Farmacia manos que ayudan

Manos que ayudan, salud que acompaña

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



ELABORADO POR: DUVAN RENE MUMUCUE	FECHA DE ELABORACION:
REVISADO POR: DIEGO EDISON CHARRIA	FECHA DE APROVACION:



Farmacia manos que ayudan

Manos que ayudan, salud que acompaña

NOMBRE DEL DOCUMENTO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIOS FARMACEUTICOS

INTRDUCCION

El presente Manual de Procesos y Procedimientos del Establecimiento Farmacéutico se tiene que establecer lineamientos claros, organizados y estandarizados que garanticen la calidad, la seguridad y la eficiencia en la prestación de los servicios farmacéuticos.

Este documento ha sido diseñado como una herramienta de apoyo para el personal que labora en el establecimiento, brindando una guía práctica sobre las actividades que se desarrollan diariamente, los responsables de cada función y los pasos necesarios para asegurar el cumplimiento de las normativas legales vigentes, en concordancia con los principios de la buena práctica farmacéutica.

Además de contribuir a la mejora continua y al fortalecimiento de la atención al usuario, este manual busca facilitar el control interno, la trazabilidad de los procesos y la toma de decisiones fundamentadas en criterios técnicos y éticos.

Su adecuada implementación permitirá al establecimiento farmacéutico garantizar la dispensación segura de medicamentos, el manejo correcto de productos farmacéuticos y la promoción del uso racional de los mismos, contribuyendo así al bienestar de la comunidad

OBJETIVO GENERAL

Establecer, documentar y estandarizar los procesos y procedimientos operativos del establecimiento farmacéutico, con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio, la seguridad en el uso de los medicamentos y el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Definir con claridad las funciones y responsabilidades del personal que interviene en los diferentes procesos del establecimiento farmacéutico.

- ✓ Estandarizar los procedimientos técnicos y administrativos, tales como la recepción, almacenamiento, dispensación, devolución y disposición final de medicamentos, asegurando su correcta ejecución.

- ✓ Garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y demás requisitos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

- ✓ Promover el uso racional de medicamentos, proporcionando una atención segura, ética y centrada en el paciente.

- ✓ Fortalecer los mecanismos de control interno y trazabilidad, permitiendo la identificación oportuna de fallas y la implementación de acciones de mejora.

- ✓ Facilitar la capacitación y orientación del personal, mediante la disponibilidad de información clara y precisa sobre los procedimientos del servicio.

- ✓ Contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio farmacéutico, mediante la evaluación periódica y actualización del manual conforme a los cambios normativos o institucionales.

Farmacia manos que ayudan

Manos que ayudan, salud que acompaña

NOMBRE DEL DOCUMENTO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIOS FARMACEUTICOS

TABLA DE CONTENIDO

PT-01: PROCEDIMIENTO DE APERTURA PARA ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO----------PG. 7

PT-02: PROCEDIMIENTO PARA DISPENSACION O VENTA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS----------PG. 9

PT-03. PROCRDIMIENTO PARA REALIZAR RECEPCION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS----------PG. 11

PT-O4: PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INVENTARIOS ALEATORIOS DIARIOS----------PG. 13

PT-O4: PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INVENTARIOS ALEATORIOS DIARIOS----------PG. 14

PT-05: PROCEDIMIENTP PARA ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS----------PG. 18

PT-O6: PROCEDIMIENTO PARA INYECTOLOGIA----------PG.20

PT-O7: PROCEDIMIENTO PARA REVISION DE ALERTAS SANITARIAS---PG. 21

Farmacia manos que ayudan

Manos que ayudan, salud que acompaña

PT-O9: PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA PRODUCTOS FARMACEUTICOS----------PG.22

PT-10: PROCEDIMIENTO PARA ARQUEOS DE CAJA O CIERRES DIARIOS----------PG.24

CONCLUSIONES----------PG.25

NOMBRE DEL DOCUMENTO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIOS FARMACEUTICOS

PT-01: **PROCEDIMIENTO DE APERTURA PARA ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO**

1) Apertura Del Establecimiento Farmacéutico
   - ✓ cuando aplique
   - ✓ Aseo opcional

2) Encendido y verificación de equipos de cómputo o electrodomésticos
   - ✓ alarma
   - ✓ computador
   - ✓ cadena de frio o frigorífico

3) Continuar actividades pendientes o relevantes
   - ✓ reportar novedades o terminar un pedido

4) Inicio de actividades de dispensación o ventas

5) Elaboración de pedidos:

   - ✓ Rotación rápida a los inventarios a primera hora

6) Recolección de formulación a las diferentes áreas:
   - ✓ Cuando aplique

7) Elaboración de inventarios aleatorios, control de fechas y limpieza de estanterías asignadas.
   - ✓ control sobre los productos
   - ✓ control de fechas, semaforización, rotulación

8) Reportes correspondientes a los organismos de control o revisión a plataformas institucionales
   - ✓ Alertas sanitarias
   - ✓ Ver y hacer registro

9) Devoluciones
   - ✓ Cuando aplique

10) Recepción de productos farmacéuticos

11) Aseo

   - ✓ Opcional

NOMBRE DEL DOCUMENTO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIOS FARMACEUTICOS

PT-02: PROCEDIMIENTO PARA DISPENSACION O VENTA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS

1) Saludo personal e institucional

2) Recepción de la formula médica o solicitud verbal
   - ✓ Aplica venta particular

3) Verificación del correcto diligenciamiento de la formula
   - ✓ Fecha
   - ✓ Nombre
   - ✓ Hora
   - ✓ Firma del profesional
   - ✓ Formula sin tachones
   - ✓ Formula normal 3 días
   - ✓ Formula especial de 8 a 15 días
   - ✓ Medicamentos de control especial debe venir el recetario oficial – tres copias originales.

4) Constar la existencia de los productos farmacéuticos**,** (En caso de no tener existencias, generar los pendientes
   - ✓ Correspondientes, teniendo en cuenta los tiempos de entrega-48 horas

5) proceder al proceso de dispensación, ingreso y facturación.

6) Indicación, información, asesoría.
   - ✓ Administración
   - ✓ almacenamiento
   - ✓ Uso.

7) Firma en calidad de recibido
   - ✓ Cobro de cuota moderada cuando aplique (Contributivo y particular)
   - ✓ Devolución del sobrante cuando aplique.

8) Despacho y despedida personal e institucional.

NOMBRE DEL DOCUMENTO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIOS FARMACEUTICOS

PT-03. PROCRDIMIENTO PARA REALIZAR RECEPCION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS

1) Alistamiento de equipos y elementos o documentos necesarios para llevar a cabo esta actividad
   - ✓ Estivas
   - ✓ Mesa de recepción
   - ✓ Tabla para documentos
   - ✓ Lapicero
   - ✓ Calculadora
   - ✓ Orden de pedido o pedido
   - ✓ Recipiente para residuos o material sobrante
   - ✓ Tabla militar
   - ✓ NTC 2859-1
   - ✓ Formato de recepción técnica FT-01

2) Una vez recibido el contenido total del pedido ordenar por consecutivo, pero se le debe dar prioridad a la cadena de frio y medicamentos de control especial para iniciar el proceso de recepción. Se debe contar con sello con la siguiente información:

   - ✓ Mercancía recibida, sin verificar contenido

3) Recepción administrativa
   proceso mediante el cual se verifican o se confrontan los documentos
   - ✓ Orden de pedido o solicitud versus remisión o factura
   - ✓ Contratando cantidades, formas farmacéuticas, valores, presentaciones comerciales entre sí

4) Recepción técnica
   Proceso mediante el cual se verifican especificaciones técnicas y propiedades organolépticas
   - ✓ Lote
   - ✓ fecha de vencimiento
   - ✓ registro sanitario
   - ✓ temperatura
   - ✓ información de uso
   - ✓ concentración
   - ✓ contenido o volumen
   - ✓ calidad en el rotulo o etiqueta

5) Ubicación de productos en estanterías, bodegas, otras áreas, previa semaforización y diligenciamiento de formatos
   - ✓ Verde: mayor a un año
   - ✓ Amarillo:12 a 6 meses
   - ✓ Rojo: de 6 meces a cero

6) Recolección de residuos y materiales sobrantes de acuerdo a la clasificación correspondiente
   - ✓ Blanco
   - ✓ Negro
   - ✓ rojo

7) Sanitización personal.

8) Reportes al director técnico o quien haga sus veces de las observaciones generales o específicas.

9) Ingreso al software
   - ✓ cuando aplique

NOMBRE DEL DOCUMENTO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIOS FARMACEUTICOS

PT-O4: PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR INVENTARIOS ALEATORIOS DIARIOS

1) Seleccionar el área o los productos a los cuales se les va a realizar los conteos

2) Tener en cuenta áreas en las cuales pueda haber existencias de los productos objeto del conteo o de los productos seleccionados:
   - ✓ Averías
   - ✓ Bodega de almacén
   - ✓ Devoluciones
   - ✓ Cuarentena
   - ✓ Vencidos

3) Conteos o verificación inmediata

4) En el caso de Encontrar diferencias se bebe realizar trazabilidad, seguimiento o comparación al producto en cuestión sobre su rotulación

   - ✓ Ingresos, Salidas recientes o incluso desde su primer ingreso

5) Si persiste la diferencia hacer reporte al director técnico

6) De ser necesario se solicitan los ajustes y cobros de acuerdo a las asignaciones

NOTA: Durante los conteos se debe verificar la semaforización y limpieza de estanterías y entrepaños

Farmacia manos que ayudan

Manos que ayudan, salud que acompaña

NOMBRE DEL DOCUMENTO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIOS FARMACEUTICOS

PT-05: PROCEDIMIENTP PARA ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS

1) Se debe contar con los elementos necesarios
   - ✓ estanterías
   - ✓ vitrinas
   - ✓ estibas
   - ✓ Las vitrinas deben ser de vidrio
   - ✓ Las estanterías deben ser de metal o de madera

2) Se deben tener claro los diferentes sistemas de almacenamiento:
   - ✓ Forma farmacéutica
   - ✓ medicamentos lasa
   - ✓ sistema FEFO
   - ✓ semaforización
   - ✓ orden alfabético

   - ✓ **Formas farmacéuticas solidas:** polvos, granulados, capsulas, comprimidos, tabletas, supositorios, óvulos, implantes.
   - ✓ **Formas farmacéuticas semisólidas:** pomadas, pastas, geles, cremas, espumas rectales.
   - ✓ **Formas farmacéuticas liquidas:** soluciones, suspensiones, emulsiones, jarabes, elixires, lociones, linimentos, inyectables.
   - ✓ **Formas farmacéuticas gaseosas:** aerosoles, nebulizadores, gases medicinales.

   Medicamentos lasa:

   - ✓ **Verde:** perecidos en pronunciación
   - ✓ **Amarillo:** parecidos en presentación
   - ✓ **Rojo:** alto riesgo
   - ✓ **Morado:** medicamentos de control especial
   - ✓ **Naranja:** mismo medicamento diferente presentación
   - ✓ **Azul:** apariencia similar.

Sistema FEFO

- ✓ Medicamentos primeros en vencer, son los primeros en salir
- ✓ Salida prioritaria a aquellos medicamentos y dispositivos médicos con una fecha de caducidad más cercana.

Semaforización:

- ✓ **ROJO:** medicamentos y dispositivos médicos con fecha de vencimiento inferior a 6 meses
- ✓ **AMARILLO:** medicamentos y dispositivos médicos con fecha de vencimiento superior a 6 meses e
    1. Inferior a 1 año
- ✓ **VERDE:** medicamentos y dispositivos médicos con fecha de vencimiento superior a un año.

Orden alfabético

- ✓ A- Z. o por nombre del laboratorio**.**

3) Se debe contar con los equipos para control de factores ambientales TERMOHIGOMETRO, HIGOMETRO, como también los formatos para los registros correspondientes.

4) se deben aplicar las recomendaciones técnicas de almacenamiento:

5) Identificar los estantes de acuerdo con los materiales almacenados

6) Estabilizar las estanterías con anclajes a la pared y entre estantería

7) Evitar almacenar objetos, especialmente pesados donde sea difícil de alcanzarlos o donde se puedan caer

8) Almacenar sustancias químicas en áreas separadas, debidamente rotulado cada producto con el listado y las hojas de seguridad
   - ✓ ficha de datos de seguridad

9) Si un estante comienza a volcarse, no intentar pararlo, apártese rápidamente de su línea de caída y si se tambalea informar al personal de logística

10) Evitar almacenar en cuartos de aire acondicionado, cuarto eléctrico, baños etc.

11) En las partes altas se debe utilizar escalera para bajar los productos

12) Dejar un espacio de al menos un metro (1m) entre la luminaria y los artículos almacenados para evitar daños debido al calor radiante

13) En caso de almacenamiento de cajas se deben apilar de forma tranzada evitando que coincidan los cuatro ángulos de una caja con los de la inferior

14) Si las cajas son de cartón deben ser apiladas en plataformas o estibas para protegerlas de la humedad y evitar el derrumbe

15) Todas las estanterías, vitrinas y demás deben estar señalizadas e identificadas plenamente con letreros en material sanitario

   - ✓ plástico
   - ✓ acrílico
   - ✓ bodega de almacén

16) Plan de contingencia para cadena de frio:

17) en caso de irse la energía se debe tener planta, icopor con pilas o gel refrigerante

18) lavar la nevera

19) tener en cuenta la norma técnica para el volumen de las neveras de icopor
- ✓ 10 litros- 8 pilas
- ✓ 3 litros- 4 pilas
- ✓ Evitando que la pila entre en contacto con el medicamento.

20) Cada funcionario nuevo debe recibir una inducción guiada en todo el establecimiento farmacéutico con el fin de facilitar su adaptación en menor tiempo posible.

PT-O6: PROCEDIMIENTO PARA INYECTOLOGIA

1) Toda persona que quiera hacer inyectología debe contar con entrenamiento certificado, cuyo certificado es individual

2) Este procedimiento se deberá realizar en espacio que permita la privacidad tanto para el paciente como para quien va a realizar el procedimiento. Esta área debe estar dotada de:
   - ✓ Camilla
   - ✓ Mesa auxiliar
   - ✓ Torunda

   Recipiente para residuos de acuerdo a la clasificación
   - [redacted]
   - ✓ blanco
   - ✓ rojo
   - ✓ guardián para corto punzantes

3) Procedimiento:
   A. Alistar el área y elementos necesarios para el procedimiento
   - ✓ Camilla
   - ✓ escalerilla
   - ✓ mesa auxiliar
   - ✓ recipiente de residuos
   - ✓ torundera

   B. Aplicar los 10 correctos:
   - ✓ Lavado de manos y postura de guantes
   - ✓ Administrar el medicamento correcto
   - ✓ Administrar el medicamento al paciente correcto
   - ✓ Administrar la dosis correcta
   - ✓ Administrar el medicamento por la vía correcta
   - ✓ Administrar el medicamento a la hora correcta
   - ✓ Registrar todos los medicamentos administrados

- ✓ Informar e instruir al paciente sobre los medicamentos que está recibiendo
- ✓ Comprobar que el paciente no toma ningún medicamento ajeno al prescrito
- ✓ Investigar si el paciente padece alergias y descartar interacciones farmacológicas

C. Postura de guantes- extracción del medicamento. Una vez extraído el medicamento debo tapar la jeringa utilizando la técnica de arrastre

D. Alistar algodón con alcohol

- ✓ 4 algodones

una vez listo el medicamento, el paciente debe tomar posición para administrar el medicamento

- ✓ boca abajo
- ✓ en el musculo cuadrante superior externo

intramuscular ángulo de 90º subcutánea en un ángulo entre 45º y 35º

Previo a la punción se debe hacer asepsia en espiral hacia afuera una sola vez
Posterior a la punción se debe hacer nuevamente asepsia en la misma dirección, se debe poner curita redonda

E. Se debe permitir que el paciente se recupere o descartar posibles reacciones adversas.

4) Diligenciar el formato de inyectología

5) Realizar asepsia a las superficies y recolección de residuos generados

- ✓ Blanco
- ✓ negro
- ✓ rojo
- ✓ recolector guardián corto punzante

PT-O7: PROCEDIMIENTO PARA REVISION DE ALERTAS SANITARIAS

1) Se debe ingresar diariamente a la página del Invima, con el fin de verificar si hay algún reporte de los productos que se encuentran en mi inventario

2) Si se detecta alguna alerta de nuestros productos se procede a retirar de exhibición o bodega para el área de devoluciones y se procede a notificar la devolución al distribuidor correspondiente, se deberá descargar de inventario en el software

3) Se debe diligenciar el formato como garantía de revisión diario, los días no laborales se deberán verificar los siguientes días laborales

4) Cualquier novedad presentada deberá ser reportada en las observaciones

5) Este formato hace parte y complementa del programa de farmacovigilancia

NOMBRE DEL DOCUMENTO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIOS FARMACEUTICOS

PT-O8: PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES

1) Se deberá tener en cuenta que solo se aceptan devoluciones que estén relacionadas con la calidad del producto, debido a que no se garantizan las condiciones de almacenamiento en los que debe permanecer el producto

2) Si la devolución es por calidad estoy en la obligación de recibirlo aplicando el siguiente procedimiento:
   - ✓ Diligenciar el formato de devoluciones aclarando el motivo de la devolución
   - ✓ Si este proviene de algún área del servicio farmacéutico intrahospitalario se debe aplicar el proceso de recepción técnica y administrativa
   - ✓ Verificar y descargar el usuario el cual se le cobro se cargó a la cuenta
   - ✓ Se procede hacer desinfección ya que proviene de áreas con múltiples enfermedades o infecciones; una vez desinfectado se procederá a surtir de nuevo

3) Para la devolución a los distribuidores por calidad o fechas de vencimiento próximas debo ubicar las facturas de venta en las cuales ingreso el producto, diligenciar el formato de devoluciones, teniendo en cuenta las políticas de devolución pactadas previamente.

4) Una vez diligenciado el formato, haber reportado al distribuidor y pactado la recolección debo embalarlo de manera adecuada (condiciones de almacenamiento y transporte, rotulado y etiquetado adjuntando la documentación). Llevar al área de devoluciones.

NOMBRE DEL DOCUMENTO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIOS FARMACEUTICOS

PT-O9: PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA PRODUCTOS FARMACEUTICOS

1) Debo tener en cuenta por qué motivo le doy de baja
- ✓ vencido
- ✓ avería
- ✓ rechazado
- ✓ mal estado

2) Si es por vencimiento, se procederá a rayar rótulos y etiquetas, con el fin de que personas inescrupulosas los lleven al mercado negro

3) Si es por avería se procederá a inactivar con el kit de derrames que debe tener todo establecimiento farmacéutico

4) A los productos rechazados y en mal estado se les aplicara el procedimiento de vencidos

5) Los contenedores o recipientes deben ser embalados y rotulados como productos químicos, los residuos corto punzantes deben ir al recolector guardián corto punzante

6) Una vez embalados y rotulados debidamente se procederá a informar a la empresa con la que se tenga convenio de residuos hospitalarios, se deberá diligenciar el formato de medicamentos vencidos o productos dados de baja

7) Se deberá realizar un acta del proceso completo sobre procedimientos realizados, funcionarios participantes, productos utilizados, lugar hora y fecha de dicho procedimiento

8) Estos formatos deberán ser entregados a la empresa recolectora en 2 copias

- ✓ una se llevan, la otra se queda

PT-10: PROCEDIMIENTO PARA ARQUEOS DE CAJA O CIERRES DIARIOS

1) A cada funcionario se le debe asignar una base, una caja registradora y equipo de cómputo con usuario individual
- ✓ cuando aplique

2) Cada venta debe ser registrada de manera inmediata, de no poderse hacer así, se debe reportar al área administrativa y a la dirección técnica

3) Para un arqueo diario o de control se deberá tener en cuenta ventas registradas, cuotas moderadoras o copagos, dinero en efectivo u otros medios de pago

4) Una vez hecho el cruce de dinero recibido y dinero en físico o virtual, estos deben coincidir en su totalidad, de no ser así, se debe hacer trazabilidad a través de cualquier medio disponible para ubicar el motivo de las diferencias

5) Cuando se tengan diferencias de sobrantes estas deben ser reportadas, entregadas al director técnico o administrativo para cuando se realicen inventarios aleatorios o generales poder registrar los posibles faltantes

6) En caso de ser faltantes el director técnico o el administrativo determinara el tipo de reembolso

7) Estos arqueos y cierres deben quedar registrados, tanto por quien realiza como el funcionario que recibe el arqueo o cierre de caja.

CONCLUSIONES

Estandarizar los procesos garantiza la calidad del servicio
La implementación de procesos y procedimientos definidos permite brindar una atención segura, eficiente y uniforme a todos los usuarios del establecimiento farmacéutico, minimizando errores y asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente.

Fortalece la organización interna y el trabajo en equipo
Este manual contribuye a que cada miembro del equipo conozca sus funciones, responsabilidades y la forma adecuada de ejecutarlas, promoviendo un ambiente laboral más organizado y colaborativo.

Facilita la formación del personal
Contar con procesos documentados es una herramienta clave para la capacitación de nuevos colaboradores, lo cual mejora la continuidad operativa y reduce el tiempo de adaptación del personal.

Permite el seguimiento y la mejora continua
Al tener procedimientos claros y estructurados, es posible identificar oportunidades de mejora, hacer seguimiento a los resultados y actualizar el manual según las necesidades del entorno y los cambios normativos.

Contribuye a la seguridad del paciente y al uso responsable de los medicamentos
Este manual ayuda a que se realice una adecuada dispensación de medicamentos, promoviendo el uso racional y seguro, lo cual es fundamental para el bienestar de los usuarios y la confianza en el establecimiento.