

EL ISFAS

en su 40^o aniversario

JUNTO con el 40^o aniversario de la aprobación de la Carta Magna, en este 2018 tenemos que celebrar, en el ámbito de las FAS, otro importante acontecimiento: en octubre de 1978 echó a andar el Instituto Social de las Fuerzas Armadas. Desde entonces, y a lo largo de todos estos años, un buen número de personas han desarrollado una labor callada y continua para dar tranquilidad a los miembros de nuestros Ejércitos, de la Guardia Civil y sus familiares.

Los comienzos no fueron fáciles, pero el decidido apoyo del teniente general Gutiérrez Mellado y la excelente colaboración de los Ejércitos —incluso adelantando financiación en su puesta en marcha— permitieron desarrollar una estructura que cubriera, desde el primer día, las necesidades últimas de nuestros afiliados.

Porque no debemos olvidar que en realidad la actividad del ISFAS es una actividad sorda y discreta que en última instancia lo que ofrece es, a los afiliados, la tranquilidad de saber que en el caso de que ocurra algo imprevisto, se le prestará la adecuada atención. En ese sentido, el ISFAS tiene mucha similitud con Santa Bárbara (patrona de los artilleros) y la ausencia de memoria alrededor de su figura... Pero cuando nos acordamos, ahí está.

Es en esos momentos, cuando aparecen en nuestras vidas las 650 personas que, a lo largo de toda la geografía española, prestamos servicio para atender, de la mejor manera posible, las necesidades de nuestros compañeros. Y con una característica que lo hace muy especial, y es que en esas circunstancias a quien se atiende es a la persona, independientemente de empleo, Ejército, destino o condición: son afiliados o beneficiarios del ISFAS. Reforzando, de esta manera, el carácter Social que incorpora en su nombre.

Muchas cosas han cambiado desde entonces para llegar a donde estamos, con un Instituto solvente, eficaz y bien valorado por sus afiliados. Y lo puedo decir ya que llevo únicamente siete meses en el cargo de secretario general gerente, por lo que todo el mérito de la si-



José Ramón Plaza Salazar
Secretario general gerente

tuación actual se debe a la gente que trabaja en el Instituto todos los días, y a mis antecesores (destacando que las tres últimas han sido mujeres).

Algo debe de tener especial el ISFAS para que en su plantilla actual haya 38 personas que han permanecido con nosotros desde el inicio de su actividad. Cuarenta años prestando servicios en el mismo organismo no es algo que se produzca con frecuencia en los tiempos actuales. Y conociendo al personal de nuestras delegaciones territoriales advertí una característica común que sospecho pueda ser la causa de esa fidelidad a la organización: la tremenda empatía y vocación de servicio de esas personas al atender a los afiliados. Si bien todos conocemos la discreta satisfacción militar de los actos propios, en la labor del Instituto cobra un especial significado la expresión de

la profunda satisfacción por el deber cumplido, por ver los resultados de la atención prestada. En este sentido, he de reconocer como muy gratificantes las diversas cartas que se reciben con frecuencia por parte de afiliados que sencillamente nos muestran su reconocimiento y gratitud por el interés y calidad de la atención prestada en ciertos procesos penosos o incluso con un desenlace no deseado.

Si bien la Institución siempre estará por encima de las personas que la integran, no hay que olvidar que la Institución la integran personas. Es el carácter de esas personas el que se proyecta sobre la actuación del día a día. Y por ello, de nuevo, debo de reconocer el impagable servicio que ha llevado a cabo todo el personal del ISFAS a lo largo de estos 40 años.

Pero el hecho de reconocer el buen hacer del ISFAS y su actual situación no implica que tengamos que ser conformistas. Continuamente debemos de preguntarnos qué podemos mejorar, cómo evolucionar y prestar mejor nuestro servicio adaptándonos al entorno. En definitiva, qué retos tenemos delante y cómo afrontarlos. En ese sentido, el principal reto que tenemos que afrontar en la actualidad es el proceso de digitalización de la sociedad en la que nos encontramos y que nos afecta desde muy diferentes puntos de vista.



Rafa Navarro (sobre foto de Pepe Díaz)

En primer lugar, con un objetivo muy decidido para lograr que en 2019 puedan estar operativos la mayoría de trámites del ISFAS a través de su Sede Electrónica, de manera que no sea necesario acudir a las oficinas ni remitir documentación. Seguiremos encantados de recibir a nuestros afiliados en las oficinas, pero no será indispensable acudir a ellas.

En segundo lugar, otro avance que sí supondrá un cambio palpable para los afiliados será el desarrollo de la receta electrónica. Este complejo proyecto requerirá algo más de tiempo y se irá implantando paulatinamente para los afiliados adscritos a distintos Sistemas de Salud de diferentes Comunidades Autónomas, así como a los afiliados adscritos a las entidades de seguro concertadas. Hay que pensar que el hecho de que una tarjeta sirva para todo el proceso de prescripción, dispensación, facturación y control del gasto farmacéutico realmente supondrá cambios muy perceptibles tanto para los afiliados y los diferentes actores del proceso (médicos y farmacéuticos), como para el propio Instituto y sus procesos y sistemas. Pero las ventajas de este proyecto trascienden cualquier tipo de esfuerzo que haya de realizarse para lograrlo.

En tercer lugar, y ya desde una perspectiva interna, el ISFAS deberá adaptarse al proceso de Transformación Digital de toda la Administración General del Estado, evolucionando hacia el procedimiento sin papel, y llegando al expediente electrónico. Como culminación de ese proceso, el afiliado podrá visualizar sus expedientes dentro de la denominada «Carpeta Ciudadana», donde estarán volcados de manera centralizada todos los expedientes que mantenga con cualquier órgano de la Administración General del Estado.

Si bien estos constituyen los principales retos de adaptación al nuevo entorno, no podemos dejar de adaptarnos en todo momento a las cuestiones que se nos planteen por parte de los afiliados, y a tal efecto de ma-

nera constante insistimos en que estos nos hagan llegar sus quejas, propuestas, comentarios que sirvan para prestar mejor ese servicio, puesto que ellos son los destinatarios.

No podemos pintar todo de rosa, y no puedo dejar de hacer mención, en ese proceso de autocritica, a los recursos administrativos que atendemos, por discrepancias con nuestros afiliados; en este caso, reconociendo que el número de esas discrepancias no es elevado para un colectivo de casi 600.000 personas, lo único que pediría es comprensión por su parte; que sean conscientes de dos cosas muy claras: por un lado, cada caso es estudiado a fondo tratando de buscar la mejor solución; y, en segundo lugar, que tratándose de una actividad regulada por una Ley y un Reglamento, el imperio de la Ley nos avoca a ser objetivos y coherentes a lo largo del tiempo, haciendo abstracción de otras circunstancias.

Finalmente debo de hacer público también el agradecimiento a otros actores sin los cuales no habríamos llegado hasta aquí. En primer lugar, las mutualidades hermanas, MUFACE y MUGEJU, siempre aunando esfuerzos para lograr objetivos comunes. Las diferentes autoridades de los Ejércitos y de la Guardia Civil; los diferentes IGESAN; Sanidad Militar; el Ministerio de Sanidad; El INSS; INGESA; los Servicios Públicos de Salud de las CCAA; las entidades aseguradoras que a lo largo de los años han suscrito conciertos con ISFAS para prestar la asistencia sanitaria, con especial reconocimiento, por todas ellas, a las actuales, ADESLAS y ASISA; el Consejo General de Colegios de Farmacéuticos; los diferentes patrocinadores de nuestras actividades, actualmente BBVA... Seguro que me dejo muchas personas e instituciones al atreverme a hacer un listado, pero prefiero tener el agradecimiento de los nombrados y la comprensión de los que haya podido olvidar. Gracias a todos ellos por poder cumplir estos 40 años. ■

El Instituto Social de las Fuerzas Armadas se está adaptando a la transformación digital