



Manual de Procedimientos
Farmacia Municipal de Recoleta
“Ricardo Silva Soto”

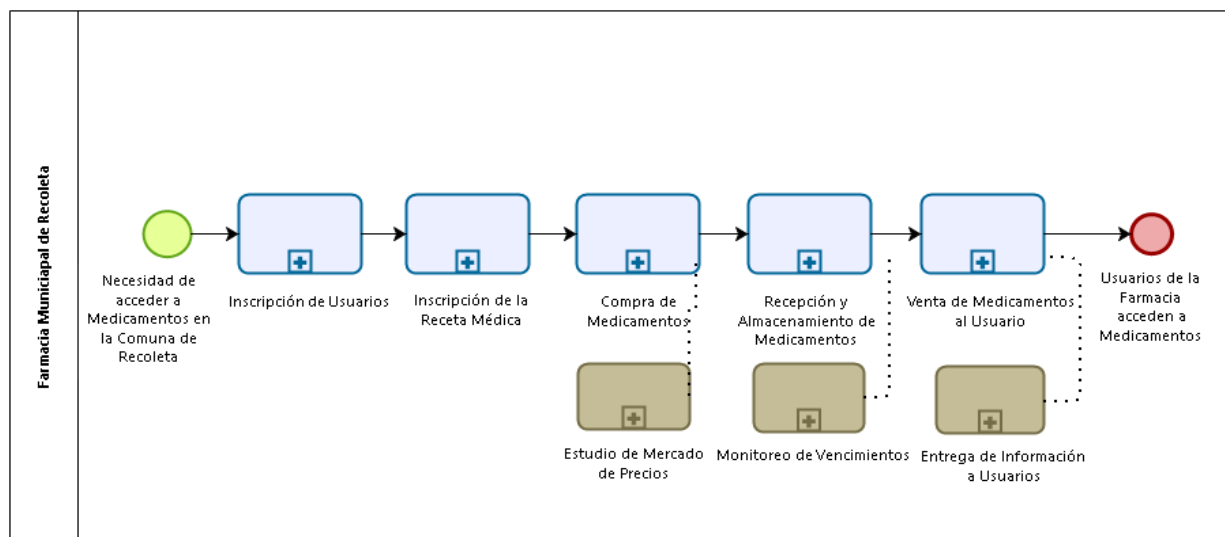
Junio del 2018

Bajo el marco de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades de Chile, en específico de su Artículo N°4 -Funciones Municipales Compartidas- como la Salud Pública; es que en el mes de Octubre del año 2015 la Municipalidad de Recoleta decide inaugurar la primera Farmacia Municipal de Chile “Farmacia Ricardo Silva Soto”; en función de permitir a todas y a todos los habitantes de la comuna acceder a medicamentos a precios bastante más económicos que en el mercado farmacéutico comercial nacional.

Ahora bien, en tanto al Manual de Procedimientos aquí presentado, se define éste como un documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos –actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente que muestran la forma en que se realiza un trabajo- de bien un área o totalidad de una dependencia. En este sentido, en las siguientes páginas se pretende presentar el Manual de Procedimientos de la Farmacia Municipal de Recoleta “Ricardo Silva Soto”.

La relevancia del presente recae en que el Manual es una fuente formal y permanente de información (y orientación) acerca de la correcta ejecución de actividades de la Farmacia, también delimita responsabilidades y evita desviaciones en la ejecución de dichas, facilitando así la supervisión del trabajo realizado.

De acuerdo al Manual de Procedimientos de la Municipalidad de Recoleta (2016), los principales procesos asociados al funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de la presente Farmacia Popular se detallan –de forma general y específica –como:



El Proceso de Recepción y Almacenamiento de los Medicamentos -provenientes de CENABAST u Laboratorios- consiste principalmente en asegurar el correcto despacho de los mismos -tanto en tiempo, forma y cantidad- de acuerdo a lo documentado en las Facturas de Despacho y de Compra correspondientes. Por otra parte, del Almacenamiento de los Medicamentos -de acuerdo a la legislación vigente del Instituto de Salud Pública- para su posterior venta y dispensación hacia los usuarios.

❖ **Objetivos del Proceso**

- a. Recepcionar los Medicamentos –y otros productos- solicitados por la Farmacia; procurando su correcto despacho -en tiempo, forma y cantidad- de acuerdo a lo documentado tanto en las Facturas de Compra como de Despacho correspondientes.
- b. Almacenar los Medicamentos –y otros productos- recepcionados anteriormente; procurando tanto ingresarlos al Sistema Computacional de Control de Stock con sus respectivas fechas de vencimiento, como también de notificar a los usuarios solicitantes de medicamentos de baja demanda de la llegada de estos mismos.

❖ **Alcance**

Farmacia Popular “Ricardo Silva Soto” de la Municipalidad de Recoleta. Proveedores tales como CENABAST u Laboratorios Farmacéuticos Nacionales. Instituto de Salud Pública.

❖ **Participantes del Proceso**

Responsable del Proceso: Químico Farmacéutico

Ejecutores del Proceso: Químico Farmacéutico y Auxiliares Farmacéuticos.

Otros: Proveedores (CENABAST y Laboratorios Nacionales)

❖ **Definiciones Básicas**

- a. Factura de Despacho: Documento tributario que se utiliza durante el traslado de mercaderías y respalda la entrega efectiva de los productos.
- b. Factura de Compra: Documento tributario que comprueba la compra –en tiempo, forma y cantidad- de un bien u servicio.

❖ **Construcción del Relato**

El Proceso arranca cuando se produce la Llegada de los Medicamentos –u otros productos- solicitados por la Farmacia (1) ; en dicho momento es el Químico Farmacéutico quien debe asumir la responsabilidad de (2) **revisar la correspondencia de lo documentado en la Factura de Despacho con lo efectivamente recibido por la Farmacia**, surgiendo 4 escenarios posibles:

- Se reciba menos de lo documentado en la Factura de Despacho (3): en dicho caso debe constatarse en la Factura dicha insuficiencia, y devolver por completo el stock hacia el proveedor correspondiente; a fin de que éste pueda completar el stock y ser enviado a la Farmacia nuevamente.
- Se reciba más de lo documentado en la Factura de Despacho (4): en el siguiente caso debe constatarse en la Factura la situación producida, como también notificarse al Proveedor -a fin de que pueda ser retirado dicho excedente-. Sin embargo, el stock debe ser en primer lugar recibido por la Farmacia.
- Lo recibido sea congruente con lo documentado en la Factura de Despacho. (5)
- Se reciba distinto –ya sea en cantidad u forma- a lo documentado en la Factura de Despacho (6): la presente situación debe ser también documentada en la Factura correspondiente como notificada al Proveedor. Se debe producir también la devolución completa del stock, a fin de que éste pueda ser corregido y enviado nuevamente a la Farmacia.

Producido el escenario de congruencia (5), el Químico Farmacéutico debe proceder de inmediato a (7) **revisar –ahora bien- la correspondencia de lo recibido en la Factura de Despacho respecto de lo solicitado en la Factura de Compra de la Farmacia**. Para dicha actividad nuevamente pueden surgir 4 escenarios posibles:

- La cantidad recibida sea menos a la solicitada en la Factura de Compra (8): en dicho caso el stock en cuestión debe de ser recibido; pero también se debe constatar en la Factura de Despacho y se debe notificar al Proveedor de la situación ocurrida -a fin de que el stock pueda ser finalmente completado-.
- La cantidad recibida sea mayor a la solicitada en la Factura de Compra (9): en el siguiente caso se debe de recibir el stock en cuestión, pero también se debe

constatar en la Factura de Despacho lo ocurrido y notificar al Proveedor -a fin de que el excedente de stock pueda ser finalmente retirado-.

- Lo recibido sea congruente con lo documentado en la Factura de Compra. (10)
- La cantidad recibida sea distinta –en forma u cantidad- a la solicitada en la Factura de Compra (11): en la presente situación debe rechazarse y devolverse por completo el stock; siendo lo dicho constatado en la Factura de Despacho y notificado al Proveedor -a fin de que el stock pueda ser corregido y enviado nuevamente-.

Finalmente, luego de la revisión de las correspondencias de ambas Facturas, es responsabilidad del Químico Farmacéutico (12) **ingresar los medicamentos recibidos al Sistema Computacional de Control de Stock** como también de (13) ingresar sus fechas de vencimiento, y de (14) notificar a los usuarios solicitantes de productos de baja demanda de la llegada de los mismos. Por último, los medicamentos y productos recibidos deben ser (15) **almacenados en la bodega de la Farmacia** –de acuerdo a las condiciones impuestas por el ISP- para su posterior venta al Usuario (16) ; cabe decir que las actividades mencionadas en este último párrafo pueden ser también ejecutadas por los Auxiliares de Farmacia, siendo siempre éstas responsabilidad del Químico Farmacéutico en último lugar.

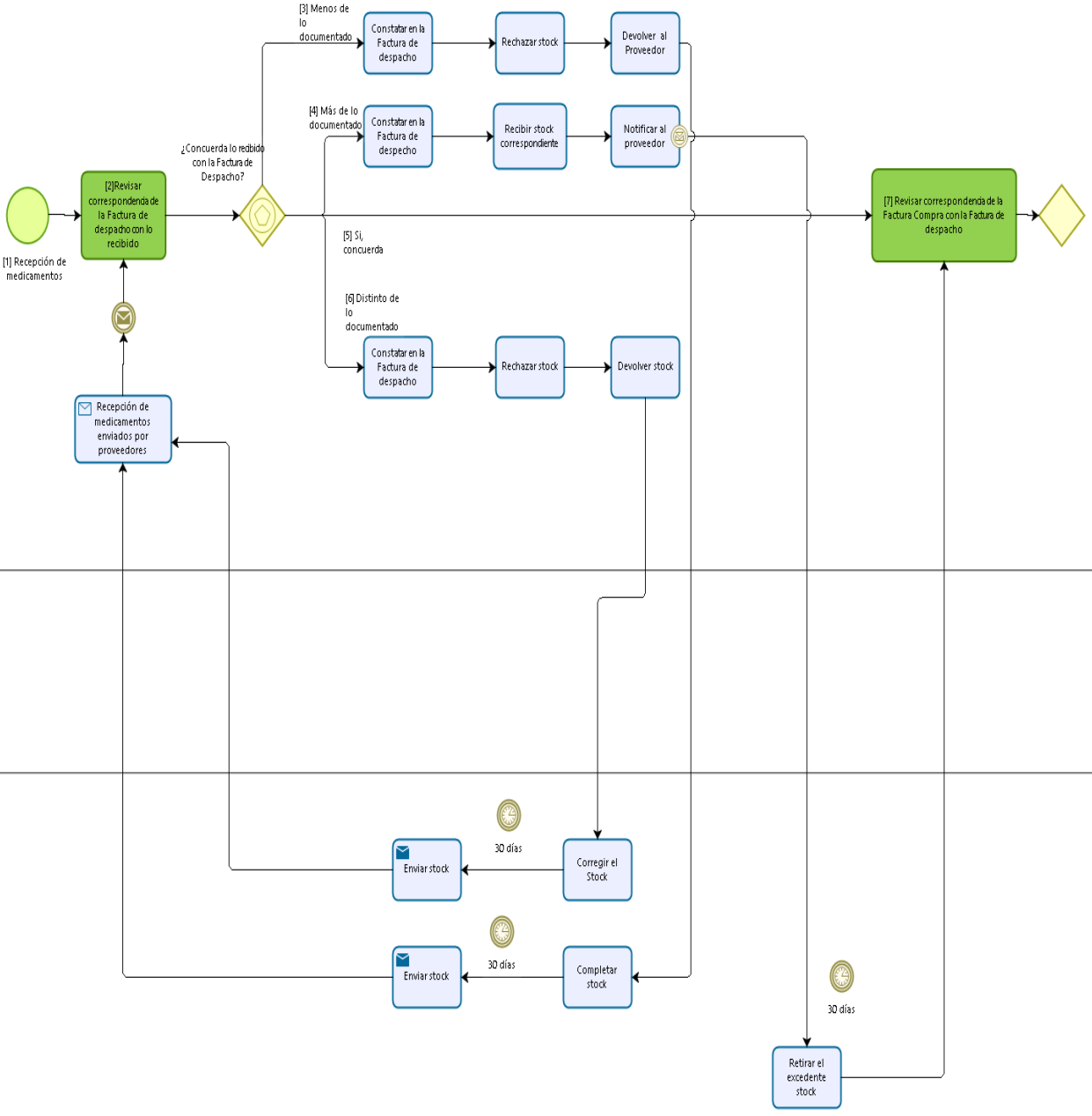
❖ **Flujograma del Proceso**

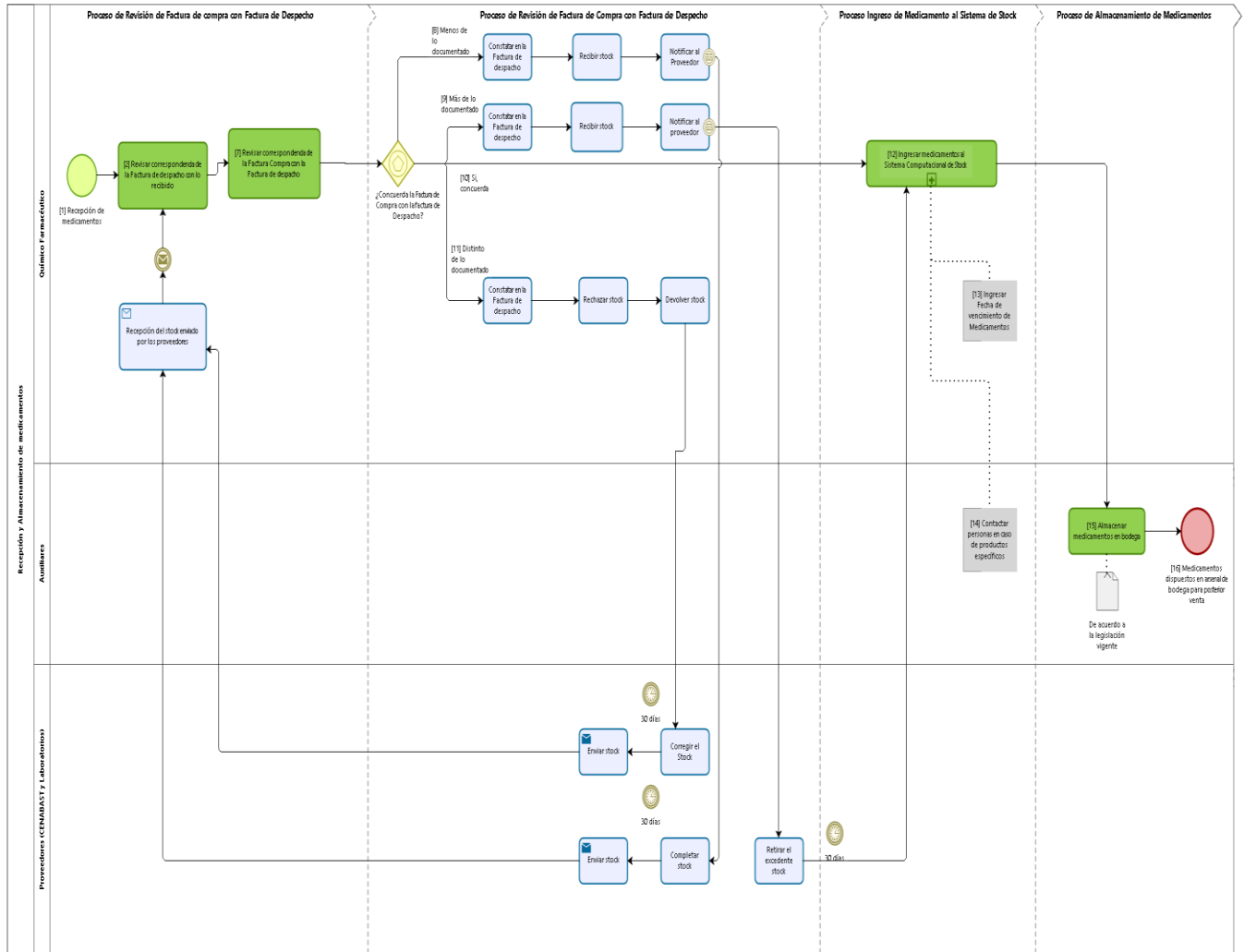
Proceso de Revisión de Factura de compra con Factura de Despacho

Químico Farmacéutico

Recepción y Almacenamiento de medicamentos Auxiliares

Proveedores (CENABAST y Laboratorios)





Monitoreo y Revisión de Vencimientos de los Medicamentos

El Proceso de Monitoreo y Revisión de Vencimientos de Medicamentos consiste principalmente en asegurar que el expendio de los Medicamentos ofrecidos por la Farmacia Municipal se realice de forma segura para los Usuarios de la misma. En este sentido, el Proceso busca aislar—o más bien eliminar— del Arsenal de Venta a aquellos medicamentos ya caducados o bien cercanos a dicha fecha, de modo de asegurar la correcta dispensación de los mismos hacia los usuarios de la Farmacia.

❖ **Objetivo del Proceso**

Aislar, o más bien eliminar, del Arsenal de Venta a todos aquellos Medicamentos caducados u cercanos a dicha fecha, de manera de asegurar un seguro y correcto expendio de los mismos hacia los usuarios de la Farmacia.

❖ **Alcance**

Farmacia Popular Ricardo Silva Soto. Otras Farmacias Populares.

❖ **Participantes del Proceso**

Responsable del Proceso: Químico Farmacéutico

Ejecución de las Actividades: Auxiliares de la Farmacia

❖ **Definiciones Básicas**

- a. Medicamentos Caducados (vencidos): Corresponden a los medicamentos que ya han cumplido la fecha de caducidad que señala su envase; dicha fecha de caducidad se refiere a la estabilidad del medicamento dentro del envase -o recipiente- según los estudios de degradación del medicamento.
- b. Medicamentos Próximos por Vencer: Se refiere a aquellos medicamentos que se encuentran en el rango de entre 1 y 2 meses previos de la fecha de caducidad de su envase o recipiente.
- c. Fecha de Caducidad u Vencimiento: Corresponde a la fecha de caducidad estipulada en el envase o recipiente del medicamento, monitoreada en Chile por el Instituto de Salud Pública.
- d. Políticas de Canje: Se refiere a las condiciones que los Proveedores de los Medicamentos especifican para el procedimiento de Devolución o Cambio de los Medicamentos Caducados o Próximos a Vencer.
- e. ***Base de datos: Sistema de Archivos electrónico. Conjunto de Información, organizada de tal manera que un Programa Computacional pueda seleccionar e interpretar sus datos eficientemente.***

❖ **Construcción del Relato**

- (1) El proceso comienza con la Recepción -por parte del Químico Farmacéutico- de los Medicamentos –u otros productos- solicitados a los Proveedores.

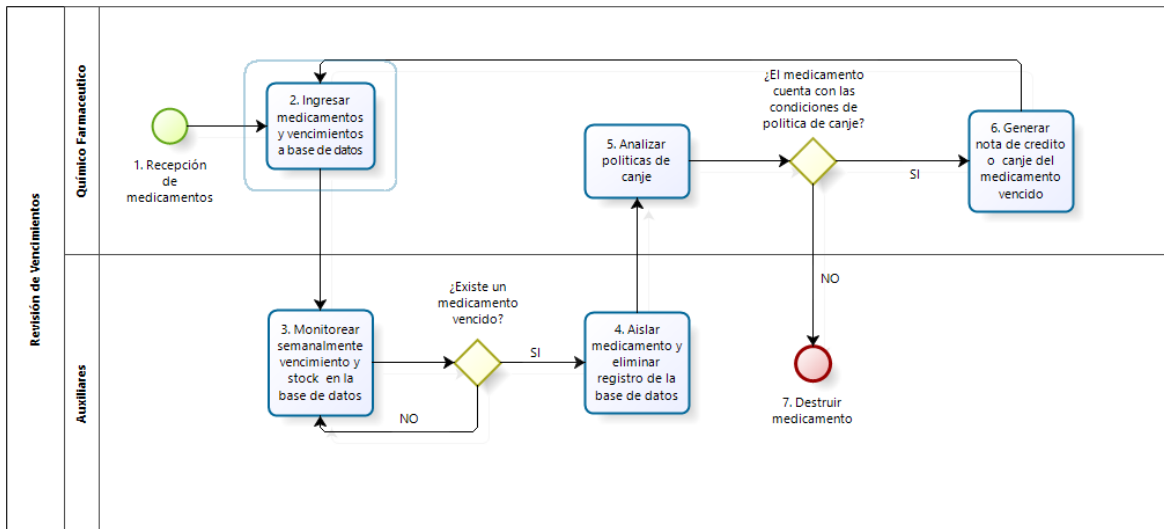
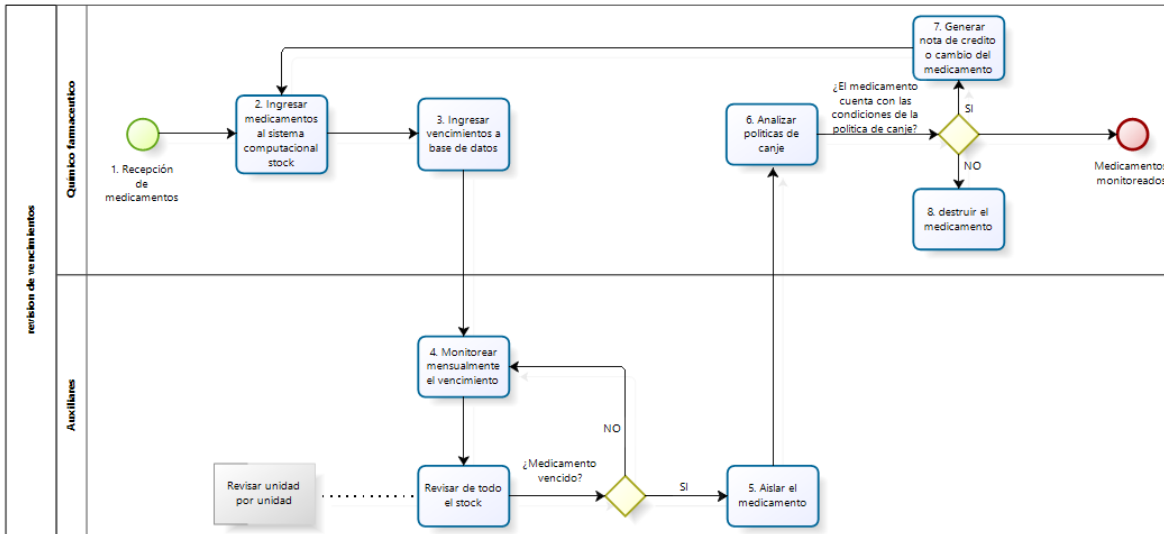
- (2) Acto seguido, es el mismo Químico Farmacéutico quien debe ingresar las Unidades de Stock recibidas al Sistema Computacional (**Base de Datos**) que maneja la Farmacia.
- (3) En este mismo sentido, es también el Químico Farmacéutico quien debe ingresar en este mismo momento (**a la Base de Datos**), la Fecha de Caducidad de todas las unidades que ingresan al stock de la Farmacia.
- (4) Los Auxiliares de la Farmacia deben monitorear –mensualmente- las Fechas de Caducidad de todas las Unidades en Stock; para ello revisan las Estanterías de Venta, las cuales han sido previamente ordenadas por abecedario.

Los Auxiliares de Farmacia deben revisar mensualmente la Base de Datos, la cual arroja los medicamentos próximos a vencer, así como el stock crítico de los medicamentos.

- (5) Si se presenta la situación de un Medicamento ya caducado o próximo a vencer, los Auxiliares de Farmacia deben aislar -en una zona especial de la bodega- a aquellos medicamentos. Ahora bien para aquellos Medicamentos no caducados ni cercanos a dicha fecha, los Auxiliares de Farmacia deben dejarlos en la Estantería de Venta, hasta el próximo Monitoreo de Vencimientos (un mes después/**mediante la Base de Datos**).
- (6) Producido el aislamiento de aquellos medicamentos caducados o próximos a vencer, el Químico Farmacéutico debe revisar y analizar las Políticas de Canje de los Proveedores correspondientes a dichos medicamentos.
- (7) Si se presenta la situación de que el Proveedor y el Medicamento cuenten con las Políticas de Canje, el Químico Farmacéutico puede pedir la devolución del dinero - mediante una Nota de Crédito- o bien, cambiar el medicamento por otro con mayor brecha de Fecha de Caducidad.
- (8) Finalmente, dada la situación de que ni el Proveedor ni el Medicamento cumplen con las Políticas de Canje, el Químico Farmacéutico debe comunicarse con una empresa especializada para destruir dicho medicamento.

Los elementos bajo el formato de letra cursiva, desean expresar la propuesta del uso de la Base de Datos como artefacto fundamental de reparación del proceso especificado.

❖ Flujoograma del Proceso



Dispensación del Medicamento al Usuario

El Proceso de Dispensación de Medicamentos dentro de la Farmacia Municipal de Recoleta, está enfocado en brindar acceso a medicamentos tanto a los vecinos y vecinas, como a los trabajadores y estudiantes de la comuna. Este proceso está compuesto por diversas etapas, no obstante, las de mayor relevancia se encuentran enfocadas en hacer entrega de medicamentos -a menor costo que las farmacias comerciales-, como de actuar como intermediaria en caso de que el medicamento no se encuentre disponible de forma inmediata; en suma, se otorga información para el correcto uso de medicamentos.

❖ **Objetivo del Proceso**

Dispensar medicamentos de forma inmediata a los usuarios o por adquirirlos por pedido de estos; además, de hacer entrega de información para su correcto uso. Todo lo anterior, garantizando que los medicamentos sean comercializados a menor precio que en farmacias comerciales.

❖ **Alcance**

FARMACIA POPULAR. DIDECO. UNIDAD DE COMPRAS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

❖ **Definiciones Básicas**

- a. Inscripción de Usuarios: La inscripción es realizada principalmente por la Dirección de Desarrollo Comunal (DIDECO); sin embargo ésta también puede ser realizada por la Farmacia Popular. Las personas que pueden inscribirse son vecinos/as, trabajadores o estudiantes de la comuna: teniendo los vecinos que tener registro social de hogares, fotocopia de cédula de identidad vigente, pasaporte o DNI del país de origen, mientras que los trabajadores y estudiantes deben entregar liquidación de sueldo, certificado emitido por el empleador o el certificado de alumno regular.

- c. Entrega de Información a Usuarios: La Farmacia Popular tiene como objetivo el otorgar información a los usuarios respecto de los medicamentos, siendo, en este sentido, una labor personalizada y preocupada por el bienestar de los mismos.

❖ Participantes del Proceso

DIDECO	<ul style="list-style-type: none">• Inscripción de Usuarios
Químico Farmacéutico	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión de Tareas llevadas por la Farmacia• Procesamiento de la Receta Médica• Notificación de la Disponibilidad del Medicamento a los Usuarios
Auxiliares de la Farmacia	<ul style="list-style-type: none">• Inscripción de Usuarios• Revisión de la Antigüedad de las Recetas Médicas• Procesamiento de las Recetas Médicas• Revisión de Disponibilidad de Medicamentos• Venta de Medicamentos• Entrega de Medicamentos• Verificación de Voluntad de los Usuarios de Adquirir los Medicamentos• Notificación de la Disponibilidad del Medicamento a los Usuarios
UNIDAD DE COMPRAS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD	<ul style="list-style-type: none">• Realización de Procesos de Compra
Cajera	<ul style="list-style-type: none">• Registro de Pagos de los Usuarios

❖ Construcción del Relato

1. El Proceso de Dispensación de Medicamentos, inicia a partir de la necesidad de los usuarios de adquirir medicamentos. Primeramente, será necesario que los usuarios acudan a la Dirección de Desarrollo Comunal (DIDECO) y se inscriban en la Farmacia Popular.
2. Al momento de acudir la persona a la Farmacia, los auxiliares deben verificar que las personas estén inscritas para poder adquirir medicamentos. En caso de que la persona no esté inscrita, los auxiliares de Farmacia deben hacer la inscripción del usuario (garantizando que lleve la documentación necesaria).
3. Ya inscrito el usuario y presentando la receta médica, los auxiliares de la Farmacia deben garantizar que ésta (la receta) tenga una antigüedad máxima de 6 meses; y en caso de que ésta exceda los 6 meses el usuario quedará preinscrito, pero no se le hará entrega de medicamentos.

4. Posteriormente, se debe Revisar la Receta, tarea en que los auxiliares verifican el medicamento solicitado como su dosis; donde – además- puede ser consultada el Químico Farmacéutico respecto de detalles de la receta.

5. Ya realizada la revisión de la receta, se debe verificar la disponibilidad inmediata del medicamento. En el caso de disponibilidad inmediata, el auxiliar realiza la venta del medicamento, entrega información sobre el uso del mismo, el usuario hace pago en caja y finalmente, es dispensado el medicamento.

6. Por otra parte, en caso de que, no haya disponibilidad inmediata del medicamento, el Auxiliar hace verificación respecto de la voluntad del usuario de adquirir el medicamento a través de la Farmacia; si el usuario no desea adquirir el medicamento, entonces finaliza el Proceso de Dispensación; sin embargo, si el usuario desea adquirir el medicamento, entonces, el Químico Farmacéutico realiza el subproceso de Procesamiento de la Receta.

7. En el subproceso de Procesamiento de la Receta, el Químico Farmacéutico entrega información al UNIDAD DE COMPRAS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD respecto del medicamento a comprar.

8. UNIDAD DE COMPRAS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD se encargará de realizar el Proceso de Compra, teniendo que seleccionar una de las cuatro vías de compra. Las vías existentes actualmente son Compra Directa, Licitación, CENABAST o Contrato Suministro; las cuales tienen plazos de entrega de un mes (aproximadamente), 40 días (aproximadamente), entrega mensual, y entrega según demanda, respectivamente. En suma, cabe destacar que cada una de estas vías debe garantizar que el valor de venta al usuario sea menor que el valor de venta en farmacias comerciales.

9. Adquirido el medicamento, el Auxiliar de Farmacia debe notificar al usuario respecto de la disponibilidad del medicamento y, además, verificar si el usuario desea adquirir el medicamento; en caso de que el usuario no desee adquirir el medicamento, éste se almacena o se hace devolución del mismo según las condiciones de compra , dando por finalizado el Proceso de Dispensación. Por el contrario, si el usuario desea adquirir el medicamento, el Auxiliar de Farmacia realiza la venta, entrega la información sobre el uso del medicamento, el usuario realiza el pago en caja, y finalmente, se dispensa el medicamento al usuario.

❖ **Flujograma del Proceso**

Alcances y Conclusiones

❖ Respetto del Manual de Procedimientos

El presente Manual surge de la necesidad de la Actualización del Manual de Procedimientos de la Farmacia Popular de Recoleta (2016), como también de la Formalización de Procedimientos realizados durante el funcionamiento de la misma pero no documentados en el Manual anterior. En el contexto de lo solicitado, el presente documento solo contempla los Procesos de (1) Recepción y Almacenamiento de los Medicamentos, (2) Monitoreo y Revisión de Vencimientos, y (3) Dispensación de los Medicamentos hacia el Usuario. Por lo mismo, se desea quedar constancia del Alcance del presente Manual respecto del total de Procedimientos de la Farmacia.

❖ Respetto de la Recepción y Almacenamiento

Si bien, el proceso de Recepción y Almacenamiento de Medicamentos tiende a ser bastante extenso y largo, es necesario detenerse en las actividades o tareas más específicas para obtener a futuro un buen control de gestión y calidad de los bienes y servicios que entrega dicha la Farmacia.

Las actividades diagramadas en compuertas múltiples basadas en eventos, requieren de proyección de escenarios futuros que pueden ocurrir al momento de recepcionar el medicamento como de ver el estado de los productos que han llegado por parte de los Proveedores. Es más, contar con procesos o diagramas de flujos debidamente modelados y documentados, específicamente para dichas actividades, otorgará para quienes deseen consultar sobre ellas, la facilidad tanto para poder comprenderlos, supervisarlos como también replicarlos.

Por último cabe destacar, que lo documentado es una radiografía de cómo opera la administración actualmente, sin embargo dará los lineamientos sustanciales para las transformaciones que pudiera sufrir el procedimiento en cuestión.

❖ Respetto de la Revisión de Vencimientos

Se considera que el presente proceso se realiza con rigurosidad y constancia por parte de los funcionarios de la Farmacia; sin embargo, es recomendable para el mismo la utilización de una base de datos que permita la detección del Stock crítico de caducidad.

En efecto, la utilización de la Base de Datos permitiría un mayor orden y cuidado del stock de Venta, dado el aviso de los medicamentos próximos a vencer (o ya caducados), junto con otra información relevante. La incorporación de una Base de Datos permitiría a Auxiliares de la Farmacia como al Químico Farmacéutico la posibilidad de enfocarse en otras tareas de la misma; por lo tanto contribuiría de gran manera a la eficiencia de los mismos procesos y tareas de la Farmacia.

❖ **Respecto de la Dispensación de Medicamentos**

A lo largo del Proceso de Dispensación se puede dar cuenta tanto de falencias como de aspectos positivos. En este sentido, un aspecto positivo a destacar es la capacidad de la Farmacia respecto de la adquisición -y posterior venta de sus medicamentos- a menor costo que las Farmacias Comerciales, generando un alto impacto en la economía de sus Usuarios. Por otra parte, la Farmacia posee un gran valor agregado en cuanto a la entrega de información y guía a los usuarios respecto del uso de los medicamentos solicitados.

En cuanto a las falencias, éstas se evidencian en dos aspectos fundamentales; primeramente, en cuanto a los plazos de entrega de los medicamentos que pueden llegar –inclusive- hasta los 40 días o más, lo que puede significar posteriormente un rechazo del medicamento por parte del usuario y, a su vez, un aumento en la merma de la Farmacia. El segundo aspecto, y en relación al punto anterior, es que es de suma relevancia el generar un mecanismo en el que los usuarios adquieran efectivamente el medicamento solicitado, siendo una posibilidad para éste el optimizar los tiempos de compra llevados por UNIDAD DE COMPRAS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.
