	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG. No:</b>
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>1 DE 15</b>
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	<b>CÓDIGO</b>

## **NORMA GENERAL DE OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE FARMACIA**

### **I. INTRODUCCIÓN**

La presente Norma tiene por objeto reglamentar el funcionamiento de la Unidad de Farmacia del Seguro Social Universitario, desde la perspectiva de su funcionamiento en términos de la definición de cinco etapas básicas: a) Adquisición de Medicamentos b) Recepción de medicamentos, c) Almacenamiento de los medicamentos, d) Dispensación de los medicamentos a usuarios internos y externos e) Baja de Medicamentos.

La presente norma ha sido desarrollada tomando como base referencial los siguientes documentos:

- Norma de Buenas Practicas de Almacenamiento (La Paz, enero 2005), emitida por el INASES.
- Normas de Buenas Practicas de Dispensación (La Paz, enero 2005), emitida por el INASES.
- Normas de Disposición y Baja de Medicamentos (La Paz, enero 2005), emitida por el INASES.
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.
- Normas y Reglamento del Sistema Nacional Único de Suministros (SNUS).
- Normas de la Dirección Nacional de Medicamentos (DINAMED).


### **1. FINALIDAD Y OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD DE FARMACIA**

La unidad de Farmacia del Seguro Social Universitario tiene la finalidad de brindar un apoyo directo a todas las especialidades del área Médica. El apoyo está orientado a la dispensación de Medicamentos, Insumos y Materiales, contribuir a la calidad de la atención prestada al paciente promoviendo el uso seguro, eficaz y racional de los medicamentos con prestaciones de excelencia científica, calidad, ética y respeto por los valores culturales de los y las usuarias del servicio.

El objetivo general que persigue la Unidad de Farmacia, es el de atender la demanda de medicamentos, insumos y materiales principalmente de las unidades de Internación, Emergencia, Terapia Intensiva, Quirófano, Consulta Externa, Odontología, etc. Así como la atención de todos los usuarios del Seguro Social Universitario.

### **2. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE FARMACIA**

De acuerdo al Manual de Organización vigente en el Seguro Social Universitario, es una Unidad Clínica, Administrativa y Financiera responsable de la prestación de servicios de apoyo terapéutico para la recuperación física de los y las usuarias de la institución dispensando los medicamentos prescritos por los médicos con garantía de calidad y pertinencia profesional. Es una Unidad de carácter transversal pues, la farmacia, atiende las demandas de todas las unidades de salud y funciona de manera integrada con ellas.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	2 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

### 3. ALCANCE DE LA NORMA GENERAL DE OPERACIÓN

El alcance de la presente Norma, involucra la cobertura de las cinco etapas básicas en el Proceso de Atención al Usuario externo e interno: a) Adquisición de Medicamentos b) Recepción de medicamentos c) Almacenamiento de Medicamentos d) Dispensación de Medicamentos a Usuarios Internos y Externos e) Baja de Medicamentos. La Norma se orienta a los aspectos de operación y funcionamiento, acompañada del diseño e implementación de procedimientos administrativos como parte importante de la infraestructura organizacional y la gestión de calidad.

### 4. FASES O ETAPAS DE OPERACIÓN DE FARMACIA

#### 4.1. Adquisición de Medicamentos, Insumos y Materiales

En Base al Movimiento de Medicamentos, Insumos y Materiales la Regenta de Farmacia elabora una Lista de Productos Farmacéuticos con las cantidades de producto requeridas por su Unidad (Formulario B-1 Lista Productos Farmacéuticos Requeridos y sus Especificaciones en base al consumo histórico y dos máximos y mínimos para cada ítem; cuando se trate de una Licitación Pública y Formulario de Requerimiento de Medicamentos y Materiales en el caso de una Compra Menor/Directa) a fin de que Farmacia pueda cumplir con la normal dispensación a todas las Unidades y a todos los Usuarios.


Una vez elaborada la lista de medicamentos, insumos y materiales a ser requeridos, esta lista pasa a la Unidad de Presupuestos para verificar que esta coincida con los requerimientos hechos por Farmacia en el POA para esa gestión y para comprobar que existan los recursos necesarios para efectuar la adquisición de los requerimientos por parte de Farmacia.

Una vez aprobada la lista de Requerimientos en la Unidad de Presupuestos, esta pasa al Departamento de Adquisiciones previa autorización por parte de la Gerencia General, aquí se seguirá los pasos ya definidos para cada procedimiento (Compra Menor/Directa ó Invitación/Licitación Pública), estos procedimientos y normas se encuentran en el reglamento del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, una vez que se siguen todos los pasos necesarios exigidos por ley, el Departamento de Adquisiciones concluirá con el proceso de Adquisición de Productos Farmacéuticos ya sea por la modalidad ANPE/Licitación ó por Compra Menor/Directa con la firma de un contrato con una empresa, para que esta provea del ítem ó los ítems que el Seguro Social Universitario requiere.

#### 4.2. Recepción de Medicamentos, Insumos y Materiales

El Gerente General (MAE) nombra la Comisión de recepción de la Licitación.

La Gerente Administrativa Financiera (RPA) nombra la Comisión de Calificación de los ANPE y también se recepciona los medicamentos mediante una Comisión nombrada por la GAF – RPA.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	3 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

#### 4.2.1. Invitación / Licitación Publica

En el caso de la Adquisición de Productos Farmacéuticos vía Licitación Pública la recepción de cada lote será certificada por la Comisión de recepción nombrada por la MAE, mediante los siguientes documentos:


**Formulario de Remisión y Recepción Productos Farmacéuticos B-3** (El Proveedor deberá preparar el Formulario de Remisión y Recepción de Productos Farmacéuticos B-3), el mismo que contiene la siguiente información:

- Nombre de la institución que hace el pedido.
- Nombre de la empresa a cargo de hacer la entrega.
- Fecha de recepción.
- Cantidad recibida.
- Numero de empaques ó recipientes.
- Certificado de control de calidad (Certificado de Análisis) con el número de lote y fecha de vencimiento.
- Vida útil (a la fecha de entrega).
- Nombre, Carné de Identidad y firma de la persona ó personas que entregan y de la ó las que reciben.
- Un espacio para las observaciones.
- Un espacio para ver si se realiza ó no el Muestreo.
- Un espacio para anotar algo con referencia al examen visual.

**Orden de Compra** (Misma que es impresa a través del sistema por la kardista una vez que la Comisión de Calificación adjudica la Licitación a una empresa), contiene la siguiente información:

- Nombre de la empresa que realizara la entrega.
- Numero de teléfono de la empresa que realizara la entrega.
- El código de la Licitación Pública.
- El código del medicamento, insumo, material a ser recepcionado.
- Descripción del producto (Nombre y Características del Producto).
- Unidad del producto.
- Precio unitario del producto.
- Cantidad requerida del producto.
- Total en bolivianos por cada producto (precio unitario y cantidad).
- Total en bolivianos (la suma de cada uno de los totales en bolivianos de los productos).
- Formulario B-3.
- Fotocopia de control de calidad que coincida con el número de lote del producto.
- Fotocopia del Registro Sanitario.

**Acta de Recepción** (Es impresa simultáneamente con la Orden de Compra), contiene la siguiente información en la modalidad ANPE:

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	4 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

- Nombre de la empresa que realizara la entrega.
- El código de la Licitación Pública.
- El código del medicamento, insumo, material a ser decepcionado.
- Descripción del producto (nombre y características del producto).
- Precio unitario del producto.
- Cantidad requerida del producto.
- Tres columnas independientes para anotar la cantidad recibida (esto tomando en cuenta que muchas veces el producto no será entregado en una sola vez, así en la siguiente entrega se podrá anotar en la misma hoja otra recepción pero en la columna contigua).
- Un espacio para anotar las observaciones.
- Tres espacios Independientes para anotar las distintas fechas de entrega.
- Tres espacios independientes para la firma de la persona que esta haciendo la entrega y la recepción.

#### 4.2.2. Compra Menor/Directa

En el caso de la adquisición de productos farmacéuticos vía Compra Menor/Directa, la recepción de cada lote será certificada con los siguientes documentos:

**Nota de Entrega/Nota de Remisión** (Elaborada por la empresa que realiza la entrega).


**Factura** (varía de proveedor a proveedor, algunos entregan una factura por el valor total de los productos adquiridos cuando se hace la entrega final de los mismos y otros entregan la factura por cada entrega de productos que realizan al Seguro Social Universitario).

**Orden de Compra** (misma que es impresa a través del sistema por la kardista una vez que la Comisión de Calificación determina a través de un cuadro comparativo de cotizaciones, la empresa que proveerá de los productos requeridos al Seguro Social Universitario a través de una Compra Menor), contiene la siguiente información:

- Nombre de la empresa que realizara la entrega.
- Numero de teléfono de la empresa.
- El código de la compra menor.
- El código del medicamento, insumo, material a ser decepcionado.
- Descripción del producto (nombre y características del producto), unidad del producto.
- Precio unitario del producto.
- Cantidad requerida del producto.
- Total en bolivianos por cada producto (precio unitario \* cantidad).
- Total en bolivianos (la suma de cada uno de los totales en bolivianos de los productos).

**Acta de Recepción** (Es impresa simultáneamente con la Orden de Compra), contiene la siguiente información:

- Nombre de la empresa que realizara la entrega.
- El código de la compra menor.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	5 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

- El código del medicamento, insumo, material a ser recepcionado.
- Descripción del producto (nombre y características del producto).
- Precio unitario del producto.
- Cantidad requerida del producto.
- Tres columnas independientes para anotar la cantidad recibida (esto tomando en cuenta que muchas veces el producto no será entregado en una sola vez, así en la siguiente entrega se podrá anotar en la misma hoja la recepción pero en la columna contigua).
- Un espacio para anotar las observaciones.
- Tres espacios Independientes para anotar las distintas fechas de entrega.
- Tres espacios Independientes para la firma de la persona que esta haciendo la entrega.
- Tres espacios Independientes para la ó las firmas de la ó las personas que están recibiendo el producto.

#### **4.2.3. Responsables de la Recepción**

La recepción de los productos será realizada por:

##### **4.2.3.1. Invitación / Licitación Pública**

Cuando se trate de compras por invitación ó Licitación Pública, nacional ó internacional la recepción de productos farmacéuticos estará a cargo de la **Comisión de Recepción**, esta Comisión estará integrada como mínimo por:

- El Jefe de la Unidad Administrativa (Departamento de Contabilidad) ó un representante delegado expresamente por este.
- Un Representante técnico de la Unidad de Farmacia (Profesional Farmacéutico).

##### **4.2.3.2. Compra Menor/Directa**


Cuando se trate de Compras Menores/Directas las personas a cargo de la recepción son:

- Responsable de la Unidad de Farmacia.
- Responsable de manejo de kardex.

Todo ingreso de Productos farmacéuticos a Farmacia debe estar debidamente registrado.

#### **4.2.4. Muestreo de los Productos Farmacéuticos a ser recepcionados**

Al momento de la recepción de los productos farmacéuticos vía Invitación/Licitación Publica ó Compra Menor/Directa, las personas a cargo de la recepción verificaran la cantidad recibida y realizaran una inspección de las características externas del producto. La inspección incluirá la revisión de:

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG. No:</b>
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>6 DE 15</b>
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	<b>CÓDIGO</b>

#### 4.2.4.1. Embalaje

Se debe revisar:

- Que no muestre signos de deterioro del producto.
- Que no se encuentre abierto.

#### 4.2.4.2. Envases

En el envase secundario (envase externo) se debe revisar:

- Que la identificación corresponda al producto.
- Que el envase este limpio, no arrugado, quebrado ó húmedo que indique el deterioro del producto.
- Que no se encuentre abierto.

En el envase primario (envase interno) se debe revisar:

- Que no se observen manchas ó cuerpos extraños.
- Que no se presenten grietas, rajaduras, roturas, ó perforaciones.
- Que el cierre ó sello sea seguro ó cuando lleve la banda de seguridad, esta se encuentre intacta.
- Que no se encuentren deformadas.
- Que corresponda a los requerimientos del producto en caso de condiciones especiales.


#### 4.2.4.3. Rotulados

Los rótulos deben ser legibles, indelebles, en caso de etiquetas estas deben estar bien adheridas al envase y en ellos se debe revisar lo siguiente:

- Nombre del producto farmacéutico.
- Nombre genérico y concentración, el numero de unidades farmacéuticas, peso ó volumen.
- Numero de lote asignado por el fabricante.
- Fecha de vencimiento en forma no codificada.
- Condiciones especiales de almacenamiento ó manipulación que pudieran ser necesarias.
- Nombre y Dirección del fabricante ó de la compañía ó la persona responsable de colocar el producto en el mercado.
- Numero de Registro Sanitario.
- Nombre del Director Técnico.
- Tipo de venta.

#### 4.2.4.4. Contenido

En los productos farmacéuticos siempre que no exista riesgo de alteración de los mismos, el personal calificado debe revisar:

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	7 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

- Líquidos no estériles (jarabes, elixires, suspensiones, emulsiones, soluciones):
  - Homogeneidad del producto.
  - Presencia de gas u otros signos que podrían indicar contaminación del producto.
  - Partículas cuando corresponda.
- Líquidos estériles (inyectables de pequeños volúmenes, de gran volumen, oftálmicos).
  - Ausencia de partículas extrañas detectables visualmente.
  - Ausencia de turbidez en la solución.
  - Cambio de color.
  - Cambio en la densidad y rendimiento
- Sólidos no estériles (comprimidos, polvos, gránulos, grageas, comprimidos vaginales, capsulas, tabletas).
  - Uniformidad en las características específicas del producto (forma, color, tamaño y marcas).
  - Ausencia de manchas, roturas, rajaduras, material extraño incrustado ó adherido al producto.
  - Existencia de capsulas vacías, rotas ó abiertas.
  - Que los polvos para reconstituir no estén formando grumos.
- Sólidos estériles (povos y liofilizados para aplicación inyectable).
  - Ausencia de material extraño.
  - Cambios en el color u otras características físicas que podrían indicar alteración en el producto.


### 4.3. Almacenamiento

El Almacenamiento tiene por objetivo facilitar la conservación, manipulación, salvaguarda y entrega de los bienes que ingresan a farmacia. Estas operaciones se realizarán tomando en cuenta lo siguiente:

#### 4.3.1. Codificación

Consiste en asignar un código a cada rubro de bienes ó materiales para permitir su:

- Clasificación.
- Ubicación y verificación.
- Manipulación.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG. No:</b>
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>8 DE 15</b>
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	<b>CÓDIGO</b>

En el Seguro Social Universitario la codificación esta dada por el Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales de los Seguros de Salud que está codificada de acuerdo a la clasificación Anátomo Terapéutica Química (ATQ).

#### **4.3.2. Catalogación**

Elaboración de listas de bienes codificados que faciliten la consulta y control de los materiales y sus existencias.

#### **4.3.3. Asignación de Espacios (Estantes)**

La asignación de espacios se la realiza según el Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales de los Seguros de Salud; es decir los medicamentos están dispuestos de acuerdo a la clasificación Anátomo Terapéutica Química (ATQ).

Considera porción alta y/o accesible según peso y uso pesada.

#### **4.3.4. Disponibilidad de Instalaciones y Medios Auxiliares**

La infraestructura y el espacio físico, deben responder a las necesidades de almacenamiento de la institución de acuerdo al volumen de medicamentos manejados, a la racionalidad en el manejo y a los criterios de distribución.

##### **4.3.4.1. Ubicación**

El área de almacenamiento debe estar ubicada en un lugar donde se eviten riesgos de contaminación de materiales ó de productos.


##### **4.3.4.2. Áreas**

Según las condiciones del almacén, tamaño y tipo de materiales almacenados, se debe contar con los siguientes espacios: recepción, despachos, administración, servicios públicos, vestidores, controladores ambientales, espacio destinado a extintores y área de almacenamiento. Debe también contar con un área para cuarentena, área para materiales rechazados (medicamentos deteriorados, vencidos, material rechazado en la recepción, etc.). Sitio para material de riesgo (líquidos inflamables, tóxicos, corrosivos, etc.), espacio para elementos refrigerados y un sitio con llave destinado a los medicamentos controlados.

El almacén debe contar con estantes, tarimas, armarios ó vitrinas que guarden una distancia adecuada entre ellos y separados de la pared para facilitar el manejo de los productos y la limpieza de los estantes. En ningún caso deben colocarse los productos directamente en el piso.

Se debe contar con termómetros e hidrómetros de acuerdo a las características de los productos a almacenarse.



	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG. No:</b>
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>9 DE 15</b>
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	<b>CÓDIGO</b>

Se debe contar con extintores e implementos exigidos en las normas de seguridad industrial, ubicados en lugares de fácil acceso y según corresponda.

#### **4.3.5. Conservación**

##### **4.3.5.1. Condiciones Ambientales**

Para mantener las características (físicas, químicas, microbiológicas, farmacológicas, etc. de los productos farmacéuticos, es necesario controlar los factores ambientales: temperaturas, radiaciones, luz, aire (CO<sub>2</sub>, CO, O<sub>2</sub>) y humedad, según requerimiento del producto los cuales deben estar descritos en sus etiquetas.

Las paredes pisos y techos deben ser de fácil limpieza y diseñados de tal manera que se evite el ingreso de insectos, aves, roedores, polvo y otros contaminantes.

##### **4.3.5.2. Iluminación**

Los ambientes deben garantizar una iluminación que de lugar a condiciones agradables de trabajo. Sin embargo deben evitarse ventanales grandes ó claraboyas que permitan la entrada directa de la luz solar sobre los productos ó estantes ya que la radiación solar, además de elevar la temperatura ambiental, inestabiliza gran parte de los medicamentos.

##### **4.3.5.3. Ventilación**

Se debe asegurar los cambios de aire necesarios ó permitir la circulación de aire adecuado a fin de evitar los riesgos de contaminación cruzada ocasionados por la ventilación.

##### **4.3.5.4. Humedad relativa**


Debe estar entre 60 % y 70 % a fin de mantener las condiciones adecuadas para el almacenamiento de los productos farmacéuticos.

##### **4.3.5.5. Temperatura**

Se consideran condiciones normales de almacenamiento, un local seco, bien ventilado a temperaturas entre 2 C y 25 C ó dependiendo de las condiciones climáticas hasta 30 C.

#### **4.3.6. Control y rotación de stock**

Los registros de existencias (manuales ó computarizados) deben mantenerse de manera comprensible, documentada para ser revisada periódicamente y mostrar todos los materiales de partida de acuerdo a un sistema específico que consigne el número de lote y fecha de vencimiento de los productos y debe verificarse periódicamente esta información.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	10 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

Se debe establecer el control de existencias a través de **inventarios periódicos** de los mismos, el que será de utilidad para:

- Verificar el registro de existencias.
- Identificar la existencia de excedentes.
- Verificar la existencia de perdidas.
- Controlar la fecha de vencimiento de los productos.
- Verificar condiciones de almacenamiento y estado de conservación.
- Planificar futuras adquisiciones.

La conciliación periódica de existencias debe hacerse comparando la cantidad real (actual) y la cantidad registrada. La no conciliación de los datos debe ser investigada por la institución.

#### **4.3.7. Control de Materiales Vencidos, Fuera de Uso y ya Utilizados**

Todas las existencias de materiales fuera de uso deben verificarse regularmente y tomarse todas las precauciones necesarias para impedir el uso de estos materiales vencidos y su posterior destrucción.

Los materiales ya utilizados deben ser descartados para impedir que haya falsificación o contaminación.

#### **4.3.8. Productos Devueltos**

Para el manejo de productos devueltos debe cumplirse los siguientes aspectos:


- Los Productos devueltos deben ponerse en cuarentena y únicamente ser retornado a las existencias utilizables bajo la aprobación de un profesional farmacéutico, quien hará una nueva evaluación de la calidad de la mercadería y motivo de la devolución, según corresponda.
- Cualquier mercadería devuelta debe ser identificada y registrada en los registros correspondientes de existencias.

#### **4.3.9. Retiro de Productos**

Deben existir procedimientos escritos para el retiro de Productos en forma rápida y efectiva de un producto cuando este tenga un defecto o exista sospecha de ello.

Debe designarse a una persona como responsable de la ejecución y coordinación de las órdenes de retiro de un producto, que tenga a disposición el personal suficiente para realizar el retiro con la debida celeridad.

Los procedimientos para el retiro y devolución de productos deben ser revisados y actualizados periódicamente.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	11 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

Se debe contar con instrucciones escritas que establezcan que los productos sujetos de retiro o devoluciones según corresponda, se almacenen en un lugar seguro y separado, hasta que se determine su destino final.

Debe registrarse el desarrollo del proceso de retiro y redactarse un informe sobre el mismo, como también conciliarse los datos relacionados con las cantidades de productos distribuidos y retirados.

#### **4.3.10. Prohibiciones**

El Personal de Farmacia esta prohibido de:

- Mantener bienes en Almacenes sin haber regularizado su ingreso.
- Entregar bienes sin documento de autorización emitido por la instancia competente.
- Entregar bienes en calidad de préstamo.
- Usar o consumir los bienes para beneficio particular o privado.

#### **4.4. Dispensación**

Se entiende por dispensación el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un usuario, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este caso, el farmacéutico debe informar y orientar al usuario sobre el uso adecuado de dicho medicamento.

Las buenas prácticas de dispensación, aseguran que el medicamento correcto es entregado al usuario indicado, en la dosificación y cantidad adecuada, con instrucciones claras y en un envase que garantice la estabilidad y calidad del medicamento.

##### **4.4.1. Proceso de dispensación**


El proceso de dispensación se inicia con la presentación de la receta médica como requisito fundamental. El dispensador debe recibir y atender amablemente al usuario.

La Receta es el documento que contiene la orden que el Médico dirige al Farmacéutico en donde solicita un medicamento específico para un paciente en particular, en una dosis específica y para usar en un tiempo determinado. Por lo tanto, toda receta para ser dispensada debe cumplir con los requisitos establecidos en las normas de prescripción.

Una receta puede ser terapéuticamente inútil si la orden médica no es clara para el personal de Farmacia.

En la dispensación de medicamentos se tomaran en cuenta los siguientes aspectos antes de su entrega al usuario:

- La prescripción del facultativo.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	12 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

- Nombre genérico y código del medicamento.
- Forma farmacéutica, concentración y dosis.
- Presentación.
- Fecha de vencimiento.

Hacer la identificación respectiva del tipo de receta y dispensar de acuerdo a la norma elaborada, especialmente para aquellos medicamentos de control especial.

Si en la fecha que el usuario demanda los servicios de la farmacia no existe disponibilidad de los medicamentos, es decir se tiene saldo cero de un determinado medicamento, el Seguro Social Universitario puede canalizar a los usuarios a otras farmacias particulares (que tenga convenio con el SSU). Caso contrario, el farmacéutico debe informar al médico prescriptor para que modifique la orden médica o bien acogerse, si existen, a las reglas de sustitución establecidas por el comité de Farmacia y Terapéutica de la institución.

#### **4.4.2. Atención de Reclamos**

Deben existir mecanismos que faciliten la presentación de reclamos y devoluciones de parte de los usuarios; así como de procedimientos escritos para su atención y manejo oportuno, que permitan asumir acciones correctivas inmediatas. El procedimiento interno señalará las responsabilidades y medidas a adoptarse.

Se debe comprobar si el defecto, objeto del reclamo, compromete a otros lotes o a otros productos. El procedimiento escrito debe describir las medidas que deben adoptarse, incluyendo las posibilidades que un producto sea retirado.

Cada reclamo debe ser registrado para permitir realizar un análisis estadístico; donde figure:


- La naturaleza del reclamo.
- Los resultados de la investigación efectuada.
- Las medidas adoptadas (correctivas y preventivas).

Los registros de reclamos se revisarán periódicamente para determinar si se repite algún problema específico que merezca especial atención y que tal vez justifique su notificación a la autoridad de salud, que el producto sea retirado del mercado o se pueda llegar a determinar la no adquisición de productos farmacéuticos a determinadas empresas por recurrentes problemas con algunos de los productos adquiridos a estas.

#### **4.5. Baja de Medicamentos, Insumos y Materiales**

La baja de medicamentos consiste en la exclusión de medicamentos o insumos médicos en forma física y de los registros contables de la entidad.

Son causales para la baja de medicamentos o insumos médicos:

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	13 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

- Vencimiento o Expiración: productos cuyo tiempo de vida útil a llegado al limite.
- Descomposiciones, Alteraciones o Deterioro.
- Se denomina así a la situación en la que los medicamentos e insumos médicos han sufrido alteraciones en su estructura física o química por acciones de la luz, humedad, temperatura, acción de roedores, o contaminación por manipulación, hecho que impide su empleo.
- Inutilización.
- Obsolescencia.
- Siniestros.
- Hurto, Robo o Pérdida Fortuita.
- Mermas.

Primero el Responsable de Farmacia determinará los medicamentos vencidos, descompuestos, alterados, deteriorados a dar de baja. Luego elaborara un informe detallando todos los productos vencidos, descompuestos, alterados y deteriorados.

El encargado de Almacenes realizará el levantamiento de Inventarios de la ultima Gestión y el Seguro Social Universitario citará a los Responsables de todas las Unidades que tengan algún producto para ser dado de baja, también se citará al Gerente General, al Gerente Administrativo Financiero, al Gerente de Servicios de Salud, al Jefe del Departamento de Contabilidad y al Responsable de Inventarios (de Contabilidad).

Todas las personas citadas formarán parte de la Comisión de Verificación y Baja de Bienes que se reunirá y evaluará el informe emitido por cada unidad, este informe contiene la lista elaborada por cada Unidad de todos los productos a ser dados de baja. Posteriormente esta Comisión verificará los productos a ser dados de baja, Unidad por Unidad y firmaran como constancia cada una de las distintas listas elaboradas por cada una de las distintas Unidades.

Una vez hecho esto los miembros de la Comisión de Verificación y Baja de Bienes emitirá una instrucción de baja de todos los productos a ser dados de baja e instruirá su destrucción.


## **5. ACTIVIDADES DE SOPORTE ADMINISTRATIVO**

### **5.1. Reportes Estadísticos**

La Unidad de Farmacia dentro de sus actividades cotidianas tiene como responsabilidad registrar en un cuadro estadístico el número de recetas despachadas por Farmacia mensualmente, este cuadro estadístico servirá de base para la elaboración del Formulario de Bioestadística No. 009 exigido por el INASES.

Los datos que el cuadro estadístico debe proporcionar son:

- **El número total de recetas despachadas en la Consulta Externa** (Medicina y Especialidades Médicas, Cirugía y Especialidades Quirúrgicas, Pediatría, Gineco Obstetricia, Dental).

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG. No:</b>
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>14 DE 15</b>
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	<b>CÓDIGO</b>

- **El número total de recetas despachadas en Hospitalización** (Medicina y Especialidades Médicas, Cirugía y Especialidades Quirúrgicas, Pediatría, Gineco Obstetricia, Unidad Terapia Intensiva).

## 5.2. Archivo y Manejo de Información

**5.2.1. La Unidad de Farmacia** lleva un registro (copias) de los siguientes documentos:


Movimiento de Farmacia:

- Entrada de Productos.
  - Notas de Ingreso a Farmacia.
  - Factura.
  - Nota de Remisión.
  - Nota de Entrega.
  - Orden de Compra.
  - Acta de Recepción
  - Nota de Remisión y Recepción de productos Farmacéuticos (Formulario B-3).
- Salida de productos (Se lleva un registro con los documentos originales, posteriormente y de manera periódica estos pasan al Dpto. de Contabilidad):
  - Salida de Farmacia Recetas Únicas Automáticas.
  - Salida de Farmacia Recetas Únicas.
  - Salida de Farmacia Recetas Múltiples.
  - Salida de Farmacia Pedido Interno.
- Reversión de Productos.
  - Nota de Reversión.
  - Reversión Diaria de Medicamentos de Internación.
  - Informe de Consumo Menor y Detalle para Reversión de Medicamentos.

**5.2.2. El Departamento de Contabilidad** lleva un registro de los documentos originales y una copia de los siguientes documentos:

**Movimiento de Farmacia**

- Entrada de Productos:
  - Notas de Ingreso a Farmacia.
  - Factura.
  - Nota de Remisión.
  - Nota de Entrega.

	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG. No:
	<b>SISTEMA: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	15 DE 15
	<b>NORMA: OPERACIÓN UNIDAD DE FARMACIA</b>	CÓDIGO

- Orden de Compra.
- Acta de Recepción.
- Nota de Remisión y Recepción de Productos.
- Farmacéuticos (formulario B-3).

➤ Salida de productos:

- Salida de Farmacia Recetas Únicas Automáticas.
- Salida de Farmacia Recetas Únicas.
- Salida de Farmacia Recetas Múltiples.
- Salida de Farmacia Pedido Interno.

➤ Reversión de Productos:

- Nota de Reversión.
- Reversión Diaria de Medicamentos de Internación.
- Informe de Consumo Menor y Detalle para Reversión de Medicamentos.

**5.2.3. El Departamento de Adquisiciones** lleva un Registro de los contratos por concepto de adquisición de Medicamentos (Modalidad ANPE/Licitación Pública, Compra Menor/Directa), pliego de condiciones de las licitaciones, un registro de todas las Empresas, Distribuidoras, Laboratorios que puedan proveer al Seguro Social Universitario de algún Medicamento, Insumo o Material.

**5.2.4. La Unidad de Presupuestos** para la adquisición de Medicamentos, Insumos o Materiales, cuenta con el POA de la Unidad de Farmacia, en este documento se cuenta con un cronograma de adquisiciones de la Unidad de Farmacia, así como las cantidades de medicamentos requeridas para la gestión y un monto total de referencia en bolivianos.

**5.2.5. La Unidad de Bioestadística** elabora y lleva el registro del Formulario 009 exigido por el INASES (Numero de Recetas Despachadas por Especialidad y Servicio en la Unidad de Farmacia).

## 6. ACTIVIDADES ORIENTADAS A LA ATENCIÓN DEL USUARIO/PACIENTE

### 6.1. Horario de Atención

La Unidad de Farmacia realiza la atención al Usuario en Ventanilla en los siguientes horarios:

- Lunes a Viernes en el Horario de 08:00 a.m. a 18:30 p.m.
- Sábados de 10:00 a.m. a 13:00 p.m.
- Domingos de 11:00 a.m. a 12:00 a.m.