o, en su caso, habilitando para ello cuestionarios para orientar, aconsejar e instruir sobre la correcta utilización del medicamento dispensado e, incluso, podrá valorar la pertinencia o no de la dispensación solicitada, especialmente en el caso de que ésta exceda de las empleadas en tratamientos habituales, peticiones frecuentes o reiteradas, que indiquen la posibilidad de un mal uso o abuso del medicamento objeto de venta, entre otros. Los datos facilitados sólo podrán ser utilizados para la dispensación, y no para cualquier otro fin.
7. Guardar durante dos años la información sobre las dispensaciones de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica realizadas a través de sitio web y, en particular, la relativa a identificación de los medicamentos y cantidad dispensada, fecha de envío y datos del comprador, incluyendo la dirección de entrega y farmacéutico responsable de la dispensación.
8. Identificar los medicamentos con el nombre de la presentación autorizada y su código nacional correspondiente, a ser posible.
9. Suministrar los medicamentos al usuario desde la farmacia comunitaria donde ejerza su actividad profesional el farmacéutico responsable de la dispensación a través del sitio web.
10. Ofrecer un procedimiento para formular una queja o reclamación por el servicio.

Además de lo anterior, debe desarrollar las siguientes buenas prácticas sanitarias y operativas:

### **A. Buenas prácticas sanitarias**

1. El farmacéutico debe recordar que su labor está orientada a facilitar a la población el medicamento que requiera, con información suficiente para que pueda alcanzar los resultados esperados en su salud y, a tal efecto, debe contar con los recursos necesarios para poder ofrecer un servicio de calidad en la dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica.
2. La prioridad profesional descrita en el punto anterior se debe acompañar por otras actuaciones orientadas a gestionar e informar adecuadamente sobre los medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción. En este sentido, las actuaciones relacionadas con la gestión de los medicamentos incluirán lo siguiente:
  - a) Garantizar que el medicamento no sufre ninguna alteración ni merma de su calidad en el transporte desde la farmacia hasta el domicilio indicado por el paciente.

- b) Asegurarse, cuando el transporte lo realice un tercero, de que en el contrato que a tal efecto suscriba, figuren detalladas las responsabilidades de cada una de las partes y las condiciones del servicio y las previsiones exigidas por la normativa de protección de datos de carácter personal. Asimismo, deberá informar al transportista contratado de las condiciones de transporte requeridas y deberá asegurarse de que se garantiza el mantenimiento de dichas condiciones durante el transporte, especialmente en el caso de los medicamentos termolábiles.
- c) Comprobar, antes de proceder a su envío, que los medicamentos de uso humano sin prescripción médica dispensados a través de sitios web se encuentran dentro de su fecha de caducidad.
- d) Establecer un procedimiento de devolución de los medicamentos suministrados únicamente por error o que hayan sido dañados durante el transporte, teniendo en cuenta que dichos medicamentos no pueden ser incorporados al circuito habitual, y deberán destinarse a su eliminación a través de sistemas integrados de gestión de residuos<sup>3</sup>.
- e) Proceder a la devolución del medicamento y del reintegro del importe pagado por el usuario, en el caso de que el plazo de entrega supere el 50% del tiempo establecido en la compra por causas no imputables al usuario y el usuario así lo solicite.

### 3. En cuanto a la gestión de la información:

- a) Proporcionar asesoramiento a todos los usuarios interesados en adquirir medicamentos de uso humano sin prescripción médica a través del sitio web, orientándoles, aconsejándoles e instruyéndoles sobre su correcta utilización y sobre el uso responsable y eficaz de los mismos.
- b) Asegurarse de que el destinatario del medicamento de uso humano no sujeto a prescripción médica recibe la información necesaria y suficiente y que la comprende.
- c) Garantizar el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los datos de carácter personal del usuario, mediante el despliegue de mecanismos, medidas de seguridad de nivel alto y procedimientos necesarios que a tal efecto deberán ser desarrollados con tal objetivo.
- d) Seguir los procesos establecidos en el Real Decreto 870/2013, de 8 de noviembre, para la comunicación a las autoridades de la actividad de dispensación a través de sitios web, de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica.
- e) Cumplir con la normativa de farmacovigilancia.

### 4. En cuanto al asesoramiento profesional:

- a) Ejercer una labor de consejo e información al paciente. El procedimiento de trabajo debe contemplar la necesidad de que, antes de que se tramite la preparación y el envío del pedido, se entable un proceso interactivo de comunicación bien a petición del mismo usuario o por iniciativa del farmacéutico.
- b) Facilitar que en el proceso de dispensación a través de sitios web se pueda establecer quién es el usuario que solicita el medicamento de uso humano no sujeto a prescripción médica, valorar la idoneidad del mismo, ofrecer información personalizada sobre su uso seguro y eficaz, estar alerta frente a un posible abuso o mal uso de los medicamentos y recomendar al usuario que consulte a los profesionales sanitarios correspondientes si fuera necesario, según los síntomas descritos.
- c) Poner a disposición del usuario medios de contacto seguros.
- d) Proporcionar información suficiente y consejos de educación sanitaria que incidan en el uso responsable y efectivo del medicamento y en la salud del paciente.

## B. Buenas prácticas operativas

El farmacéutico tendrá en consideración una serie de aspectos operativos que complementan las actuaciones asistenciales que deben acompañar la dispensación de medicamentos de uso humano a través de sitio web.

### 1. Titularidad e identificación

- a) El nombre del dominio de la web debe ser registrado por el/los titular/es de la farmacia legalmente autorizada. No procede compartir la responsabilidad profesional del/de los farmacéutico/s titular/es de la farmacia

<sup>3</sup> Artículo 3.7. Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios - Se prohíbe la dispensación, venta o comercialización de cualquier medicamento que sea devuelto o entregado por los pacientes, o público en general, a las oficinas de farmacia.

comunitaria sobre la actividad y contenido de su página web a través de los dominios de Internet entre varios titulares. Tampoco procede registrar el dominio a nombre de una sociedad limitada, de la empresa informática o de cualquier otro tipo de empresa.

- b) El nombre elegido para el sitio web se ajustará a la legalidad vigente y en ningún caso inducirá a error o creará falsas expectativas sobre posibles beneficios del estado de salud.
- c) La promoción y publicidad de la farmacia y su sitio web en cualquier medio o soporte, incluyendo la realizada en buscadores o redes sociales, estará sometida a la inspección y control por las autoridades competentes y deberá ajustarse a la normativa vigente.

## 2. Identificación de la farmacia comunitaria

- a) El sitio web desarrollado para la venta de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica deberá incluir, al menos, los datos identificativos establecidos en el Real Decreto 870/2013.
- b) El acceso a los datos referidos debe ser permanente, fácil, directo y gratuito. Es recomendable que esta información esté claramente identificable y sea accesible desde la página de inicio de la web.
- c) La web no podrá ofrecer o enlazar a herramientas de autodiagnóstico o automedicación que obvien el obligado asesoramiento del farmacéutico.

## 3. Calidad del servicio

### a) *Dispensación a través de sitio web*

- La actividad de dispensación a través del sitio web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica podrá ser desarrollada por los farmacéuticos en las farmacias que previamente hubieran comunicado a las autoridades competentes la información prevista en el Real Decreto 870/2013.
- La identificación de los sitios web de las farmacias se garantizará mediante la presencia del logotipo común reconocido en el conjunto de la Unión Europea en las páginas del sitio web de la farmacia desde las que se ofrezcan medicamentos, y que tendrá un enlace a la mención de la farmacia en los listados de los sitios web de la comunidad autónoma correspondiente.

### b) *Términos y condiciones del servicio*

El sitio web debe informar de los términos y condiciones aplicables a la adquisición de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica a través del sitio web, para que el usuario tenga conocimiento de los mismos y decida si aceptarlos o no. Al menos, se debe incluir la siguiente información:

#### • PRECIOS

- El precio de los medicamentos debe figurar de manera clara y legible, incluyendo los impuestos aplicables.
- La información sobre los gastos de envío debe figurar y conocerse antes de realizar el pedido.
- No pueden realizarse regalos, premios, obsequios, concursos, bonificaciones o actividades similares como medios vinculados a la promoción o venta al público de medicamentos mediante sitios web, sin perjuicio de los descuentos sobre el precio de venta que se contemplen en la normativa vigente.

#### • FORMAS DE PAGO ADMITIDAS Y CONDICIONES APLICABLES A CADA FORMA

- Se detallará la pasarela de pago utilizada, el momento en que se realizará el cargo al usuario, las medidas de seguridad del pago, etc.
- Se facilitará información correspondiente a la operación realizada, ajustada a la normativa de aplicación, incluyendo los gastos de envío.

#### • ENVÍO DEL MEDICAMENTO

- El envío del medicamento será responsabilidad del farmacéutico que realiza la dispensación a través de sitio web y será realizado desde la propia farmacia que efectúa la dispensación.
- Debe indicarse claramente en el sitio web el tiempo y los gastos del envío, así como el nombre de la empresa que realizará el transporte, en caso de no realizar el envío con medios propios.

#### • POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y AVISO LEGAL

- La farmacia debe cumplir en el sitio web con la normativa general reguladora de la actividad. Debe, entre otros, indicar en el sitio web su política de privacidad y un aviso legal en los términos previstos en la legalidad vigente e informarán respectivamente, entre otras cuestiones, del cumplimiento de la normativa

reguladora de protección de datos de carácter personal (Ley 15/1999, de 13 de diciembre, y Real Decreto 1720/2007) y en la normativa reguladora de la sociedad de la información y comercio electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio), así como de las condiciones de uso de dichos datos e información general del sitio web, condiciones generales de uso de la misma, responsabilidades del usuario y de la farmacia, derechos de propiedad intelectual y ley y jurisdicción aplicables. Esta información debe ser claramente accesible, gratuita y visible para el usuario.

- **LEGISLACIÓN APLICABLE**

- Se enumerará en el sitio web la normativa profesional aplicable al ejercicio de la actividad y los medios de acceder a la misma y órgano/s competente/s para facilitar al usuario el acceso y consulta de la misma.
- Los términos y condiciones de contratación deben ser obligatoriamente visualizados y aprobados por el usuario antes del cierre de la compra.

#### 4. Información contenida en la web

- El titular de la farmacia es el responsable final de todos los contenidos incluidos en el sitio web, por lo que debe llevar a cabo una revisión continua de la información contenida.
- La información de los medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica incluida en el sitio web de la farmacia debe corresponderse de manera literal con el prospecto vigente autorizado por la AEMPS.
- La farmacia debe respetar, en los contenidos incluidos en su sitio web, los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceras personas, debiendo recabar, en los términos previstos en la legalidad vigente en materia de propiedad intelectual o industrial, la previa autorización de dichos terceros para cualquier divulgación, reproducción, distribución, transformación o comunicación que respecto de los derechos que les correspondan se pretenda realizar a través de la web de la farmacia.

#### 5. Medios de pago

- El sitio web puede ofrecer distintas modalidades de pago para cubrir las diferentes necesidades de los distintos tipos de usuarios: tarjeta de crédito, transferencia bancaria, pasarelas de pago o contrarrembolso.
- Es recomendable que el sitio web se adhiera a algún sello de confianza relativo al pago por Internet.

#### 6. Publicidad y límites en la dispensación

- La promoción y publicidad de la farmacia y su sitio web o, en su caso, el envío de publicidad desde el sitio web deberá ajustarse a la normativa reguladora tanto de carácter sanitario –estatal o aprobada en la comunidad autónoma– como en la Ley General de publicidad (34/1988), Ley de servicios de la sociedad de la información (34/2002), Ley de Consumidores y usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007), así como la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (15/1999), entre otras.
- Se debe tener en cuenta que no procede enviar publicidad ni comunicación comercial alguna que el cliente no haya solicitado previamente, sin su previo consentimiento expreso. El envío de *newsletter* requiere también de la previa solicitud y consentimiento por el interesado.
- No se pueden realizar regalos, premios, obsequios, concursos, bonificaciones o actividades similares como medios vinculados a la promoción o venta al público a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica, sin perjuicio de los descuentos sobre el precio de venta que se contemplen en la normativa vigente. A este respecto, no debe figurar información complementaria que pueda promover el uso responsable de los medicamentos, como por ejemplo, destacar el PVP tachado y, a su lado, el PVP con el descuento, ni referencias al descuento incorporado.

#### 7. Atención al usuario

- Contar con mecanismos de contacto para el envío de dudas y sugerencias por parte de los usuarios que así lo requieran.
- Incluir la información establecida en el artículo 8.3 del RD 870/2013 y, concretamente, con el nombre del titular o titulares de la farmacia o del regente, así como con la dirección física, dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con la misma una comunicación directa y efectiva.
- Registrar todas las comunicaciones remitidas por el usuario, así como las soluciones aportadas por el farmacéutico.

## 8. Registros de información

### a) *Mantenimiento de registros*

- La información relativa al registro de los pedidos suministrados debe mantenerse en la farmacia, durante al menos dos años tras la dispensación, con referencia a la identificación del medicamento no sujeto a prescripción médica, la cantidad dispensada, la fecha de envío, los datos del comprador, incluyendo la dirección de entrega, y el farmacéutico responsable de la dispensación.
- Los datos de carácter personal de los pacientes que adquieran medicamentos, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, requieren de un nivel alto de seguridad y deben guardarse durante un mínimo de dos años.

### b) *Acceso a los datos*

- En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, el usuario tiene respecto de sus propios datos facilitados a la farmacia, derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Garantizar al usuario el cumplimiento de los derechos que le corresponden en los términos previstos en la referida normativa.

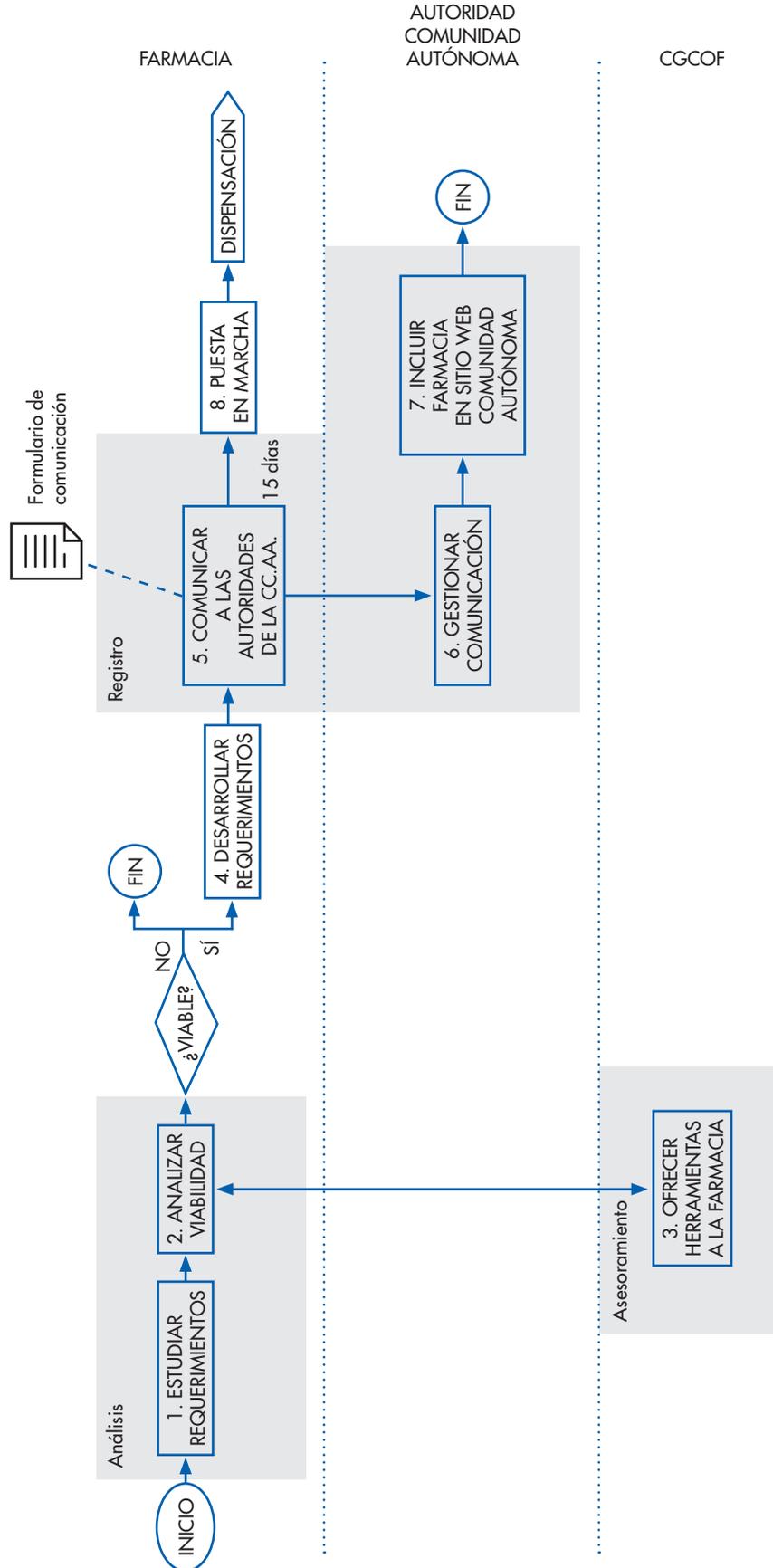
### c) *Principios de protección de datos*

- Con carácter previo a la dispensación de medicamentos de uso humano a través de sitios web, debe tener ajustado dicho sitio web a la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal anteriormente referida.
- La recogida y el tratamiento de datos de los usuarios o pacientes deberá ajustarse a la referida Ley Orgánica 16/99 y al Real Decreto de desarrollo de la misma. En este sentido, la farmacia debe implantar las medidas de seguridad (de nivel alto) necesarias –en los términos previstos en la citada normativa reguladora– para proteger los datos de carácter personal que le sean facilitados y se recojan en el proceso de dispensación y cumplir estrictamente con todos los demás principios y obligaciones establecidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.
- Garantizar el pleno cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos contratando, si fuere necesario, el asesoramiento de expertos que le garanticen el cumplimiento de la normativa en el desarrollo de la operativa y los sistemas.

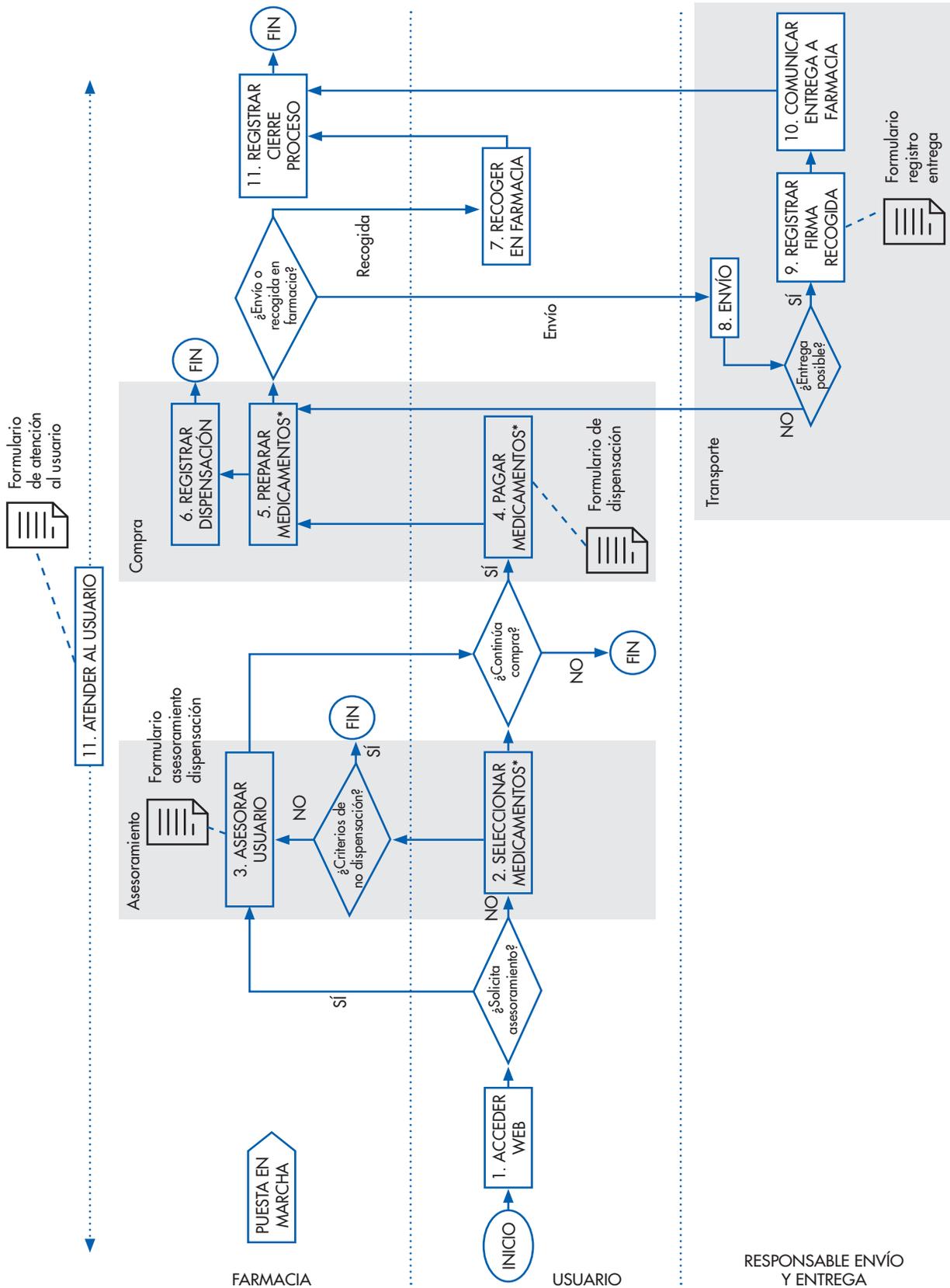
### d) *Envío y entrega de pedidos*

- El usuario puede elegir el domicilio de entrega de los medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica. Podrá también, si así lo decide, recogerlos en la dirección física de la farmacia.
- La farmacia es responsable del transporte del medicamento y de su entrega al usuario. Deberá realizarse de manera que se asegure que no sufre alteración ni merma de su calidad.
- Es recomendable disponer de mecanismos que permitan auditar la trazabilidad del envío de los medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica.
- Anotar los datos personales y la firma de la persona que se encarga de recibir el envío del pedido, habilitando para ello en el documento de entrega del medicamento la oportuna leyenda de consentimiento informado ajustada a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y reglamento de desarrollo.
- Establecer las medidas necesarias que garanticen la confidencialidad de los datos de carácter personal y de los medicamentos solicitados por los usuarios destinatarios del envío. A tal efecto, el embalaje del pedido se hará de tal manera que no se deje ver su contenido.
- Si el transporte se realiza por un tercero el contrato que se firme con él deberá estar ajustado a las previsiones exigidas por la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Disponer de un seguro que dé cobertura al transporte de los medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica dispensados.

## Diagrama de flujo del procedimiento para la puesta en marcha de la dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica



## Diagrama de flujo del procedimiento para la dispensación a través de sitios web de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica



## Referencias

- Foro AF-FC. Guía Práctica para los Servicios de Atención Farmacéutica en la Farmacia Comunitaria. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos 2010 [Internet – consultado el 24 de junio de 2014]. Disponible en: [http://www.portalfarma.com/Inicio/atencionfarmaceutica/forofarmaciacomunitaria/Documents/ATFC\\_Guia%20FORO.pdf](http://www.portalfarma.com/Inicio/atencionfarmaceutica/forofarmaciacomunitaria/Documents/ATFC_Guia%20FORO.pdf)
- Ley 16/1997, de 25 de abril, de regulación de las oficinas de farmacia. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1997/04/26/pdfs/A13450-13452.pdf>
- Normativas autonómicas en materia de ordenación farmacéutica.
- RD 870/2013, de 8 de noviembre, por el que se regula la venta a distancia al público, a través de sitios web, de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica. Disponible en: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-11728](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-11728)
- Directiva 2011/62/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 8 de junio de 2011, por la que se establece un código comunitario sobre medicamentos de uso humano, en lo relativo a la prevención de la entrada de medicamentos falsificados en la cadena de suministro legal. Disponible en: [http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol1/dir\\_2011\\_62/dir\\_2011\\_62\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol1/dir_2011_62/dir_2011_62_es.pdf)
- Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. Disponible en: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-8343](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-8343)
- Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior. Disponible en: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:178:0001:0001:ES:PDF>
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2002/07/12/pdfs/A25388-25403.pdf>
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/20/pdfs/A45329-45343.pdf>
- Ley 7/96, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista con sus modificaciones. Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/1996/01/17/pdfs/A01243-01254.pdf>
- Ley 34/88, de 11 de noviembre, General de Publicidad, con sus modificaciones. Disponible en: <http://www.pnsd.msc.es/Categoria2/legisla/pdf/77.pdf>
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/31/pdfs/BOE-A-2009-21162.pdf>
- Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1998/04/14/pdfs/A12304-12314.pdf>
- Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/98, de 13 de abril de condiciones generales de la contratación. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/31/pdfs/A46411-46413.pdf>
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes Complementarias. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/11/30/pdfs/A49181-49215.pdf>

- Directiva 2011/62/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, que modifica la Directiva 2001/83/CE, por la que se establece un código comunitario sobre medicamentos de uso humano, en lo relativo a la prevención de la entrada de medicamentos falsificados en la cadena de suministro legal. Disponible en: [http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol-1/dir\\_2011\\_62/dir\\_2011\\_62\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol-1/dir_2011_62/dir_2011_62_es.pdf)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A43088-43099.pdf>
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2008/01/19/pdfs/A04103-04136.pdf>
- Código Ético para la dispensación de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica a través de sitios webs de las farmacias comunitarias. Comisión de bioética de SEFAC. Madrid: Edittec; 2014.





**CONSEJO GENERAL  
DE COLEGIOS OFICIALES  
DE FARMACÉUTICOS**

