



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS
CARRERA BIOQUÍMICA Y FARMACIA

**APLICACIÓN DE UN PLAN PILOTO DE BUENAS PRÁCTICAS
DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE
MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA REINA DEL CISNE DE
RIOBAMBA**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

BIOQUÍMICO FARMACÉUTICO

AUTOR: DENNYS JAVIER CUVI ZARATE

DIRECTORA: BQF. VALERIA ISABEL RODRÍGUEZ VINUEZA MSc.

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Dennys Javier Cuvi Zarate

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Dennys Javier Cuvi Zarate, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 29 de mayo de 2023



Dennys Javier Cuvi Zarate

060484444-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS
CARRERA BIOQUÍMICA Y FARMACIA

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **APLICACIÓN DE UN PLAN PILOTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA REINA DEL CISNE DE RIOBAMBA**, realizado por el señor: **DENNYS JAVIER CUVI ZARATE**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
BQF. John Marcos Quispillo Moyota MSc. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-05-29
BQF. Valeria Isabel Rodríguez Vinuesa MSc. DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-05-29
Dra. Elizabeth del Rocío Escudero Vilema MSc. ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-05-29

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado a todas las personas que han formado parte de mi vida, tanto personal como académica. A mis padres, por brindarme su cariño, su apoyo incondicional, guiarme y educarme en base a valores. A mi hermano David, que siempre ha estado a mi lado incondicionalmente. A mi familia, por regalarme su tiempo, su compañía, sus consejos. A mis amigos, que siempre han estado en cualquier situación para brindarme su apoyo, darme consejos, palabras de aliento y sobre todo para regalarme momentos inolvidables.

Dennys

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por regalarme la vida, por su apoyo brindado durante toda mi vida, por educarme con valores y principios. Igualmente agradezco a mi hermano David, que siempre ha estado a mi lado brindándome su cariño y apoyo incondicional. A mi familia y amigos por regalarme su tiempo, sus palabras, sus consejos y su compañía. A la Farmacia Reina del Cisne y a las personas que laboran en ella por haberme permitido realizar mi trabajo de titulación en ese lugar. Finalmente quiero agradecer a mi directora, Bqf. Valeria Rodríguez y a mi asesora, Dra. Elizabeth Escudero por guiarme, orientarme e instruirme durante todo el proceso que permitió concluir con mi trabajo de titulación.

Dennys

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
ÍNDICE DE ABREVIATURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Limitaciones y delimitaciones.....	3
1.3. Problema general de investigación.....	3
1.4. Problemas específicos de investigación.....	3
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.6. Justificación.....	4
1.6.1. <i>Justificación teórica</i>	4
1.6.2. <i>Justificación metodológica</i>	5
1.6.3. <i>Justificación práctica</i>	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de investigación.....	6
2.2. Referencias Teóricas.....	7
2.2.1. <i>Farmacia Reina del Cisne</i>	7
2.2.1.1. <i>Misión</i>	7
2.2.1.2. <i>Visión</i>	8

2.2.2.	<i>Farmacia comunitaria</i>	8
2.2.2.1.	<i>Áreas o zonas de la farmacia</i>	8
2.2.3.	<i>Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos</i> ...	9
2.2.3.1.	<i>Personal de la farmacia</i>	9
2.2.3.2.	<i>Infraestructura de la farmacia</i>	10
2.2.3.3.	<i>Materiales y equipos</i>	10
2.2.3.4.	<i>Recepción de medicamentos</i>	10
2.2.3.5.	<i>Almacenamiento de medicamentos</i>	11
2.2.3.6.	<i>Ordenamiento de medicamentos</i>	12
2.2.3.7.	<i>Dispensación de medicamentos</i>	12
2.2.4.	<i>Documentación de la farmacia</i>	14
2.2.5.	<i>Responsabilidades del bioquímico farmacéutico</i>	15
2.2.6.	<i>¿Qué son los medicamentos?</i>	15
2.2.6.1.	<i>Otras definiciones</i>	15
2.2.7.	<i>Clasificación de los medicamentos</i>	16
2.2.7.1.	<i>Clasificación ATC</i>	16
2.2.8.	<i>¿Qué son los POE?</i>	20

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	21
3.1.	Enfoque de investigación	21
3.2.	Nivel de investigación	21
3.3.	Diseño de investigación	21
3.3.1.	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente</i>	21
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	21
3.4.	Tipo de estudio	21
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	22
3.5.1.	<i>Población y Planificación</i>	22
3.5.2.	<i>Muestra</i>	22
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	22
3.6.1.	<i>Fase I. Diagnosticar la situación inicial sobre los procesos</i>	22
3.6.2.	<i>Fase II. Establecimiento de las acciones correctivas y elaboración de los POES</i> ...	23
3.6.3.	<i>Fase III. Evaluación de la aplicación de los POES</i>	24

3.6.4.	<i>Fase IV. Socialización de los POES en la Farmacia Reina del Cisne</i>	24
--------	--	----

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	26
4.1.	Resultados de la lista de verificación inicial	26
4.2.	Acciones correctivas para resolver los parámetros de incumplimiento	37
4.3.	Elaboración procedimientos operativos estandarizados (POES)	39
4.4.	Aplicación de los procedimientos operativos estandarizados	40
4.5.	Evaluación de la aplicación de los POES	42
4.5.1.	<i>Evaluación general de la aplicación de los POES</i>	43
4.6.	Socialización de POES en la Farmacia Reina del Cisne	44
	CONCLUSIONES	45
	RECOMENDACIONES	46
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Condiciones de almacenamiento de los medicamentos.....	12
Tabla 2-2:	Clasificación ATC	17
Tabla 1-4:	Resultados de la evaluación de la situación inicial sobre los procesos	26
Tabla 2-4:	Lista de verificación de organización de la Farmacia Reina del Cisne	26
Tabla 3-4:	Lista de verificación del personal de la Farmacia Reina del Cisne	27
Tabla 4-4:	Lista de verificación de la recepción en la Farmacia Reina del Cisne	29
Tabla 5-4:	Lista de verificación de almacenamiento en la Farmacia Reina del Cisne.....	31
Tabla 6-4:	Lista de verificación de distribución en la Farmacia Reina del Cisne.....	33
Tabla 7-4:	Lista de verificación de reclamos y devoluciones de los medicamentos.....	37
Tabla 8-4:	Acciones correctivas para resolver los parámetros de incumplidos	38
Tabla 9-4:	POES elaborados para el servicio de la Farmacia Reina del Cisne	39
Tabla 10-4:	Resultados de la evaluación de la aplicación de los POES	43
Tabla 11-4:	Resultados de la lista de verificación inicial vs final (aplicación de POES)	43

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2:	Ubicación Farmaia Reina del Cisne.....	7
Ilustración 2-2:	Proceso de dispensación de medicamentos.....	14
Ilustración 3-2:	Nivel de clasificación ATC.....	16
Ilustración 1-3:	Diagrama del desarrollo de la investigación.....	25
Ilustración 1-4:	Áreas de farmacia sin señaléticas	36
Ilustración 2-4:	Cajas de medicamentos mal ubicadas.....	36
Ilustración 3-4:	Medicamentos ordenados según el tipo de medicamento.....	37
Ilustración 4-4:	Señalización de las zonas de farmacia	40
Ilustración 5-4:	Señalización del baño de la farmacia.....	41
Ilustración 6-4:	Cajas de medicamentos ordenados en pallets	41
Ilustración 7-4:	Pictogramas de prohibido fumar, comer y beber	42
Ilustración 8-4:	Pictograma de solo personal autorizado	42

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** DIAPOSITIVAS UTILIZADAS PARA LA SOCIALIZACIÓN DE POES
- ANEXO B:** SOCIALIZACIÓN DE LOS POES
- ANEXO C:** ACCIONES CORRECTIVAS EN LA FARMACIA REINA DEL CISNE
- ANEXO D:** POE DE LA ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA
- ANEXO E:** POE DEL PERSONAL DE LA FARMACIA
- ANEXO F:** POE DE LA RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS
- ANEXO G:** POE DEL ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS
- ANEXO H:** POE DE LA DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS
- ANEXO I:** POE DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN
- ANEXO J:** POE DE HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL
- ANEXO K:** POE DE CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
- ANEXO L:** POE DEL RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

- AEMPS:** Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios
- ARCOSA:** Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria
- ATC:** Anatomical Therapeutic Chemical Classification System
- BPRAD:** Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de medicamentos
- FEFO:** First Expires, First Out
- FIFO:** First In, First Out
- MSP:** Ministerio de Salud Pública
- OMS:** Organización Mundial de la Salud
- OPS:** Organización Panamericana de la Salud
- POE:** Procedimiento Operativo Estandarizado
- PRM:** Problemas Relacionados a los Medicamentos

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo la aplicación de un plan piloto de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia Reina del Cisne de Riobamba, en el periodo septiembre 2022-febrero 2023. El estudio tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, descriptivo y no experimental, en donde se evaluó la situación inicial haciendo uso de la “Guía de Verificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos”. En la evaluación de la situación inicial se obtuvo un cumplimiento del 34,78% de todos los parámetros evaluados, evidenciando el bajo desempeño de buenas prácticas recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos. En consecuencia, al bajo cumplimiento de los parámetros evaluados se aplicaron distintas acciones correctivas. Dentro de las acciones correctivas estuvieron la señalización de zonas de la farmacia: zona de recepción, zona de almacenamiento, zona de cuarentena y zona de dispensación, así como, la colocación de pictogramas de prohibido fumar, comer y beber, entre otras. Igualmente, se elaboraron y se aplicaron diferentes POES para las actividades que se llevan a cabo en la Farmacia, las cuales posteriormente fueron evaluadas y socializadas. Los resultados obtenidos posterior a la aplicación y evaluación de los POES fueron favorables a la investigación, pues se logró un cumplimiento general del 91,30% de todos los parámetros evaluados. Se concluyó que, los resultados obtenidos fueron satisfactorios, puesto que, se evidenció un progreso de más del 50% con respecto a la situación inicial, pasando de un cumplimiento inicial del 34,78% a un cumplimiento final del 91,30%. Se recomienda supervisar la aplicación de las buenas prácticas para la recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos, así como, la actualización periódica de los POES.

Palabras clave: <BIOQUÍMICA Y FARMACIA>, <FARMACIA COMUNITARIA>, <BUENAS PRÁCTICAS DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN>, <LISTA DE VERIFICACIÓN>, <PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS>.

1055-DBRA-UPT-2023



ABSTRACT

This research aimed to apply a pilot plan of good practices for the reception, storage, and distribution of medicines in the Reina del Cisne Pharmacy in Riobamba, in the period September 2022-February 2023. The study had a qualitative and quantitative, descriptive and non-experimental approach, where the initial situation was evaluated using the "Guide for Verification of Good Storage, Distribution and Transport Practices for Pharmaceutical Establishments". In the evaluation of the initial situation, compliance of 34.78% of all the parameters evaluated was obtained, evidencing the low Performance of good practices reception, storage, and distribution of medicines. Consequently, different corrective actions were applied to the low compliance with the evaluated parameters. Among the corrective actions were marking areas of the Pharmacy: reception area, storage area, quarantine area, and dispensing area, as well as the placement of pictograms of prohibited smoking, eating, and drinking, among others. Likewise, different SOPs were developed and applied for the activities carried out in the Pharmacy, which were subsequently evaluated and socialized. The results obtained after the application and evaluation of the SOPs were favorable to the research since overall compliance of 91.30% of all the parameters evaluated was achieved. It was concluded that the results obtained were satisfactory since there was evidence of more than 50% progress with respect to the initial situation, going from an initial compliance of 34.78% to a final compliance of 91.30%. It is recommended to monitor the implementation of good practices for the reception, storage, and distribution of medicines, as well as the periodic updating of SOPs.

Keywords: <BIOCHEMISTRY AND PHARMACY>, <COMMUNITY PHARMACY>, <GOOD RECEIVING, STORAGE AND DISTRIBUTION PRACTICES>, <CHECKLIST>, <STANDARD OPERATING PROCEDURES>.



Lcdo. Edison Renato Ruiz López

0603957044

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia a la aplicación de Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de medicamentos (BPRAD), las cuales se describen como un conjunto de normas mínimas de recepción, almacenamiento y distribución para las empresas que importan, distribuyen, dispensan y venden medicamentos y productos relacionados, con respecto a las instalaciones, equipos y procesos de trabajo para garantizar que se mantengan las propiedades y características de los consumibles, medicamentos y productos biológicos. Las BPRAD se esfuerzan por garantizar que los suministros (dispositivos médicos), medicamentos y productos biológicos se recepcen, almacenen y distribuyan de acuerdo con los estándares de calidad desarrollados y emitidos por los proveedores, y de esta manera dar el uso para el cual fueron elaborados (MinSalud, 2022, p. 7).

Si bien es cierto que existe una guía de usuario de las BPRAD empleada por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) no todas las farmacias del país aplican esta guía de usuario, y por ello es necesario dar a conocer que la aplicación de las BPRAD es preciso para mejor esta problemática en las farmacias o botiquines existentes a nivel nacional (ARCSA, 2022, p. 2).

Se estima que, uno de cada diez pacientes sufre algún problema relacionado con los medicamentos (PRM), sin embargo, el cumplimiento de las normativas sobre el correcto manejo de la medicación garantiza en gran medida la reducción de estos incidentes y a la vez promueve la efectividad terapéutica, mediante el cumplimiento de las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos (BPRAD) (Hidalgo, 2021, p. 1).

Por ello existe interés acerca de esta problemática, y por ello se busca dar respuesta a una necesidad mediante la creación de un plan piloto que sea eficaz, el cual sea destinado a establecer y evaluar la situación actual de la Farmacia Reina del Cisne. De la misma manera que den cumplimiento con las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos. Por consiguiente, se tendrá en cuenta los elementos básicos para las BPRAD, las cuales son: infraestructura de la farmacia, personal de farmacia, equipos y materiales, documentación de la farmacia, recepción de medicamentos, almacenamiento de medicamentos y dispensación de medicamentos.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Es fundamental garantizar el acceso a medicamentos de calidad en beneficio de la salud de los pacientes. La Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 2003 generó diferentes informes técnicos sobre las adecuadas condiciones de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos, para garantizar que se cumplan con los estándares de calidad e inocuidad de los productos (Yefi, 2020, p. 12).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en los últimos años no se han fortalecido los diferentes mecanismos de suministro de medicamentos en las unidades de salud, existiendo problemas en la recepción, las condiciones de conservación, la dispensación de los medicamentos y el uso racional de los mismos, lo cual, ha causado inseguridad al acceso de los productos (OPS, 2017, p. 42).

En las farmacias comunitarias se ha evidenciado un inadecuado manejo de la medicación, lo que puede provocar diversas alteraciones en el producto e incluso la disminución o pérdida de la efectividad terapéutica, ya que las adecuadas condiciones de almacenamiento garantizan que el producto conserve los indicadores de calidad con los cuales fueron elaborados por el fabricante (Tenelema, 2016, p. 3).

En la primera fase de la recepción de los medicamentos, pueden surgir problemas tanto en la inspección visual como en la etapa administrativa. Se estima que, la mayor cantidad de conflictos surgen por fallos en la cantidad del producto recibido, en el embalaje de los medicamentos y problemas en los envases secundarios y terciarios (UNAB, 2019, p. 75).

En la fase del almacenamiento los principales problemas surgen a nivel de las condiciones de la infraestructura, lo que incluye el espacio físico, la ventilación, iluminación, temperatura y humedad a la cual se conservan los diferentes medicamentos. Esto puede ocasionar alteraciones tanto físico-químicas como microbiológicas (Del Arco, 2017, p. 44).

La falta de stock de medicamentos y la inadecuada rotación de los productos es otro problema evidenciado en las farmacias, debido a que no manejan un correcto sistema de rotación de productos ya sea según la fecha de caducidad o por el orden en el cual ingresan a la farmacia. A

nivel general existen dos sistemas conocidos como FEFO (primero que expira primero que sale) y FIFO (primero que ingresa primero que sale), los cuales evitan los conflictos en el proceso de distribución de los medicamentos (Gavilanes, 2018, p. 8).

Actualmente, La Farmacia Reina del Cisne, no cuenta con Procedimientos Operativos Estandarizados (POES) de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución, lo cual puede generar errores en cualquiera de los procesos antes mencionados. Por lo mencionado anteriormente, se planeó la aplicación de un plan piloto de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia Reina del Cisne basadas en las guías establecidas por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), todo ello con la finalidad de garantizar que el medicamento llegue en buenas condiciones a la población, mediante una correcta dispensación (ARCSA, 2019, p. 2).

1.2. Limitaciones y delimitaciones

La presente investigación se limita al periodo en el que se realizará el estudio, que comprende una duración en los meses de septiembre 2022-febrero 2023. Asimismo, la investigación se limita en aspectos, puesto que se contará solamente con la colaboración del personal de trabajo de la Farmacia Reina del Cisne.

Las delimitaciones del proyecto de investigación tienen un enfoque temporal y espacial, puesto que la investigación se realizará en el periodo septiembre 2022-febrero 2023, en la Farmacia Reina del Cisne, ubicada en la ciudad de Riobamba.

1.3. Problema general de investigación

- ¿Qué efecto va a tener la aplicación un plan piloto de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia Reina del Cisne de Riobamba, en el periodo septiembre 2022-febrero 2023?

1.4. Problemas específicos de investigación

- ¿Con qué finalidad se va a diagnosticar la situación inicial sobre los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia Reina del Cisne de la ciudad de Riobamba?

- ¿Qué se va a conseguir estableciendo las acciones correctivas y elaborando los Procedimientos Operativos Estandarizados (POES) de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos?
- ¿Cuál es propósito de la aplicación de los POES de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos, aplicado durante el periodo de estudio?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Aplicar un plan piloto de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia Reina del Cisne de Riobamba, en el periodo septiembre 2022-febrero 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación inicial sobre los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia Reina del Cisne en la ciudad de Riobamba.
- Establecer las acciones correctivas y elaborar los POES de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos.
- Evaluar la aplicación de los POES de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos, aplicado durante el periodo de estudio.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación teórica

Este proyecto de investigación se realiza con la finalidad de dar a conocer o extender más el conocimiento acerca de los parámetros de calidad en los procesos de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en las farmacias comunitarias, haciendo uso de la “Guía de las buenas prácticas sobre la recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines”, elaborado por la ARCSA. Mencionada guía, además sirve como herramienta para garantizar que los medicamentos lleguen en buenas condiciones a las manos del paciente, todo ello, mediante una efectiva y correcta dispensación en favor del cuidado de la salud de la población (ARCSA, 2019, p. 4).

Es importante también, establecer los parámetros de calidad a nivel de las farmacias para garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos, con el fin de poder detectar los problemas y plantear oportunidades de mejora durante las diferentes fases (Yefi, 2020, p. 1).

1.6.2. Justificación metodológica

El presente proyecto de investigación utilizará un análisis descriptivo y explicativo, a través de la evaluación de las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia Reina del Cisne, ubicada en la ciudad de Riobamba. La investigación constará de diferentes fases, las cuales se realizarán en conformidad de los objetivos planteados hasta llegar finalmente al grado de cumplimiento de la normativa tras la implementación de los POES.

1.6.3. Justificación práctica

El presente proyecto de investigación es viable y resulta de gran importancia debido a que, la aplicación de un plan piloto de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia comunitaria Reina del Cisne, permitirá garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en la normativa y a la vez asegurar que los medicamentos se entreguen en óptimas condiciones a los pacientes, y así, garantizar el éxito de la farmacoterapia.

Asimismo, la instauración de este plan piloto, puede servir de ejemplo o guía para otras farmacias comunitarias, que necesiten optimizar o mejorar en lo que se refiere a los parámetros de calidad en los procesos de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos. El mencionado plan piloto puede ser buena opción de acogida para otras farmacias comunitarias.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

En la actualidad el cumplimiento de las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos resulta prioritario en las farmacias tanto comunitarias como hospitalarias, ya que se encargan del manejo y la entrega de los productos a los pacientes, garantizando así la calidad del proceso (Villacrés, 2018, p. 3).

En España, en el año 2017, según el manual de “Buenas prácticas en farmacia comunitaria”, la farmacia debe contar con las condiciones e instalaciones adecuadas para garantizar un correcto almacenamiento y custodia de los medicamentos, además, el farmacéutico controlará el acceso a productos de calidad minimizando el riesgo de adquisición de medicamentos falsificados, se garantizarán las condiciones de almacenamiento (temperatura, humedad, ventilación) y se harán revisiones periódicas para controlar los productos próximos a caducar (CGCOF, 2017, p. 9).

En Colombia, en el año 2018, según la “Guía de buenas prácticas en farmacia en la subregión Andina”, garantizar la recepción técnica y un adecuado almacenamiento tanto de medicamentos como dispositivos médicos, evitando errores especialmente con los medicamentos LASA (medicamentos que se miran y suenan parecido), permite conservar las características y especificaciones técnicas con las cuales fueron elaborados, además, se mantiene la calidad e integridad de los mismos. Un aspecto importante es que los bioquímicos farmacéuticos serán quienes manejen y distribuyan los productos con el fin de reducir los errores en el proceso de dispensación (Clavo, 2018, p. 17).

En un estudio realizado en Perú, en el año 2019, sobre “Buenas prácticas de almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos en las farmacias de una Micro Red”, se evaluó a 11 farmacias comunitarias determinando que, el 18% tenía un desempeño óptimo, 55% un desempeño regular y 27% un desempeño bajo, además, al evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas se observaron problemas por déficit de stock, falta de rotación de productos, desabastecimiento en la farmacia y en cuanto a la distribución no se realiza una dispensación informada al paciente (Peralta, 2019, pp. 39-41).

Un artículo sobre “Farmacias comunitarias de Ecuador y España. Aspectos legales”, menciona

que en los dos países es obligatoria la implementación de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos e insumos médicos, tanto en farmacias como botiquines, los cuales deben estar diseñados para garantizar una atención de calidad a los pacientes, respondiendo a sus necesidades y distribuyendo productos que cumplan con los objetivos de la farmacoterapia (Fernández Rodríguez et al., 2021, p. 171).

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Farmacia Reina del Cisne

La Farmacia Reina del Cisne es una farmacia comunitaria ubicada en las calles Chile y Brasil frente al Hospital IESS de la ciudad de Riobamba. Fue creada en el año 2017. La farmacia brinda servicios en el área de salud, se dedica a la adquisición, almacenamiento, dispensación, control y provisión de medicamentos, así como, de otros productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y materiales destinados a la salud de la población.

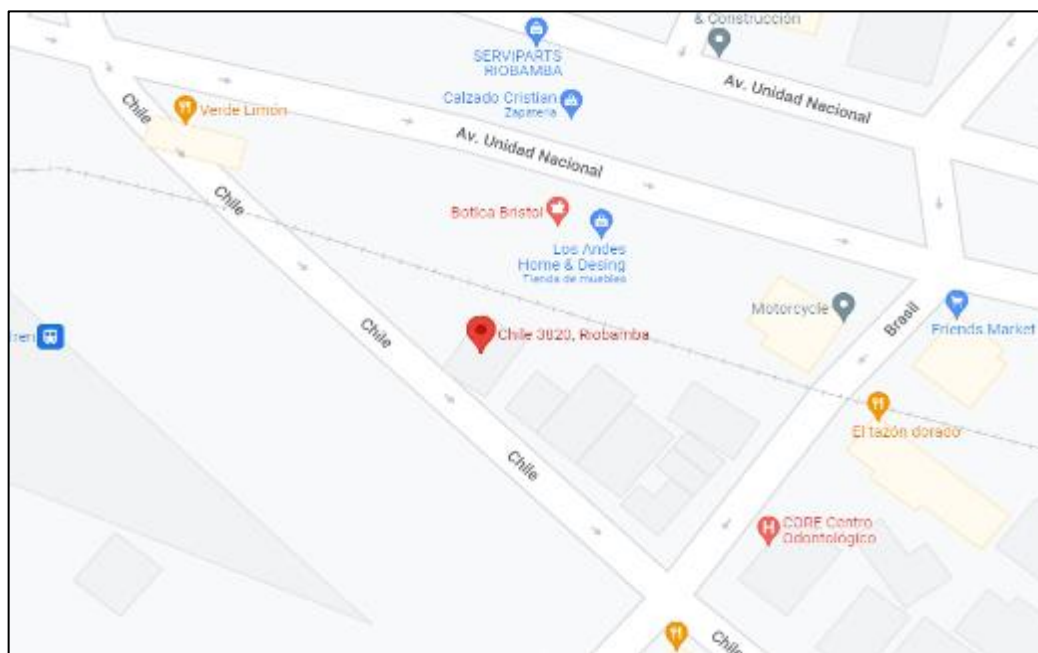


Ilustración 1-2: Ubicación Farmacia Reina del Cisne

Fuente: Google Maps, 2023.

2.2.1.1. Misión

Ser una farmacia capaz de dispensar, asesorar, informar y vigilar el uso apropiado de los medicamentos. Así como, mantener y mejorar la satisfacción de los clientes (Pacientes) por medios de los productos farmacéuticos, insumos médicos y otros productos que ayuden al bienestar de su salud.

2.2.1.2. *Visión*

Conseguir con éxito el mayor de los conocimientos ya sea a nivel nacional, regional y local, para así poco a poco llegar a ofrecer los servicios a toda la región.

2.2.2. *Farmacia comunitaria*

Una farmacia comunitaria es una institución de salud privada de interés público, definida específicamente por las leyes estatales y territoriales, en la que los farmacéuticos participan en diversas actividades encaminadas al uso racional de los medicamentos, en particular, asegurando la dispensación informada a los pacientes y asegurando el cumplimiento de las directrices desarrolladas por profesionales (médicos, odontólogos y podólogos) que también colaborarán en el seguimiento del tratamiento mediante procedimientos de atención de farmacia que ayuden a garantizar su eficacia y seguridad (CGCOF, 2018, pp. 1-2).

Es así que, los farmacéuticos comunitarios brindan acceso a medicamentos y productos de salud y ayudan a los pacientes a utilizar los procesos correctos de manera segura, eficaz, eficiente y responsable para contribuir a los resultados de salud. Un servicio asistencial muy valorado por pacientes y usuarios (CGCOF, 2018, pp. 1-2).

2.2.2.1. *Áreas o zonas de la farmacia*

Área de recepción: El área se utiliza para la auditoría de los documentos suministrados por el proveedor y para la inspección administrativa de los productos antes de ingresar al área de almacenamiento. El área de recepción debe estar diseñada para proteger el producto de las condiciones climáticas que puedan afectar su calidad. Los contenedores con productos se deben limpiar completamente para que cada uno de ellos pueda ingresar al almacén (MSP, 2014, p. 4).

Área de cuarentena: Zona donde los productos se almacenan en *pallets* o estantes hasta que sean técnicamente admitidos y aprobados por el bioquímico farmacéutico o químico farmacéutico a cargo (MSP, 2014, p. 4). Su acceso estará limitado solo a personas autorizadas. Cualquier sistema informático que reemplace el aislamiento físico proporcionará el mismo nivel de seguridad. Los sistemas informáticos serán probados por personal capacitado de la propia institución o por empresas contratadas debidamente acreditadas para tales actividades para certificar su seguridad de acceso (MSP, 2014, p. 4).

Área de almacenamiento: Los medicamentos se colocan en esta sala en el estante apropiado. El área debe tener condiciones adecuadas de temperatura, humedad e iluminación, al mismo tiempo que el movimiento de personas, productos y limpieza debe ser conveniente, los estantes y *pallets* deben colocarse a una distancia mínima de 30 cm de la pared y dispuestos a una distancia mínima de 80 cm. Para no obstruir el movimiento del personal, no oculte ni bloquee el extintor (Jiménez, 2018, p. 15).

Área de sustancias psicotrópicas y estupefacientes: Es un área destinada al almacenamiento de las sustancias mencionadas. El acceso a esta zona debe ser restringido y vigilado a personal no autorizado (MSP, 2014, p. 4).

Cámara de refrigeración: Espacio de almacenamiento para productos que necesitan condiciones especiales de temperatura y humedad. Estas áreas deberán contar con equipos de monitoreo de las condiciones anteriores, las cuales serán verificadas y documentadas de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa para tal efecto (MSP, 2014, p. 4).

2.2.3. Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos

Según la ARCSA las Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de medicamentos (BPRAD), constituyen un conjunto de requerimientos para aquellos establecimientos donde se realicen dichas actividades, además, incluye aspectos como el personal, el área e infraestructura, los materiales, los equipos y las condiciones de la recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos (ARCSA, 2019, p. 2).

2.2.3.1. Personal de la farmacia

En la farmacia se deberá contar con la presencia de un auxiliar, quien estará bajo la supervisión del bioquímico farmacéutico. Además, debe cumplir las siguientes especificaciones (ARCSA, 2017, p. 14):

- Debe estar identificado
- Debe mantener las adecuadas normas de higiene
- Debe usar mandil
- Mantener uñas cortas
- Debe estar capacitado en el adecuado manejo de los medicamentos
- Debe recibir una inducción al inicio de su actividad laboral

2.2.3.2. *Infraestructura de la farmacia*

En las farmacias se deberán cumplir los siguientes requisitos en cuanto al área e instalaciones (ARCSA, 2017, p. 4):

- Poseer luz natural o artificial
- Debe tener una adecuada ventilación
- Los pisos y paredes deben ser de material liso e impermeable
- Debe contar con una ventanilla para los turnos
- El área debe impedir el ingreso de insectos y roedores
- Debe poseer ventallas con mallas anti insectos
- Debe tener un adecuado suministro de energía eléctrica
- Debe contar con un extintor de incendios
- Debe tener una superficie adecuada según la cantidad de pacientes que acudan
- Debe contar con suficiente número de estanterías
- Las estanterías deben estar separadas entre sí, a 15 cm mínimo de la pared y el piso
- Las vitrinas o estanterías deben ser de material firme, de modo que soporte el peso
- Las estanterías deberán estar adecuadamente rotulas
- Las instalaciones sanitarias deben tener agua potable, lavabo y adecuados dispositivos para eliminar los desechos.

2.2.3.3. *Materiales y equipos*

En la farmacia deben existir los equipos y materiales necesarios para llevar a cabo las diferentes actividades, debe contar con los materiales indicados a continuación (MSP, 2020, p. 14):

- Etiquetas para colocar la fecha de caducidad de los medicamentos
- Perchas y estanterías
- Un medidor de temperatura y humedad tanto ambiental como de refrigeración
- Refrigerador en el caso que posean medicamentos que requieren temperatura controlada
- Un botiquín de primeros auxilios
- Un extintor contra incendios

2.2.3.4. *Recepción de medicamentos*

La recepción es el proceso mediante el cual se realiza la revisión de los medicamentos solicitados mediante orden de compra realizando una comparación de lo solicitado al proveedor y lo enviado: cantidades, costo, factura, etc. En el proceso de recepción de medicamentos en la farmacia, es

importante tomar en consideración los siguientes parámetros (ARCSA, 2017, p. 6):

- Realizar una inspección adecuada
- Destinar un lugar de la farmacia para almacenar los medicamentos
- Verificar que los medicamentos estén etiquetados e identificados
- Verificar que los medicamentos no tengan enmiendas
- Verificar en las etiquetas de los medicamentos el precio, registro sanitario y fecha de vencimiento
- Verificar que la temperatura de los medicamentos corresponda a la indicada en el envase del producto

- *Adquisición de medicamentos-Método VEN*

Es un método de priorización de beneficios, que tiene en cuenta el nivel de importancia terapéutica; sus siglas correspondientes están incluidas en la lista de medicamentos esenciales (AGEMED, 2019, p. 19).

V (Vitales): Este tipo de medicamentos utilizados para salvaguardar la vida de un paciente no pueden faltar por ningún motivo. Por ejemplo: el anti veneno es fundamental en los sitios de mordedura de serpiente, pero pierde esta prioridad en los sitios donde la patología descrita anteriormente es poco probable (AGEMED, 2019, p. 19).

E (Esenciales): Se utilizan para tratar enfermedades que afectan a la mayoría de la población. Por ejemplo: paracetamol, amoxicilina, cotrimoxazol, metronidazol, etc. (AGEMED, 2019, p. 19).

N (No Esenciales): Son fármacos dedicados a controlar enfermedades mínimas o auto limitadas. Entre ellos están las vitaminas, cardiotónicos y psiquiátricos (AGEMED, 2019, p. 19).

2.2.3.5. Almacenamiento de medicamentos

El almacenamiento es un proceso donde se garantiza que la temperatura a la cual se conservan los medicamentos prevenga cualquier tipo de alteración o degradación del principio activo a través del mantenimiento de las condiciones ambientales adecuadas. Además, en esta etapa es importante aplicar un sistema de distribución ya sea PEPS (primero que entra, primero que sale) o PCPS (primero que caduca, primero que sale). Es necesario tomar en consideración las siguientes recomendaciones (ARCSA, 2017, p. 9):

- Mantener limpia la zona de almacenamiento

- Mantener los medicamentos a la temperatura que lo requieran
- Las perchas deben estar a una distancia mínima de 15 centímetros del piso
- Perchas a 15 cm de las paredes
- No se debe sobrecargar el equipo de refrigeración
- Se debe llevar un control de la temperatura ambiental y de refrigeración
- Debe existir un área específica para los productos en cuarentena

Tabla 1-2: Condiciones de almacenamiento de los medicamentos

Almacenamiento	Especificación
Menor a 30°C	Varios medicamentos de la zona climática IV, experimentan deterioro del principio activo al almacenarse a temperaturas superiores a 30°C
En congelación	Ciertos medicamentos y productos biológicos deben conservarse a una temperatura menor a -20°C
De 2-8 °C	En el caso de medicamentos termolábiles deben almacenarse en refrigeración, no en congelación
En frío	Los medicamentos se almacenan de 8-15°C
En condiciones ambientales	La conservación se da en un lugar seco y ventilado de 15-25°C

Fuente: ARCSA, 2017.

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

2.2.3.6. Ordenamiento de medicamentos

Los medicamentos pueden ser ordenados según cuatro organizaciones preestablecidas (ARCSA, 2017, p. 10):

- Orden alfabético
- Nivel de eso: los productos que más rotan se ubican en la parte delantera
- Grupo terapéutico: los productos se clasifican según los grupos terapéuticos indicados en el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos.
- Marca farmacéutica

2.2.3.7. Dispensación de medicamentos

La dispensación de medicamentos es una etapa que incluye desde la recepción de la receta médica hasta la entrega de los medicamentos a los pacientes, además, una correcta dispensación permite garantizar la identificación y prevención de errores en todas sus fases (ARCSA, 2017, p. 10).

- *Recepción y validación de la receta*

Durante la recepción de la prescripción médica es importante verificar que la receta tenga letra

clara, legible y además, se deben confirmar los siguientes parámetros (ARCSA, 2017, p. 11):

- Nombre del establecimiento de salud
- Nombre del paciente
- Nombre del medicamento
- Forma farmacéutica
- Dosis
- Cantidad
- Posología
- Lugar y fecha de la emisión de la receta
- Firma del médico
- Sello del médico tratante

- *Selección de medicamentos*

Para la selección de los medicamentos es importante leer cuidadosamente la etiqueta de los productos para seleccionar de forma correcta la medicación, además, se debe comprobar que los medicamentos tengan buen aspecto, estén íntegros y en adecuadas condiciones (ARCSA, 2017, p. 12).

- *Registro de medicamentos*

El adecuado registro de medicamentos permite verificar las existencias en la farmacia y llevar un correcto inventario, para esto es importante contar con un sistema informático que brinde la información precisa y sea accesible. En el caso de la receta debe ser colocada en el archivo de recetas y guardada de forma cronológica (ARCSA, 2017, p. 12).

- *Dispensación*

La dispensación de medicamentos consiste en entregar los productos solicitados con el paciente y, además, brindar información precisa sobre el uso adecuado de los medicamentos. El bioquímico farmacéutico será el encargado de orientar al paciente sobre (ARCSA, 2017, p. 12):

- Modo de administración de los medicamentos
- Posibles efectos adversos
- Indagar sobre alergias en el paciente
- Interacciones medicamentosas y con alimentos
- Condiciones de almacenamiento

- Duración del tratamiento

Sistema FEFO: sistema de distribución de medicamentos que permite que los productos con fecha de caducidad más cercana se distribuyan primero (ARCSA, 2019, p. 11).

Sistema FIFO: sistema de distribución de medicamentos que permite que los productos que ingresaron primero al establecimiento se distribuyan primero (ARCSA, 2019, p. 11).

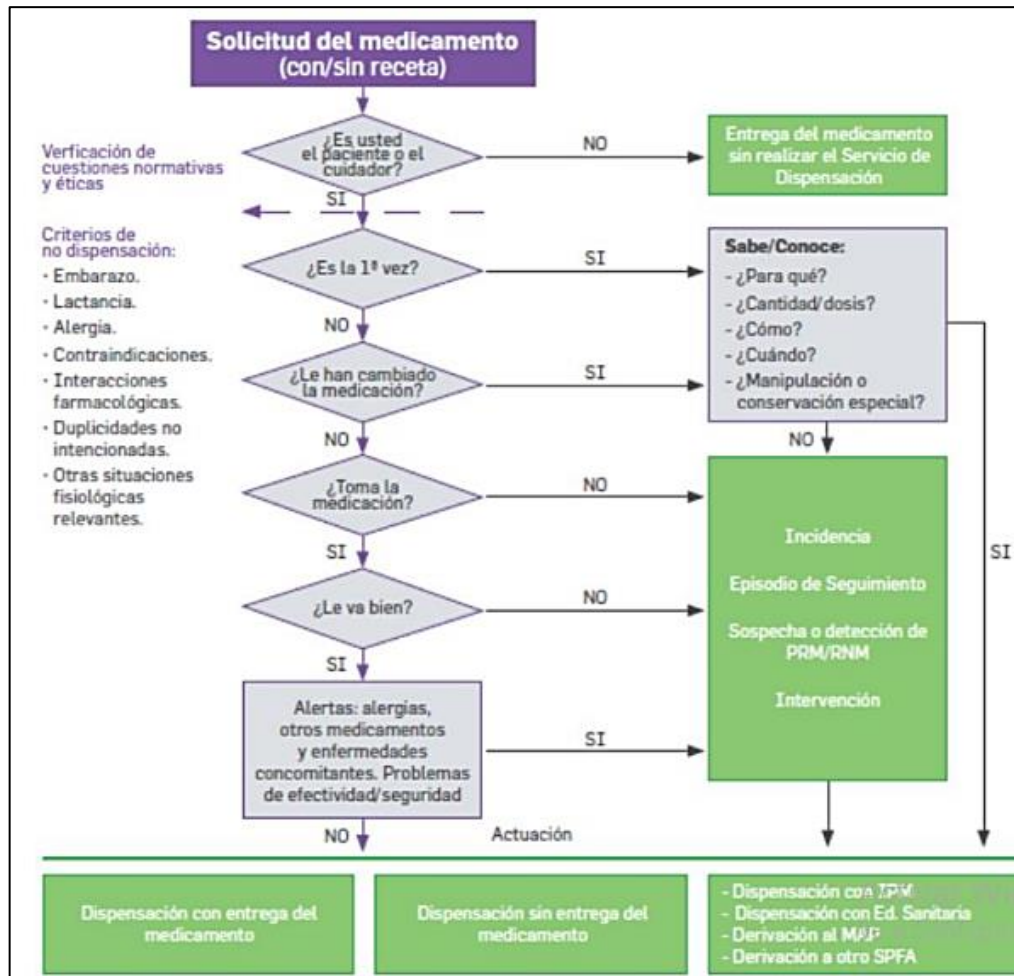


Ilustración 2-2: Proceso de dispensación de medicamentos

Fuente: SEFAC, 2019.

2.2.4. Documentación de la farmacia

Es importante que las farmacias comunitarias posean en las instalaciones los siguientes documentos (ARCSA, 2017, p. 13):

- Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos
- Ley Orgánica de la Salud

- Lista de medicamentos sujetos a fiscalización
- Ley de medicamentos sujetos a fiscalización
- Reglamento del funcionamiento de farmacias y botiquines
- Textos de farmacología
- Farmacopeas
- Lista de precios oficiales de los medicamentos

2.2.5. Responsabilidades del bioquímico farmacéutico

El Bioquímico farmacéutico como responsable del funcionamiento de la farmacia, es responsable de lo siguiente (ARCSA, 2017, p. 6):

- Supervisar la adquisición de los medicamentos
- Verificar las fechas de caducidad de los productos
- Verificar el correcto etiquetado de los medicamentos
- Controlar que la farmacia cumpla con las buenas prácticas de dispensación de medicamentos
- Controlar las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos
- Controlar el stock permanente de la medicación
- Controlar el archivo de las recetas

2.2.6. ¿Qué son los medicamentos?

Es cualquier fármaco o producto farmacéutico que se utiliza para prevenir, diagnosticar y/o tratar una enfermedad o condición médica o para modificar el sistema fisiológico en beneficio de quien lo toma (Cantafio, 2017, p. 1).

Un medicamento está conformado por un principio activo o varios, y es la que se encarga de cumplir la función o acción farmacológica dentro de un organismo. Por otro lado, están los excipientes, los cuales se mezclan con el principio activo para formar finalmente el medicamento (Cantafio, 2017, p. 1).

2.2.6.1. Otras definiciones

Es cualquier fármaco o forma farmacéutica, cuya formulación se expresa en unidades del sistema internacional, constituida por una sustancia o mezcla de sustancias de masa, volumen y porcentaje constantes, desarrollada en laboratorios farmacéuticos oficialmente registrados, envasada y

etiquetada para su distribución. y comercializado como eficaz en el diagnóstico, tratamiento, alivio y prevención de enfermedades, síntomas o anomalías físicas, o restauración, corrección o corrección del equilibrio de las funciones de la materia orgánica en seres humanos y animales (Viruete, 2015, p. 7).

Los medicamentos son productos que se utilizan para ayudar a tratar, prevenir y diagnosticar enfermedades. Estos productos se basan en una o más sustancias, los llamados principios activos (medicamentos) (DIGEMID, 2014, p. 15).

2.2.7. Clasificación de los medicamentos

2.2.7.1. Clasificación ATC

La *Anatomical Therapeutic Chemical Classification System* (ATC), es un Sistema de Clasificación Anatómica, Terapéutica y Química, es un sistema de clasificación jerárquico establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para agrupar medicamentos por órganos de acción, acción farmacológica, indicación terapéutica y estructura química (Mauro, 2020, p. 1).

La ATC es una clasificación jerárquica con 5 niveles y, al igual que las clasificaciones tradicionales, tiene un código importante que consta de partes con un significado específico (Mauro, 2020, p. 1).

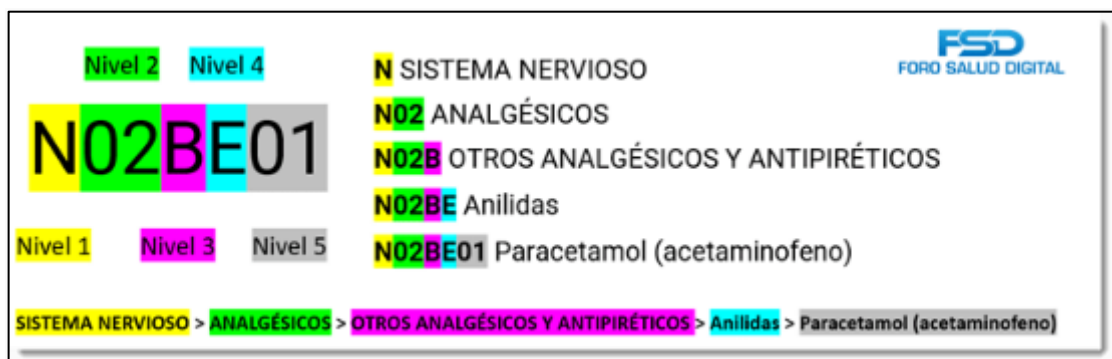


Ilustración 3-2: Nivel de clasificación ATC

Fuente: FSD, 2020.

Nivel 1: El primer nivel del código representa el grupo anatómico principal y consta de una letra. El nivel 1 tiene 14 códigos.

Nivel 2: El segundo nivel del código representa el subgrupo de tratamiento y consta de dos números. El nivel 2 tiene 94 códigos.

Nivel 3: El tercer nivel del código representa un subgrupo de tratamiento/medicamento y consta de una letra. El nivel 3 tiene 267 códigos.

Nivel 4: El cuarto nivel del código representa el subgrupo químico/terapéutico/farmacológico y consta de una letra. El nivel 4 tiene 888 códigos.

Nivel 5: El quinto nivel del código representa una sustancia química y consta de dos números. El nivel 5 tiene 5492 códigos (Mauro, 2020, p. 1).

Tabla 2-2: Clasificación ATC

Clasificación ATC	
Grupo Principal Anatómico	Subgrupo Terapéutico
A - Tracto alimentario y metabolismo	<ul style="list-style-type: none"> • A01 - Preparados estomatológicos • A02 - Agentes para el tratamiento de alteraciones causadas por ácidos • A03 - Agentes contra padecimientos funcionales del estómago e intestino • A04 - Antieméticos y antinauseosos • A05 - Terapia biliar y hepática • A06 - Agentes contra el estreñimiento • A07 - Antidiarreicos, antiinfecciosos y antiinflamatorios intestinales • A08 - Preparados antiobesidad, excl. productos dietéticos • A09 - Digestivos, incl. enzimas • A10 - Antidiabéticos • A11 - Vitaminas • A12 - Suplementos minerales
B - Sangre y órganos hematopoyéticos	<ul style="list-style-type: none"> • B01 - Agentes antitrombóticos • B02 - Antihemorrágicos • B03 - Preparados antianémicos • B05 - Sustitutos de sangre y soluciones para perfusión • B06 - Otros agentes hematológicos
C - Sistema cardiovascular	<ul style="list-style-type: none"> • C01 - Terapia cardíaca • C02 - Antihipertensivos • C03 - Diuréticos

	<ul style="list-style-type: none"> • C04 - Vasodilatadores periféricos • C05 - Vasoprotectores • C07 - Betabloqueantes • C08 - Bloqueantes del canal de calcio • C09 - Agentes activos sobre el sistema renina-angiotensina • C10 - Agentes modificadores de los lípidos
D - Dermatológicos	<ul style="list-style-type: none"> • D01 - Antifúngicos para uso dermatológico • D02 - Emolientes y protectores • D03 - Preparados para el tratamiento de heridas y úlceras • D04 - Antipruriginosos incl. antihistamínicos, anestésicos, etc. • D05 - Antipsoriásicos • D06 - Antibióticos y quimioterápicos para uso dermatológico • D07 - Preparados dermatológicos con corticosteroides • D08 - Antisépticos y desinfectantes • D09 - Apósitos medicamentosos • D10 - Preparados contra el acné • D11 - Otros preparados dermatológicos
G - Sistema genitourinario y hormonas sexuales	<ul style="list-style-type: none"> • G01 - Antiinfecciosos y antisépticos ginecológicos • G02 - Otros preparados ginecológicos • G03 - Hormonas sexuales y moduladores del sistema genital • G04 - Urológicos
H - Preparados hormonales sistémicos, excluyendo hormonas sexuales e insulinas	<ul style="list-style-type: none"> • H01 - Hormonas hipofisarias, hipotalámicas y análogos • H02 - Corticosteroides para uso sistémico • H03 - Terapia tiroidea • H04 - Hormonas pancreáticas • H05 - Homeostasis del calcio
J - Antiinfecciosos para uso sistémico	<ul style="list-style-type: none"> • J01 - Antibacterianos para uso sistémico • J02 - Antimicóticos de uso sistémico • J04 - Antimicobacterias • J05 - Antivirales de uso sistémico • J06 - Sueros inmunes e inmunoglobulinas • J07 - Vacunas

L - Antineoplásicos e inmunomoduladores	<ul style="list-style-type: none"> • L01 - Antineoplásicos • L02 - Terapia endocrina • L03 - Inmunoestimulantes • L04 - Inmunosupresores
M - Sistema musculoesquelético	<ul style="list-style-type: none"> • M01 - Antiinflamatorios y antirreumáticos • M02 - Productos tópicos para dolor articular y muscular • M03 - Relajantes musculares • M04 - Antigotosos • M05 - Preparados para el tratamiento de enfermedades óseas
N - Sistema nervioso	<ul style="list-style-type: none"> • N01 - Anestésicos • N02 - Analgésicos • N03 - Antiepilépticos • N04 - Antiparkinsonianos • N05 - Psicolépticos • N06 - Psicoanalépticos • N07 - Otros fármacos activos sobre el sistema nervioso
P - Antiparasitarios, insecticidas y repelentes	<ul style="list-style-type: none"> • P01 - Antiprotozoarios • P02 - Antihelmínticos • P03 - Ectoparasiticidas, incl. escabicidas, insecticidas y repelentes
R - Sistema respiratorio	<ul style="list-style-type: none"> • R01 - Preparaciones nasales • R02 - Preparados para la garganta • R03 - Agentes contra padecimientos obstructivos de las vías respiratorias • R05 - Preparados para la tos y el resfriado • R06 - Antihistamínicos para uso sistémico • R07 - Otros productos para el sistema respiratorio
S - Órganos de los sentidos	<ul style="list-style-type: none"> • S01 - Oftalmológicos • S02 - Otológicos • S03 - Preparados oftalmológicos y otológicos
V - Varios	<ul style="list-style-type: none"> • V01 - Alérgenos • V03 - Todos los demás preparados terapéuticos • V04 - Agentes diagnósticos • V06 - Nutrientes generales • V07 - Todos los demás productos no terapéuticos

	<ul style="list-style-type: none"> • V08 - Medios de contraste • V09 - Radiofármacos para diagnóstico
W - Cosméticos	<ul style="list-style-type: none"> • W01 - Cremas, emulsiones, lociones, geles y aceites para la piel • W03 - Maquillaje (líquidos, pastas, polvos) • W07 - Productos para baño y ducha (sales, espumas, aceites, geles) • W10 - Productos capilares • W13 - Productos para labios • W14 - Productos para cuidado bucal y dental • W16 - Productos para el cuidado íntimo externo • W20 - Productos antiarrugas
X - Alimentos y dietéticos	<ul style="list-style-type: none"> • X01 - Alimentos personas sanas • X02 - Alimentos para regímenes nutricionales específicos • X03 - Alimentos específicos para regímenes dietéticos

Fuente: Vademecum, 2021.

Realizado por: Cuví, Dennys, 2023.

2.2.8. *¿Qué son los POE?*

Los POE son procedimientos escritos cuyo propósito principal es una descripción estandarizada de cómo opera y controla una empresa, la cual puede incluir control de materias primas y empaques, controles en el proceso de conservación, trazabilidad, medidas preventivas, mantenimiento de equipos, capacitación del personal, manejo de quejas de clientes, entre otros (ACHIPIA, 2018, p. 8).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que mediante un análisis de datos obtenidos cuantificables se pretende evaluar las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia Reina del Cisne, ubicada en la ciudad de Riobamba, en el periodo septiembre 2022- febrero 2023.

3.2. Nivel de investigación

La presente investigación posee un nivel descriptivo, debido a que se basó en la observación directa de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos que se realizan en la Farmacia Reina del Cisne de la ciudad de Riobamba.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. *Según la manipulación o no de la variable independiente*

El presente proyecto de investigación es de tipo no experimental, puesto que la investigación en cuestión no posee una variable independiente, más bien, durante el estudio, y mediante la observación y análisis de datos se busca llegar a una conclusión.

3.3.2. *Según las intervenciones en el trabajo de campo*

La presente investigación es de corte transversal, ya que en el periodo de estudio y mediante una observación, recolección de análisis de datos se busca dar solución al problema en cuestión.

3.4. Tipo de estudio

El presente estudio es una investigación documental porque se utilizó documentos bibliográficos, asimismo, por medio de la recolección, selección y análisis de datos se procura presentar unos resultados coherentes y satisfactorios.

3.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1. Población y planificación

La población de estudio estuvo conformada por el personal que labora en la Farmacia Reina del Cisne, tanto el bioquímico farmacéutico responsable como los auxiliares de farmacia durante el período septiembre 2022-febrero 2023. Además, dentro de la población de estudio se considerarán los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos llevados a cabo en la farmacia.

3.5.2. Muestra

La muestra corresponde a la misma población al tratarse de un número pequeño de individuos que laboran en farmacia Reina del Cisne.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Para desarrollar el trabajo de investigación se procedió en cuatro fases:

Fase I. Diagnosticar la situación inicial sobre los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la Farmacia Reina del Cisne en la ciudad de Riobamba.

Fase II. Establecer las acciones correctivas y elaborar los POES de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos.

Fase III. Evaluar la aplicación de los POES de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos, aplicado durante el periodo de estudio.

Fase IV. Socializar los POES en la Farmacia Reina del Cisne.

3.6.1. Fase I. Diagnosticar la situación inicial sobre los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos

El diagnóstico de la situación inicial sobre los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia Reina del Cisne, se basó en la observación directa y se aplicó una lista de verificación sobre los parámetros establecidos en la “Guía de Verificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos” de la ARCSA del 2022. Se evaluaron los siguientes parámetros:

- Organización de la farmacia

- Personal de la farmacia
- Recepción de medicamentos
- Almacenamiento de medicamentos
- Distribución de medicamentos
- Reclamos y sugerencias

3.6.2. Fase II. Establecimiento de las acciones correctivas y elaboración de los POES

En base al grado de incumplimiento de la normativa, se realizaron las acciones correctivas con el fin de asegurar que la farmacia cumpla con los parámetros determinados por la “Guía de Verificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos y Establecimientos de Dispositivos” de la ARCSA. Para garantizar el cumplimiento de las BPRAD de medicamentos se elaboraron nueve procedimientos operativos estandarizados (POES), según la guía de la ARCSA, incluyendo los siguientes:

- POE de la organización de la farmacia
- POE del personal de la farmacia
- POE de la recepción de medicamentos
- POE del almacenamiento de medicamentos
- POE de la distribución de medicamentos
- POE del control de la documentación
- POE de higiene y salud ocupacional
- POE de calibración y mantenimiento de equipos
- POE de reclamos y sugerencias

Cada POE tendrá en su estructura los siguientes aspectos:

- Índice
- Objetivo
- Alcance
- Documentos de referencia
- Responsables
- Glosario
- Desarrollo
- Bibliografía
- Flujograma
- Anexos

3.6.3. Fase III. Evaluación de la aplicación de los POES de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos

Para la evaluación de la aplicación de los POES se aplicó nuevamente la lista de verificación con los parámetros de BPRAD de medicamentos de la ARCSA, con el fin de determinar el grado de cumplimiento final de los parámetros de calidad en la Farmacia Reina del Cisne.

3.6.4. Fase IV. Socialización de los POES en la Farmacia Reina del Cisne

En esta fase se trabajó simultáneamente con el personal de farmacia socializando los POES elaborados. Aquí se dio a conocer el buen desempeño de los procedimientos operativos estandarizados establecidos para su posterior aplicación de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución en la Farmacia Reina del Cisne, y de esta manera motivar al personal de farmacia a brindar un mejor servicio para con la comunidad.

El proceso del trabajo de investigación se presenta a continuación:

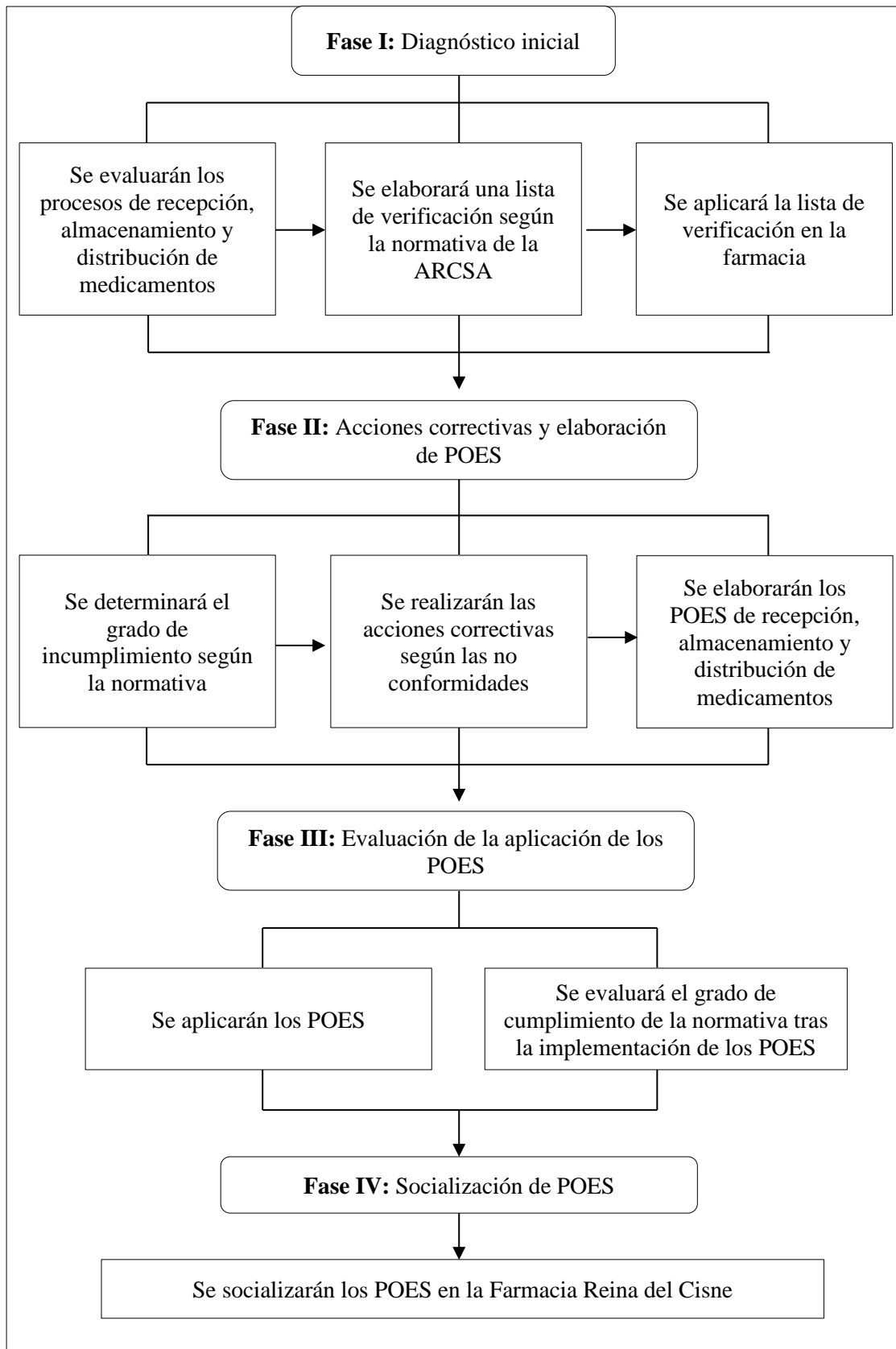


Ilustración 1-3: Diagrama del desarrollo de la investigación

Realizado por: Cuví, Dennys, 2023.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados, en la Aplicación de un Plan Piloto de Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de Medicamentos en la Farmacia Reina del Cisne de Riobamba.

4.1. Resultados de la lista de verificación inicial.

Tabla 1-4: Resultados de la evaluación de la situación inicial sobre los procesos


Parámetros	Ítems Cumplidos	Ítems No Cumplidos	Porcentaje de Incumplimiento
Organización de la farmacia	3	7	70
Personal de farmacia	4	8	67
Recepción de medicamentos	19	26	58
Almacenamiento de medicamentos	10	24	71
Distribución de medicamentos	2	5	71
Reclamos y devoluciones	2	5	71
TOTAL	40	75	
PORCENTAJE	34,78	65,22	

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

La tabla 3-4 se muestra que se evaluaron un total de 115 ítems, de los cuales el 34,78% de los parámetros cumplieron y el 65,22% no cumplieron con los parámetros especificados. Según (Pérez, 2019, p. 40), en un estudio que realizó acerca de buenas prácticas en una bodega de farmacia, encontró que la tasa de cumplimiento antes de implementar las buenas prácticas era inferior al 50 % debido a la falta de farmacéuticos capacitados y dedicados en la gestión de la práctica farmacéutica.

Tabla 2-4: Lista de verificación de organización de la Farmacia Reina del Cisne de Riobamba

	LISTA DE VERIFICACIÓN DE ORGANIZACIÓN DE LA	Fechas de verificación: Del 07/11/2022 al 11/11/2022
--	--	---

		FARMACIA REINA DEL CISNE DE RIOBAMBA		Encargado de verificación: Dennys Javier Cuvi Zarate	
ORGANIZACIÓN					
NRO.	PARÁMETROS A VERIFICAR	SI	NO	OBSERVACIONES	
1.1	¿Cuenta con una organización propia, reflejada en un organigrama general?		X		
1.2	¿El organigrama es actualizado periódicamente?		X		
1.3	¿Este organigrama es de conocimiento general y cuenta con las firmas del personal y del responsable técnico del establecimiento?		X		
1.4	¿Tiene representante legal?	X			
1.5	¿Tiene instalaciones y equipos que correspondan a las actividades que vaya a realizar?	X			
1.6	¿Tiene permiso de funcionamiento?	X			
1.7	¿Cuenta con la documentación en la que se describan las funciones y responsabilidades del personal establecidas en su organigrama?		X		
1.8	¿Cuenta con la documentación técnica de sus actividades?		X		
1.9	El responsable técnico del establecimiento, tiene las siguientes funciones y responsabilidades:				
1.9.1	¿Coordinar las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad?		X		
1.9.2	¿Coordinar las actividades relacionadas con el seguimiento de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución?		X		
TOTAL		3	7		
PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO		70%			

Fuente: ARCSA, 2022.

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

Tabla 3-4: Lista de verificación del personal de la Farmacia Reina del Cisne de Riobamba


		LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PERSONAL DE LA FARMACIA REINA DEL CISNE DE RIOBAMBA		Fechas de verificación: Del 07/11/2022 al 11/11/2022	
				Encargado de verificación: Dennys Javier Cuvi Zarate	
DEL PERSONAL					
NRO.	PARÁMETROS A VERIFICAR	SI	NO	OBSERVACIONES	

2.1	¿El establecimiento cuenta con personal calificado, capacitado y con el conocimiento técnico suficiente en lo referente a buenas prácticas de almacenamiento y distribución?	X		
2.2	¿Existe un responsable técnico, que garantice el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución?		X	
2.3	¿El personal del establecimiento tiene claro conocimiento de sus actividades según el cargo que desempeña y consta por escrito con las firmas de aceptación respectivas?		X	El personal del establecimiento tiene claro conocimiento de sus actividades en la farmacia, pero no consta por escrito.
2.4	¿La delegación de funciones al personal está por escrito?		X	
2.5	¿El personal informa a su jefe inmediato sobre algún incidente que afecte a las instalaciones, equipos, recurso humano y calidad de los productos?	X		
2.6	¿Existe un programa de capacitación en todas las áreas que dispone el establecimiento para el personal y se cuenta con registros?		X	
2.7	¿El personal es evaluado periódicamente conforme al programa de capacitación establecido?		X	
2.8	¿El personal nuevo es previamente entrenado para el desempeño de sus actividades y se cuenta con los respectivos registros?		X	
2.9	¿La capacitación en cuanto a buenas prácticas de almacenamiento y distribución es realizada por parte del responsable técnico del establecimiento?		X	
2.10	¿El personal recibe capacitación en prácticas de higiene personal?		X	
2.11	¿El personal usa uniformes y accesorios de seguridad industrial adecuados según sus actividades?	X		
2.12	¿El personal acata las normas establecidas que indican la prohibición de fumar, comer y beber en las áreas de almacenamiento?	X		
TOTAL		4	8	
PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO		67%		

Fuente: ARCSA, 2022.

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

Tabla 4-4: Lista de verificación de recepción de los medicamentos en la farmacia

 <p>REINA DEL CISNE FARMACIAS</p>	<p align="center">LISTA DE VERIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE LOS MEDICAMENTOS DE LA FARMACIA REINA DEL CISNE DE RIOBAMBA</p>		Fechas de verificación: Del 14/11/2022 al 18/11/2022		
			Encargado de verificación: Dennys Javier Cuvi Zarate		
RECEPCIÓN DE LOS MEDICAMENTOS					
NRO.	PARÁMETROS A VERIFICAR	SI	NO	OBSERVACIONES	
3.1	¿Existe un procedimiento para la recepción de los medicamentos solicitados?		X		
3.2	¿Existen registros físicos o electrónicos de la documentación referente a la recepción de los medicamentos?		X		
3.3	¿Durante la recepción de los medicamentos se verifica la documentación presentada por el proveedor con la orden de compra?	X			
3.4	Durante la revisión de la documentación, se verificará la siguiente información:				
3.4.1	¿Nombre de los medicamentos?		X		
3.4.2	¿Forma farmacéutica de los medicamentos?		X		
3.4.3	¿Concentración de principio activo de los medicamentos?		X		
3.4.4	¿Presentación de los medicamentos?		X		
3.4.5	¿Nombre del fabricante y/o proveedor?		X		
3.4.6	¿Cantidad de medicamentos recibidos?		X		
3.4.7	¿Número de lote o serie de los medicamentos?		X	En raras ocasiones, dependiendo de la distribuidora	
3.4.8	¿Fecha de elaboración de los medicamentos?	X			
3.4.9	¿Fecha de expiración de los medicamentos?	X			
3.4.10	Certificados de análisis según el tipo de medicamento:				
3.4.10.1	¿Certificado de análisis de control de calidad, certificado de esterilidad de medicamentos emitido por el fabricante?		X	En determinados medicamentos como el Toxoide tetánico	
3.4.11	¿Otros documentos e información requerida por la orden de compra?		X		
3.4.12	¿Nombre y firma de la persona que entrega y de la que recibe?		X		
3.4.13	¿Fecha de recepción?	X			
3.5	¿El establecimiento cuenta con un procedimiento interno que se aplica en los casos en que existan discrepancias en la documentación física o electrónica?		X		


3.6	¿Al momento de la recepción de los productos se realiza un muestreo, según la norma INEN correspondiente; se inspeccionan sus características externas y consta la cantidad recibida?	X		
3.6.1	La revisión incluye:			
3.6.1.1	¿Embalaje?		X	
3.6.1.2	¿El cartón que contiene los medicamentos está sellado con cinta adhesiva?	X		
3.6.1.3	¿El cartón o embalaje no debe estar roto, húmedo o con algún signo que evidencie deterioro de los medicamentos que contiene?	X		
3.6.1.4	¿La etiqueta de identificación del cartón corresponde con la de los medicamentos que contiene?		X	
3.6.2	El envase secundario:			
3.6.2.1	En su etiqueta externa se verificará por los menos:			
3.6.2.1.1	¿El nombre del medicamento?	X		
3.6.2.1.2	¿Forma farmacéutica de los medicamentos?		X	
3.6.2.1.3	¿Concentración del principio activo de los medicamentos?	X		
3.6.2.1.4	¿Vía de administración (cuando aplique)?		X	
3.6.2.1.5	¿Que se encuentre intacto, sin rasgaduras o algún signo que evidencie deterioro de los medicamentos?	X		
3.6.2.1.6	¿Nombre del fabricante y/o importador cuando corresponda?	X		
3.6.2.1.7	¿Condiciones de almacenamiento de los medicamentos?		X	
3.6.3	En el envase primario:			
3.6.3.1	¿La etiqueta interna de los medicamentos deberá tener la misma información que el envase secundario?	X		
3.6.3.2	¿Que no exista presencia de material extraño?		X	
3.6.3.3	¿Que no presente grietas, roturas ni perforaciones?		X	
3.6.3.4	¿Que se encuentre bien sellado?		X	
3.6.3.5	¿Que no se encuentren deformados?		X	
3.6.4	Etiquetas de identificación:			
3.6.4.1	¿Las etiquetas de identificación de los medicamentos son legibles e indelebles?		X	
3.6.4.2	¿Las etiquetas de identificación de los envases están bien adheridas y cumplen con las disposiciones de los reglamentos de registro sanitario según corresponda a cada medicamento?		X	
3.7	Una vez revisada la documentación se verificará lo siguiente:			
3.7.1	¿Registro del ingreso de los medicamentos en la base de datos que dispone el establecimiento?	X		

3.7.2	¿Los medicamentos están dispuestos sobre pallets?		X	
3.7.3	¿Los medicamentos se encuentran identificados?		X	
3.7.4	¿Se colocan los medicamentos en el área de cuarentena, hasta la aprobación por parte del responsable técnico?		X	
3.7.5	¿Se emite el informe de aprobación pertinente?		X	
3.7.6	¿Se asigna la ubicación de los medicamentos y se los coloca en la bodega en el sitio que le corresponde?		X	
3.8	Una vez revisados los bultos en la recepción se verificará lo siguiente:			
3.8.1	¿Registro del ingreso de los medicamentos en la base de datos que dispone el establecimiento?	X		
3.8.2	¿Los medicamentos están dispuestos sobre pallets o estanterías?		X	
3.8.3	¿Los bultos se encuentran identificados?		X	
TOTAL		19	26	
PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO		58%		

Fuente: ARCSA, 2022.

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

Tabla 5-4: Lista de verificación de almacenamiento de los medicamentos en la farmacia

 <p>REINA DEL CISNE FARMACIAS</p>	<p>LISTA DE VERIFICACIÓN DEL ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS DE LA FARMACIA REINA DEL CISNE DE RIOBAMBA</p>	Fechas de verificación: Del 21/11/2022 al 26/12/2022		
		Encargado de verificación: Dennys Javier Cuvi Zarate		
ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS				
NRO.	PARÁMETROS A VERIFICAR	SI	NO	OBSERVACIONES
4.1	¿Existen procedimientos escritos para el almacenamiento correcto de los medicamentos?		X	
4.2	La gestión operativa de la bodega de almacenamiento es:			
4.2.1	¿Bodega de almacenamiento organizado?		X	
4.2.2	¿Bodega de almacenamiento caótico sectorizado?			
4.3	¿La altura y el espacio de los pallets donde se almacenan los medicamentos es adecuada para realizar la limpieza e inspección?		X	
4.3.1	¿Existe un procedimiento operativo que indica el número máximo de cartones sobrepuestos?		X	
4.3.2	¿Las áreas de la bodega de almacenamiento se mantienen libres y limpias de desechos acumulados?		X	


4.4	¿Las áreas de la bodega de almacenamiento están debidamente equipadas con perchas y estanterías suficientes, identificadas y clasificadas de acuerdo a su función?	X		
4.5	¿Utilizan algún sistema de distribución como el sistema FEFO o FIFO?		X	Se distribuyen en dependencia de la fecha de caducidad de los medicamentos
4.6	¿El establecimiento garantiza que las condiciones de temperatura y humedad a las que se almacenan los medicamentos corresponden a las aprobadas en el proceso de registro sanitario?	X		
4.7	¿Se realiza un estudio de las condiciones ambientales (mapeo) de la bodega de almacenamiento para localizar los puntos críticos de fluctuación de temperatura y humedad relativa la más baja y la más alta dentro del área de almacenamiento?		X	
4.7.1	¿Este estudio es monitoreado por lo menos durante 7 días consecutivos, mínimo tres veces al día cada 3 años?	X		Sí, pero no en ese tiempo exactamente
4.8	¿Se realiza el control diario y continuo de temperatura y humedad con registros de mínimo 3 veces al día?	X		Dos veces al día
4.9	¿Se ubican los productos en las áreas según las condiciones de almacenamiento aprobadas en el proceso de obtención del registro sanitario?		X	
4.10	¿El envase secundario y primario conservará el empaque original del fabricante el cual debe ser aprobado en el proceso de otorgamiento del registro sanitario?		X	
4.11	Existe un registro manual o computarizado en el que se consigna la siguiente información:			
4.11.1	¿Cantidad de medicamentos?	X		
4.12	¿Existe inventarios periódicos de las existencias de los medicamentos?		X	
4.12.1	¿Se verifica el registro de existencias?	X		
4.12.2	¿Se identifica la existencia de excedentes?		X	
4.12.3	¿Se verifica la existencia de pérdidas o mermas?		X	
4.12.4	¿Se controla la fecha de caducidad de los medicamentos?	X		
4.12.5	¿Se verifican condiciones de almacenamiento?		X	
4.12.6	¿Se planifica futuras adquisiciones?		X	

4.12.7	¿Cuenta con un procedimiento para investigar la no conciliación de los datos en el control de existencia de los medicamentos?		X	
4.13	¿Está restringido el ingreso de personas no autorizadas a las áreas de almacenamiento?	X		
4.14	¿Está rotulada esta restricción?		X	
4.15	¿Existen letreros y pictogramas que indiquen:		X	
4.15.1	¿Prohibición de fumar, comer y beber en las bodegas de almacenamiento?		X	
4.15.2	¿Existen letreros en los baños?		X	
4.15.3	¿Indican al personal que deben lavarse las manos antes de regresar a sus actividades?		X	
4.16	¿Las actividades de mantenimiento de los equipos, instrumentos, sistemas de aire, instalaciones u otros en las bodegas de almacenamiento están:			
4.16.1	¿Programadas, documentadas y ejecutadas?		X	
4.16.2	¿Se aplican procedimientos, registros y controles que evitan el riesgo de contaminación de los medicamentos?	X		
4.17	¿Se ubican los bultos en las áreas según las condiciones de almacenamiento?		X	
4.18	Existe un registro manual o computarizado en el que se consigna la siguiente información:			
4.18.1	¿Cantidad de medicamentos?	X		
4.19	¿Existen letreros y pictogramas que indiquen:			
4.19.1	¿Existen letreros en los baños?		X	
4.19.2	¿Indican al personal que deben lavarse las manos antes de regresar a sus actividades?		X	
TOTAL		10	24	
PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO		71%		

Fuente: ARCSA, 2022.

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

Tabla 6-4: Lista de verificación de distribución de los medicamentos en la farmacia


 REINA DEL CISNE FARMACIAS	LISTA DE VERIFICACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE LOS MEDICAMENTOS DE LA FARMACIA REINA DEL CISNE DE RIOBAMBA	Fechas de verificación: Del 28/12/2022 al 02/12/2022		
		Encargado de verificación: Dennys Javier Cuvi Zarate		
DISTRIBUCIÓN DE LOS MEDICAMENTOS				
NRO.	PARÁMETROS A VERIFICAR	SI	NO	OBSERVACIONES

5.1	Realiza el farmacéutico o auxiliar de farmacia una adecuada recepción e interpretación de la receta.	X		
5.2	Durante la entrega del medicamento al paciente, se brinda la información necesaria respecto a su administración.	X		
5.3	Si no existe la medicina de la receta, se coloca el sello “cero en stock”.		X	
5.4	Se solicita al paciente a firmar la receta en la parte posterior con el número de cédula.		X	
5.5	Se dispensa los medicamentos a los pacientes según el servicio de atención, el cual se distingue en la receta por el color, que corresponde:			
5.5.1	Celeste - Consulta externa		X	
5.5.2	Amarillo - Atención de emergencia		X	
5.5.3	Rosado – Hospitalización		X	
TOTAL		2	5	
PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO		71%		

Fuente: ARCSA, 2022.

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

Tabla 7-4: Lista de verificación de reclamos y devoluciones de los medicamentos

 <p>REINA DEL CISNE FARMACIAS</p>	<p>LISTA DE VERIFICACIÓN DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES DE LOS MEDICAMENTOS DE LA FARMACIA REINA DEL CISNE DE RIOBAMBA</p>	Fechas de verificación: Del 09/11/2022 al 11/11/2022		
		Encargado de verificación: Dennys Javier Cuvi Zarate		
RECLAMOS Y DEVOLUCIONES				
NRO.	PARÁMETROS A VERIFICAR	SI	NO	OBSERVACIONES
6.1	¿El establecimiento cuenta con procedimientos para el manejo y comunicación de los reclamos y devoluciones?		X	
6.2	¿El establecimiento cuenta con un área destinada para el almacenamiento de los productos devueltos, y está bajo la supervisión del responsable técnico?	X		
6.3	Cada reclamo da lugar a la creación de un documento o registro, en donde figura:			
6.3.1	¿El motivo del reclamo o devolución?	X		
6.3.2	¿Los resultados de la investigación efectuada?		X	
6.3.4	¿Las medidas adoptadas con el producto como: destrucción, reproceso, retiro del mercado del lote o lotes involucrados?		X	
6.4	¿En la documentación de cada lote consta los registros de reclamos correspondientes los cuales se revisan		X	

	periódicamente; y, se comprueba que el defecto objeto del reclamo no compromete a otros lotes?			
6.5	¿El responsable técnico del establecimiento, revisa los registros de reclamos de cada lote, y luego del análisis requerido determina la necesidad de notificarlo a la ARCSA?		X	
TOTAL		2	5	
PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO		71%		

Fuente: ARCSA, 2022.

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

En cuanto al personal y organización de la farmacia, y de acuerdo con Reglamento de Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos del MSP, cada farmacia o establecimiento farmacéutico debe contar con un bioquímico farmacéutico, por lo que la farmacia Reina del Cisne cuenta con 6 profesionales que están capacitados con los conocimientos necesarios para gestionar las actividades que conllevan una farmacia, además, uno de ellos actúa como responsable técnico que coordina todas las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad (MSP, 2014, p. 3). Cabe señalar que la instalación funciona las 24 horas, de lunes a domingo, por lo que el número de farmacéuticos bioquímicos que rotan en esta farmacia es perfectamente razonable. A pesar de la cantidad de bioquímicos farmacéuticos que laboran en este establecimiento, no sé abastecen con el tiempo suficiente para desempeñar con todas las actividades que conllevan una farmacia, esto debido a que la mayoría del tiempo se dedican a netamente a la dispensación de medicamentos, por la gran cantidad de clientes que existe.

Con respecto a la infraestructura, se observó que no todas las áreas de farmacia están señalizadas y delimitadas, lo que no permite la correcta circulación de los medicamentos y puede generar confusión o posible contaminación. Cabe recalcar que el servicio de farmacia no cuenta con un sitio dedicado para el proceso de recepción de medicamentos, por lo que todas las operaciones se realizan en un determinado lugar de la farmacia, por esta misma razón se pueden generar confusiones, interrupción en el proceso, interrupción del movimiento de personal, contaminación cruzada, etc. De acuerdo con el Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) en todo establecimiento farmacéutico se puede generar una contaminación cruzada por diferentes factores externos, para evitar y disminuir este riesgo recomiendan una limpieza adecuada de las instalaciones. Por ende, la farmacia Reina del Cisne puede ser propenso a que se dé una contaminación cruzada debido a que existen puestos de comida a las afueras de la farmacia, o a la gran suma de clientes de circulan en la farmacia, entre otros (AEMPS, 2015, p. 2).



Ilustración 1-4: Áreas de farmacia sin señaléticas

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

Durante la inspección al almacén de medicamentos se encontraron varias cajas amontonadas en el suelo por falta de pallets. De acuerdo con las normas de la ARCSA, los medicamentos deben almacenarse en estantes especialmente equipados y etiquetados. Además, no deben mostrar signos de oxidación, manchas y deben estar al menos a 10 cm de la pared y al menos a 20 cm del piso para evitar la contaminación o daño del medicamento (ARCSA, 2019, pp. 9-11). Asimismo, cabe mencionar que existe un refrigerador para medicamentos que requieren cadena de frío, con una temperatura que oscila entre 2 y 8°C. Sin embargo, no existe un registro de control de temperatura para aquellos medicamentos que lo requieran.



Ilustración 2-4: Cajas de medicamentos mal ubicadas

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

En mención a la dispensación, indicar que los medicamentos están ordenados según el tipo de medicamento (analgésicos, antiinflamatorios, antibióticos, antiparasitarios) y se dispensan según los sistemas FEFO (first expired, first out) y FIFO (First in, first out), de tal forma que aquellos medicamentos con fecha próxima a caducarse son los primeros en salir, igualmente aquellos medicamentos que ingresan primero son los primeros en venderse. La dispensación se lo realiza de una manera básica, la primera bajo receta médica cuando así lo requiera y la segunda, aquellos medicamentos de venta libre y, por ende, no necesitan prescripción médica.

Sin embargo, instituciones internacionales como la SEFAC sugiere que una buena práctica de dispensación conlleva un proceso más complejo con el fin de asegurar que el medicamento llegue al paciente, en óptimas condiciones y con la información necesaria para ser administrado mencionado medicamento (SEFAC, 2015, p. 1).



Ilustración 3-4: Medicamentos ordenados según el tipo

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

4.2. Acciones correctivas para resolver los parámetros de incumplimiento

Con base a las tablas 4-4, 5-4, 6-4, 7-4, 8-4 y 9-4, podemos percibir u observar que existe un elevado porcentaje de incumplimiento, por lo cual se pretende asignar una acción propuesta o correctiva para su respectiva resolución durante la aplicación de las Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia Reina del Cisne de Riobamba.

Tabla 8-4: Acciones correctivas para resolver los parámetros de incumplidos

Parámetros	% Incumplimiento	Descripción ítems no cumplidos	Acción correctiva
Organización	70	La farmacia no cuenta con un procedimiento operativo estándar que defina la organización de la farmacia.	Elaborar un POE sobre la organización de la farmacia.
Personal	67	La farmacia no cuenta con un procedimiento operativo estándar que defina las funciones y responsabilidades de sus empleados.	Elaborar un POE sobre las funciones y responsabilidades del personal de farmacia.
Recepción de medicamentos	58	No existe un procedimiento operativo estandarizado para la recepción de medicamentos.	Elaborar un POE sobre la recepción de medicamentos.
Almacenamiento de medicamentos	71	La farmacia no cuenta con proceso operativo estandarizado para el almacenamiento de medicamentos.	Elaborar un POE para el almacenamiento de medicamentos.
		Existen cajas de medicamentos que se encuentran apilados directamente sobre el piso.	Sugerir al técnico responsable de la farmacia que los cartones que contienen medicamentos, sean ubicados en estanterías a 15 o 20 cm del piso, como lo sugiere la normativa de la ARCSA.
		El área destinada para el almacenamiento de medicamentos no cuenta con pictogramas de prohibiciones de fumar, comer y beber.	Elaborar pictogramas de prohibiciones de fumar, comer y beber en la farmacia.
		El área de bodega de almacenamiento de medicamentos no tiene el ingreso restringido para personas no autorizadas.	Elaborar un pictograma para el área de bodega de almacenamiento, el cual indique el acceso restringido para personas no autorizadas.
		La farmacia no tiene señalizadas o delimitadas las diferentes áreas de la farmacia	Elaborar señaléticas para cada área de la farmacia.
Distribución de medicamentos	71	La farmacia no cuenta con proceso operativo estandarizado	Elaborar un POE para la dispensación de

		para la dispensación de medicamentos.	medicamentos.
Reclamos y devoluciones	71	La farmacia no cuenta con un procedimiento operativo estándar para los reclamos y otras sugerencias.	Elaborar un POE de reclamos y sugerencias.

Realizado por: Cuví, Dennys, 2023.

4.3. Elaboración procedimientos operativos estandarizados (POES)

Luego de una evaluación inicial e identificación de las necesidades del servicio de farmacia, se procedió a desarrollar los procedimientos operativos estandarizados, ya que el “Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos” establece que cada farmacia debe aprobar y mantener actualizada la documentación conocida y disponible para los empleados que intervienen en los procesos de recepción, almacenamiento y distribución (MSP, 2014, p. 10).

Teniendo esto en cuenta, en la Tabla 11-4 se muestran los POES elaborados de acuerdo a los procesos o parámetros aplicados, con los cuales se busca promover la mejora continua de los servicios farmacéuticos de la farmacia Reina del Cisne. Los POES se elaboraron teniendo en cuenta la “Guía de Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación para Farmacias y Botiquines”. Cabe recalcar que todos los procedimientos operativos se han desarrollado considerando diferentes criterios farmacéuticos.

Se desarrollaron 9 POES, los cuales tienen varios apartados, entre los que se encuentran: objetivo, alcance, documentos de referencia, responsabilidades del personal, glosario, desarrollo, bibliografía, flujograma y anexos. El apartado de más importancia es el desarrollo, dado que aquí se detallan todas las actividades y condiciones que deben cumplir con el propósito de asegurar la estabilidad de los medicamentos durante su estancia en la farmacia Reina del Cisne.

Tabla 9-4: POES elaborados para el servicio de la Farmacia Reina del Cisne

Parámetro	Nombre del Procedimiento Operativo Estandarizado	Código
Organización	POE DE LA ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA	POE-ORG-01
Personal	POE DEL PERSONAL DE LA FARMACIA	POE-PE-02
Recepción	POE DE LA RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS	POE-REC-03
Almacenamiento	POE DEL ALMACENAMIENTO DE	POE-ALM-04

	MEDICAMENTOS	
Distribución	POE DE LA DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS	POE-DIS-05
Documentación	POE DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN	POE-DOC-06
Higiene y salud	POE DE HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL	POE-HIG-07
Equipos y materiales	POE DE CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	POE-CAL-08
Reclamos y devoluciones	POE DEL RECLAMOS Y SUGERENCIAS	POE-SUG-09

Realizado por: Cuví, Dennys, 2023.

4.4. Aplicación de los procedimientos operativos estandarizados

Ante las discrepancias presentadas en la tabla 10-4, se aplicaron diferentes acciones correctivas para asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de la Farmacia Reina del Cisne durante la aplicación de los POES, las cuales se detallan a continuación:

Se mejoraron los espacios físicos, delimitando las diferentes áreas de la farmacia con señaléticas como lo establece el “Manual de Recepción, almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos, dispositivos médicos y otros bienes estratégicos en la Red Pública Integral de Salud” (MSP, 2020, p. 92).



Ilustración 4-4: Señalización de las zonas de farmacia

Realizado por: Cuví, Dennys, 2023.



Ilustración 5-4: Señalización del baño de la farmacia

Realizado por: Cuví, Dennys, 2023.

En el área de almacenamiento, se ordenaron los medicamentos que se encontraban amontonados sobre el piso en estanterías, de modo que, el personal de farmacia pudiera circular sin inconvenientes por esta área.



Ilustración 6-4: Cajas de medicamentos ordenados en pallets

Realizado por: Cuví, Dennys, 2023.

Se colocaron pictogramas faltantes de: no fumar, no comer, no beber y solo personal autorizado, puesto que, el “Manual de Recepción, almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos, dispositivos médicos y otros bienes estratégicos en la Red Pública Integral de Salud” especifica que, en los establecimientos farmacéuticos se deben colocar rótulos con normas

de precaución y seguridad, los cuales no deberán colocarse detrás de objetos que impidan su visualización (MSP, 2020, p. 92).



Ilustración 7-4: Pictogramas de prohibido fumar, comer y beber

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.



Ilustración 8-4: Pictograma de solo personal autorizado

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

Se sugirió al técnico responsable, así como, al resto de personal de la farmacia que los cartones que contienen medicamentos, sean ubicados en estanterías a 15 o 20 cm del piso, como lo sugiere la “Guía de Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación para Farmacias y Botiquines” de la ARCSA (ARCSA, 2019, p. 5).

4.5. Evaluación de la aplicación de los POES en la farmacia Reina del Cisne

Para la evaluación se aplicó la lista de verificación inicial en el mes de enero de 2023, con el fin de determinar el cumplimiento de las inconformidades evidenciadas durante el diagnóstico inicial, y cuyos resultados se reflejan en la tabla 11-4, a continuación:

Tabla 10-4: Resultados de la evaluación de la aplicación de los POES

Parámetros	Ítems Cumplidos	Ítems No Cumplidos	Porcentaje de Cumplimiento
Organización de la farmacia	9	1	90
Personal de farmacia	11	1	92
Recepción de medicamentos	41	4	91
Almacenamiento de medicamentos	31	3	91
Distribución de medicamentos	7	0	100
Reclamos y devoluciones	6	1	86
TOTAL	105	10	
PORCENTAJE	91,30	8,70	

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

Con base a la tabla 11-4, podemos observar que resultados obtenidos después de la aplicación de los POES de las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia Reina del Cisne son satisfactorios. Esto se puede evidenciar haciendo una comparación de la situación inicial, la cual tuvo un cumplimiento general del 34,78% de los parámetros evaluados, mientras que la situación actual, tiene un 91,30% de cumplimiento. Asimismo, podemos denotar que hubo un progreso general de más del 50% con respecto a la situación inicial.

Estos resultados son similares con los obtenidos en un estudio donde se realizó la implementación de las buenas prácticas en la Bodega General del Hospital Provincial General Docente de Riobamba en el año 2016. En mencionado estudio, hubo un mejoramiento del 55% con respecto a la situación inicial. Además, en esta investigación, se enfatiza importante rol que tiene el bioquímico farmacéutico para que las buenas prácticas de farmacia se cumplan a cabalidad y de esta manera asegurar la calidad de la medicación (Espinoza, 2016, p. 52).

4.5.1. *Evaluación general de la aplicación de los POES en la farmacia Reina del Cisne*

Tabla 11-4: Cumplimiento de la lista de verificación inicial vs final tras aplicar los POES

Parámetros	Porcentaje Cumplimiento	
	Antes	Después
Organización de la farmacia	30	90
Personal de farmacia	33	92

Recepción de medicamentos	42	91
Almacenamiento de medicamentos	29	91
Distribución de medicamentos	29	100
Reclamos y devoluciones	29	86
PORCENTAJE TOTAL	34,78%	91,30%

Realizado por: Cuvi, Dennys, 2023.

4.6. Socialización de POES en la farmacia Reina del Cisne

La estandarización de los procesos de ejecución en el ámbito de las farmacias es fundamental, ya que su finalidad es optimizar la calidad del servicio que presta la farmacia. Por lo tanto, luego de la elaboración del POES, es necesario capacitar al personal que labora en la farmacia Reina del Cisne para el manejo adecuado de cada POE.

Se brindó capacitación al personal mediante diapositivas y carteles, aquí se enfatizó en los procesos de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos. En la mencionada capacitación se explicó básicamente la estructura que tiene cada POE, asimismo el manejo y llenado de registros, formularios, entre otros documentos de los respectivos POES. Finalmente, en esta etapa final del estudio se obtuvieron resultados satisfactorios ya que los empleados que laboran en la farmacia entendieron la importancia de utilizar los POES elaborados.

CONCLUSIONES

- Se aplicó un plan piloto de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia Reina del Cisne de Riobamba durante el periodo septiembre 2022-febrero 2023, en el estudio realizado se evidenció un cumplimiento general del 91,30% de todos los parámetros evaluados de la “Guía de Verificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos” de la ARCSA.
- Se diagnosticó la situación inicial de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos de la Farmacia Reina del Cisne. Para dicho diagnóstico se aplicó una lista de verificación inicial de la “Guía de Verificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos”, aquí se evidenció un porcentaje de incumplimiento de un 65,22%.
- Se establecieron las acciones correctivas pertinentes y se elaboraron nueve POES, de los cuales se destacan, los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos. Cada POE fue estructurado con varios apartados, entre los cuales se encuentran: objetivo, alcance, documentos de referencia, responsabilidades del personal, glosario, desarrollo, bibliografía, flujograma y anexos. Cabe mencionar que cada POE fue codificado y redactado en base a fundamentos teóricos del área farmacia.
- Se evaluó la aplicación de los POES de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos, en dicha evaluación se obtuvieron resultados satisfactorios, puesto que, se evidenció un progreso de más del 50% con respecto a la situación inicial que fue del 34,78% de cumplimiento de los parámetros evaluados. Asimismo, se realizó una socialización de los POES con la finalidad de que el personal de farmacia se familiarice con los POES elaborados y así puedan mejorar el servicio que presta la farmacia Reina del Cisne.

RECOMENDACIONES

- Supervisar la aplicación de las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos, así como, la actualización periódica de los POES.
- Realizar autoinspecciones con regularidad para dar cumplimiento a los parámetros descritos en la normativa de la ARCSA.
- Dar uso de manera correcta de cada POE para mejorar el servicio que presta la farmacia Reina del Cisne.
- Realizar capacitaciones con frecuencia al personal de farmacia en temas asociados a las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos.

BIBLIOGRAFÍA

ACHIPIA. *Guía para el diseño, desarrollo y aplicación de los Procedimientos Operacionales Estandarizados POE. Programa Nacional Integrado De Calidad Alimentaria* [en línea], 2018, no. 189836, pp. 1-50. Disponible en: <https://www.achipia.gob.cl/wp-content/uploads/2018/08/Manual-POE.pdf>.

AEMPS. *Guía de Normas de Correcta Fabricación de Medicamentos de Uso Humano y Veterinario. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad* [en línea], 2015, pp. 1-5. Disponible en: https://www.aemps.gob.es/industria/inspeccionNCF/guiaNCF/docs/reqBasicosMed/06_capitulo-3.pdf.

AGEMED. *Guía sobre Programación y Adquisición de Medicamentos e Insumos para las Entidades Territoriales Autónomas. Giz-Agemed* [en línea], 2019, pp. 1-54. Disponible en: https://www.bivica.org/files/5530_guia-adquisicion-medicamentos.pdf.

ARCOSA. *Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación para Farmacias y Botiquines.* [en línea], 2017, pp. 15. Disponible en: https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/IE-D.2.2-EST-01.V.2.0_Funcionamiento_Farmacias_socializacion-1.pdf.

ARCOSA. *Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación para Farmacias y Botiquines.* [en línea], 2019, pp. 1-18. Disponible en: <http://www.controlsanitario.gob.ec/documentos-vigentes/>.

ARCOSA. *Norma técnica de buenas prácticas a establecimientos farmacéuticos.* [en línea], 2022, pp. 1-48. Disponible en: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2022-02/Documento_Buenas-Prácticas-Almacenamiento-Distribución-Transporte-para-Establecimientos-Farmacéuticos-Establecimiento-Dispositivos-Médicos-uso-humano_0.pdf.

CANTAFIO, F. *Medicamentos. Organización Panamericana de la Salud*, 2017, pp. 1-4.

CGCOF. *Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España.* , 2017, vol. 09, pp. 5-10.

CLAVO, Y. *Manual de buenas prácticas en farmacia en la subregión andina. Guía de Buenas*

Prácticas en Farmacia en Subregión Andina [en línea], 2018, vol. Primera ed, pp. 1-41. Disponible en: <http://www.orasconhu.org/>.

CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE FARMACÉUTICOS. *Declaración de la profesión farmacéutica: Farmacia comunitaria.* SEFAC [en línea], 2018, pp. 1-2. Disponible en: <https://www.sefac.org/sites/default/files/2018-05/Declaracion FC.pdf>.

DEL ARCO, J. *Almacenamiento, custodia y conservación de productos en la farmacia.* *Farmacia Profesional* [en línea], 2017, vol. 23, pp. 44-47. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-13132074>.

DIGEMID. *Conociendo El Medicamento.* Ministerio de Salud [en línea], 2014, pp. 13-30. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/Upload/UpLoaded/PDF/13_al_30_07.pdf.

ESPINOZA, T. *Implementación de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución de insumos médicos en la Bodega General del Hospital Provincial General Docente de Riobamba.* [en línea] 2016. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6352/1/56T00682.pdf>.

FERNÁNDEZ, M. et al. *Farmacias comunitarias de Ecuador y España. Aspectos legales.* *Ars Pharmaceutica* [en línea], 2021, vol. 62, no. 2, pp. 163-174. IDisponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942021000200163.

GAVILANES, J. *Diseño De Un Protocolo De Buenas Prácticas De Almacenamiento Y Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos Para La Bodega Del Área De Farmacia Del Hospital Básico Moderno De La Ciudad De Riobamba* [en línea] 2018. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8838/1/56t00772.PDF>.

HIDALGO, J. *Diseño y aplicación de una guía para el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución de dispositivos médicos de uso humano en el hospital pediátrico Alfonso Villagómez* [en línea] 2021. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14610/1/56T00950.pdf>.

JIMENÉZ, E. *Manual de procesos y procedimientos en el área de almacenamiento de farmacia.* *Farmacias Cordillera* [en línea], 2018, pp. 1-27. Disponible en:

<https://dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/1459/2/17-FARM-15-15-1715988950 MANUAL.pdf>.

MAURO, A. *Clasificación ATC. FSD* [en línea], 2020, pp. 1. Disponible en: <https://discourse.forsaluddigital.cl/t/para-que-sirve-la-clasificacion-atc-y-para-que-no-sirve-para-recetar-o-uso-clinico/777>.

MINSALUD. *Manual Buenas Prácticas De Almacenamiento Bodega Zona Franca Del Ministerio De Salud Y Protección Social* Ministerio De Salud Y Protección Social Bogotá, Marzo De 2021. Ministerio De Salud Y Protección Social [en línea], 2022, no. 7, pp. 1-55. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos y procedimientos/ABIM02.pdf>.

MSP. *Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos.* Ministerio de Salud Pública [en línea], 2014, vol. 0, pp. 1-18. Disponible en: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/A-4872-Reglamento-de-BPADT-para-EstablecimientosFarmaceuticos.pdf%0Awww.fielweb.com>.

MSP. *Manual de Recepción, almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos, dispositivos médicos y otros bienes estratégicos en la Red Pública Integral de Salud.* Ministerio de Salud Pública [en línea], 2020, pp. 1-152. Disponible en: https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/10/AC_0071-2020_manual-Recepcion-almacenamiento-distribucion-y-transporte-de-medicamentos-dispositivos-medicos-y-otros-bienes-estrategicos-en-la-RPIS.pdf.

OPS. *Guía práctica para la planificación de la gestión del suministro de insumos estratégicos.* *MAGEMEN SCIENCES FOR HEALTH* [en línea], 2017, pp. 42. Disponible en: <https://www.paho.org/es/node/34962>.

PERALTA, E. *Buenas prácticas de almacenamiento y disponibilidad de productos farmacéuticos en las farmacias de una Micro Red.* [en línea] 2019. pp. 39-41. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37731/peralta_te.pdf?sequence=1

PÉREZ, K. *Implementación de buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos en la bodega de la farmacia del Hospital Básico Médicos y Asociados Chimborazo Cía. Ltda.* [en línea] 2019. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14072/1/56T00912.pdf>.

SEFAC. *Servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios. Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España* [en línea], 2015, vol. 1, no. 1, pp. 1-13. Disponible en: https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/BBP_P_dispensaciondemedicamentosyproductsosanitarios.pdf.

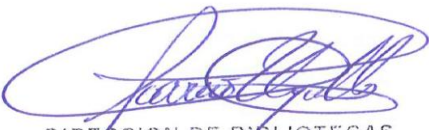

TENELEMA, J. *Aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y su incidencia en la calidad de los medicamentos e insumos en la farmacia del sindicato de choferes profesionales, de la provincia de chimborazo.* 2014.

UNAB. *Recepcion y almacenamiento de medicamentos y dispositivos medicos. Modulo administracion de servicios farmaceuticos* [en línea], 2019, vol. 1, no. 1, pp. 57-85. Disponible en: [http://unab.edupol.com.co/pluginfile.php/7207/mod_resource/content/1/UNIDAD_4 Recepción y almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos.pdf](http://unab.edupol.com.co/pluginfile.php/7207/mod_resource/content/1/UNIDAD_4_Recepción_y_almacenamiento_de_medicamentos_y_dispositivos_médicos.pdf).

VILLACRÉS, V. *Propuesta de implementación de buenas prácticas de almacenamiento en la bodega de medicamentos del Hospital del IESS de Latacunga* [en línea] 2013. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/698/1/T-UCE-0008-04.pdf>.

VIRUETE, S. *Manual de conocimientos básicos de farmacología* [en línea]. Profocie. Guadalajara-Mexico: s.n. 2015. Disponible en: [http://www.cuc.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/2015 - Manual de conocimientos básicos de farmacología.pdf](http://www.cuc.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/2015_Manual_de_conocimientos_básicos_de_farmacología.pdf).

YEFI, S. *Optimización Del Almacenamiento y Conservación De Medicamentos.* [en línea] 2020. pp. 1-12. Disponible en: [http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/6649/1/Tesis Optimizacion del almacenamiento y conservacion de medicamentos .Image.Marked.pdf](http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/6649/1/Tesis_Optimizacion_del_almacenamiento_y_conservacion_de_medicamentos_Image.Marked.pdf).


DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
 Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA
056647 ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

ANEXOS

ANEXO A: DIAPOSITIVAS UTILIZADAS PARA LA SOCIALIZACIÓN DE POES



APLICACIÓN DE UN PLAN PILOTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA REINA DEL CISNE DE RIOBAMBA

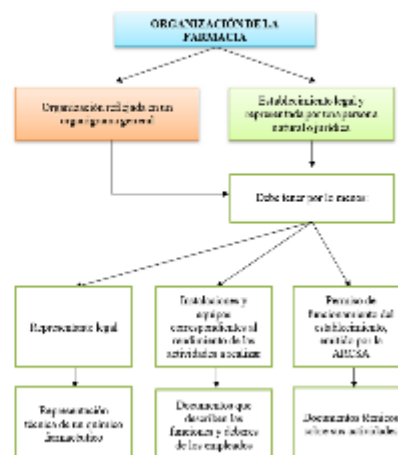


POE DE LA ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-0001-D1
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	09-01-2022
ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA			

INDICE

1. OBJETIVO.....	1
2. ALCANCE	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES.....	1
5. GLOSARIO.....	1
6. DESARROLLO	2
7. BIBLIOGRAFÍA	2
8. FLUJOGRAMA.....	3



ANEXO B: SOCIALIZACIÓN DE LOS POES



ANEXO C: ACCIONES CORRECTIVAS REALIZADAS EN LA FARMACIA





ANEXO D: POE DE LA ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA


“FARMACIA REINA DEL CISNE”



POE DE LA ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA

Documento controlado: Sí No

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ORG-01
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	08-01-2023
ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA			

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE.....	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES	1
5. GLOSARIO	1
6. DESARROLLO.....	2
7. BIBLIOGRAFÍA.....	2
8. FLUJOGRAMA	3

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ORG-01
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	01 de 03
ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA			

1. OBJETIVO

Elaborar un procedimiento estandarizado acerca de la organización de la farmacia comunitaria “Reina del Cisne” de la ciudad de Riobamba.

2. ALCANCE

Todos los lineamientos expuestos en este POE serán aplicados a la organización de la farmacia.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este POE fue elaborado en base al “Guía de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines” de la ARCSA.

4. RESPONSABLES

La ejecución de este POE estará a cargo del Bioquímico Farmacéutico en calidad de responsable técnico de la farmacia Reina del Cisne, quien deberá:


- Socializar el POE
- Implementar el POE
- Evaluar la implementación del POE

5. GLOSARIO

Persona jurídica: Persona jurídica es una organización o un grupo de personas físicas a las que la ley otorga un estatus de persona jurídica independiente, separado del estatus de cada miembro o parte de esa organización, capaz de ejercer sus derechos y obligaciones. (Mora, 2016, p. 19).

Representante legal: Es aquella persona encargada representar un establecimiento farmacéutico en base a la legislación y normativas vigentes emitidas por la ARCSA (ARCSA, 2021, p. 2).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ORG-01
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	02 de 03
ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA			

Bioquímico farmacéutico: es el responsable de farmacia encargado de brindar atención a los pacientes, realizar una adecuada dispensación, verificar el cumplimiento de aspectos técnicos y legales durante la recepción, almacenamiento y dispensación de los medicamentos (ARCSA, 2021, p. 6).

6. DESARROLLO

6.1. GENERALIDADES

Los establecimientos farmacéuticos deberán tener su propia organización reflejada en un organigrama general, que será permanentemente actualizado, y que deberá llevar las firmas de los responsables y del responsable técnico del establecimiento.

6.2. ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA

Un establecimiento legalmente representado por una persona natural o jurídica debe tener por lo menos:


- Representante legal
- Instalaciones y equipos correspondientes al rendimiento de las actividades a realizar
- Permiso de funcionamiento del establecimiento, emitido por la ARCSA
- Representación técnica de un químico farmacéutico, o profesional de atención médica para equipos médicos cuando sea necesario, dependiendo de las necesidades
- Documentos que describen las funciones y deberes de los empleados que trabajan en una organización farmacéutica
- Documentos técnicos sobre sus actividades

7. BIBLIOGRAFÍA

ARCSA. *Manual de atención farmacéutica.* 2021.

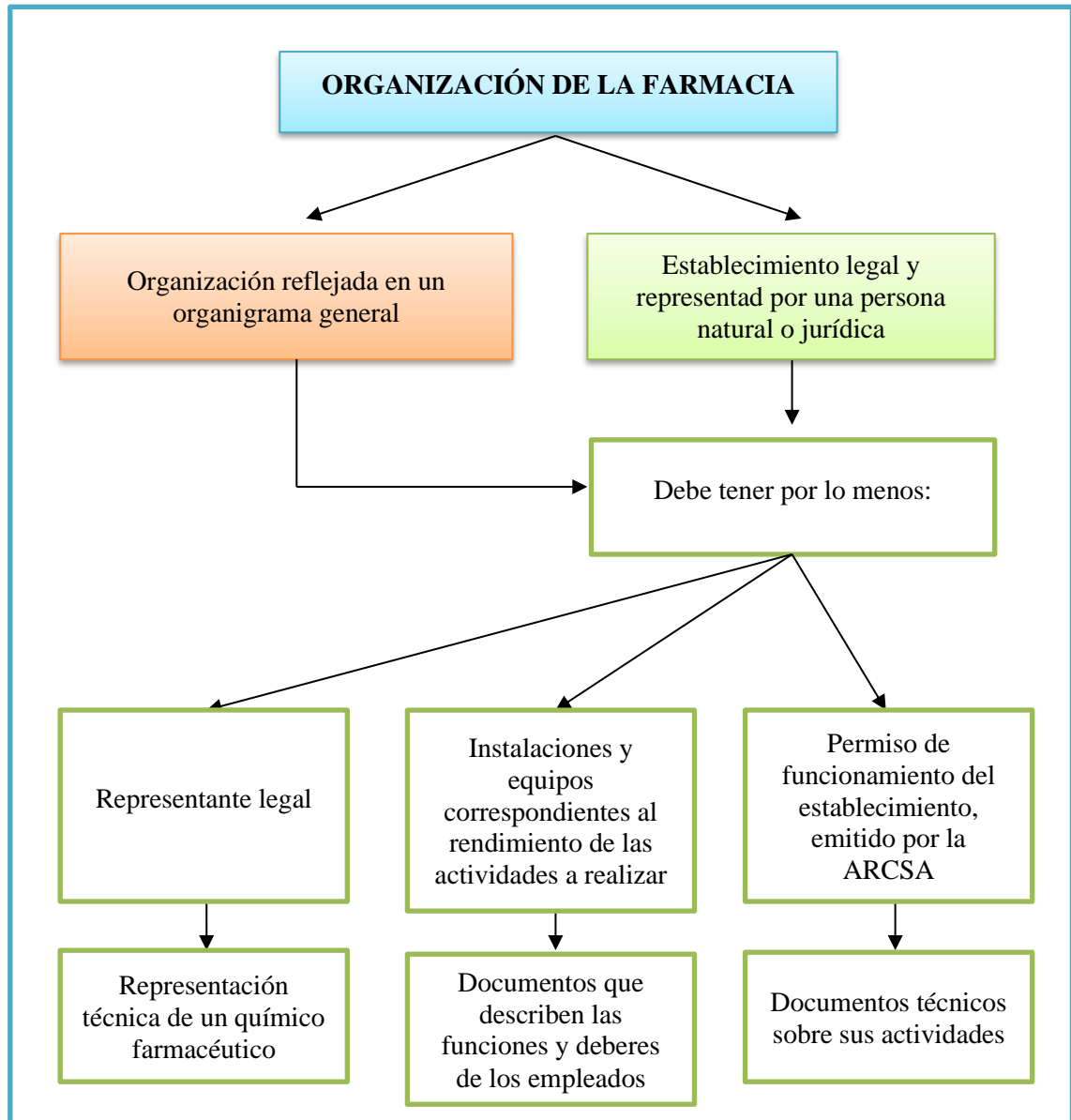
MORA, J.C. La Persona Jurídica. Aspectos Problemáticos De Su Falta De Representación. *Gaceta Civil* [en línea], 2016, pp. 201. Disponible en:

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ORG-01
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	03 de 03
ORGANIZACIÓN DE LA FARMACIA			

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/1a_persona_juridica.pdf.

8. FLUJOGRAMA



REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

ANEXO E: POE DEL PERSONAL DE LA FARMACIA


“FARMACIA REINA DEL CISNE”



POE DEL PERSONAL DE LA FARMACIA

Documento controlado: Sí No

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-PE-02
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	08-01-2023
PERSONAL DE LA FARMACIA			

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES	1
5. GLOSARIO	1
6. DESARROLLO.....	3
7. BIBLIOGRAFÍA.....	5
8. FLUJOGRAMA	6
9. ANEXOS	7

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-PE-02
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	01 de 08
PERSONAL DE LA FARMACIA			

1. OBJETIVO

Elaborar un procedimiento estandarizado acerca de las funciones y responsabilidades del personal que labora en la farmacia comunitaria “Reina del Cisne” de la ciudad de Riobamba.

2. ALCANCE

Todos los lineamientos expuestos en este POE serán aplicados a todo personal que labora en la farmacia.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este POE fue elaborado en base al “Guía de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines” de la ARCSA.

4. RESPONSABLES

La ejecución de este POE estará a cargo del Bioquímico Farmacéutico en calidad de responsable técnico de la farmacia Reina del Cisne, quien deberá:

- Socializar el POE
- Implementar el POE
- Evaluar la implementación del POE

5. GLOSARIO

Atención farmacéutica: es la actividad llevada a cabo por los profesionales químicos o bioquímicos farmacéuticos quienes se encargan de brindar una terapia medicamentosa adecuada a los pacientes, con el fin de conseguir la prevención y disminución de efectos adversos, problemas relacionados con los medicamentos, adherencia farmacológica, entre otros (ARCSA, 2022, p. 8).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-PE-02
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	02 de 08
PERSONAL DE LA FARMACIA			

Auxiliar de farmacia: son técnicos en farmacia encargados de apoyar al Farmacéutico en el suministro de los medicamentos, verificación de fechas de caducidad, control del almacenamiento de productos, entre otros (UNED, 2015, p. 6).

Bioquímico farmacéutico: es el responsable de farmacia encargado de brindar atención a los pacientes, realizar una adecuada dispensación, verificar el cumplimiento de aspectos técnicos y legales durante la recepción, almacenamiento y dispensación de los medicamentos (ARCSA, 2022, p. 6).

Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de medicamentos (BPRAD): conjunto de normas que deben cumplir las instituciones o establecimientos farmacéuticos que realizan las actividades de conservación, distribución y transporte de los medicamentos, con base a parámetros como personal, infraestructura materiales, equipos, almacenamiento y distribución (ARCSA, 2022, p. 10).

Capacitación: proceso que permite la adquisición de nuevos conocimientos y contribuye a un cambio positivo en las actitudes del personal en el campo laboral (Jaureguiberry, 2017).

Inducción: procedimiento donde la empresa orienta a los nuevos empleados, con el fin de integrarles en el ambiente laboral para garantizar su comienzo productivo (Jaureguiberry, 2017).

Farmacia comunitaria: es un establecimiento sanitario de tipo privado, donde los farmacéuticos participan en actividades destinadas al uso adecuado y racional de los medicamentos, mediante una dispensación informada al paciente (SEFAC, 2018, p. 1).

Receta médica: es un documento legal que utilizan los médicos capacitados para poder prescribir la medicación al paciente (ARCSA, 2022, p. 10).

Stock de medicamentos: es el conjunto de medicamentos que se encuentran almacenados en farmacia y su fin es abastecer a los pacientes (ARCSA, 2022, p. 10).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-PE-02
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	03 de 08
PERSONAL DE LA FARMACIA			

6. DESARROLLO

6.1. GENERALIDADES

- Se debe contar con personal que posea experiencia en su cargo
- El personal debe mantener una adecuada higiene para el manejo de los productos
- El personal debe portar el mandil con su identificación correspondiente
- El bioquímico farmacéutico debe dar la inducción al personal nuevo
- El bioquímico farmacéutico debe capacitar al personal periódicamente
- Se debe capacitar al personal sobre Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos.

6.2. NORMAS DENTRO DE LA FARMACIA

- Prohibido comer dentro del área
- Prohibido beber dentro del área
- Prohibido fumar dentro del área
- Prohibido retirar las etiquetas de los envases primarios y secundarios de la medicación

6.3. DEBERES Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL

6.3.1. DEBERES DEL BIOQUÍMICO FARMACÉUTICO

El representante técnico de la farmacia tendrá las siguientes obligaciones:

- Cumplir con las buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos
- Supervisar el adecuado desarrollo de las actividades dentro de la farmacia

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-PE-02
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	04 de 08
PERSONAL DE LA FARMACIA			

- Verificar que los medicamentos posean registro sanitario
- Controlar el stock de los medicamentos
- Verificar las fechas de caducidad de los medicamentos
- Responsabilizarse del control y archivo de las recetas médicas
- Notificar a los proveedores los medicamentos próximos a caducar
- Controlar los horarios de turno de la farmacia
- Elaborar un cronograma de capacitación anual
- Capacitar al personal sobre aspectos técnicos
- Supervisar que se realice en la farmacia el control de plagas
- Brindar atención farmacéutica mientras permanezca en el establecimiento
- Colaborar con el sistema de farmacovigilancia de la ARCSA
- Realizar la dispensación de medicamentos según la normativa vigente
- Brindar atención farmacéutica

6.3.2. DEBERES DEL AUXILIAR DE FARMACIA

Según la normativa el auxiliar de farmacia tiene las siguientes obligaciones a su cargo:

- Dar apoyo en la recepción técnica de los medicamentos
- Verificar la integridad de los medicamentos
- Realizar la reposición de medicamentos faltantes
- Almacenar los medicamentos de acuerdo a los procedimientos internos
- Seleccionar los medicamentos solicitados por los usuarios que acuden a la farmacia
- Despachar las recetas médicas
- Llevar un adecuado reporte de las fechas de vencimiento de los medicamentos
- Archivar las recetas médicas despachadas
- Capacitarse con el farmacéutico sobre el uso adecuado de los medicamentos
- Cumplir con las normas dentro de la farmacia

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-PE-02
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	05 de 08
PERSONAL DE LA FARMACIA			

6.4. INDUCCIÓN AL PERSONAL

Todo personal que ingrese a laborar en la farmacia Reina del Cisne de la ciudad de Riobamba, recibirá la charla de inducción por parte del representante técnico, siguiendo el proceso mencionado a continuación:

- La inducción se realizará la primera semana de ingreso del personal
- Se hará un recorrido por la farmacia indicando al personal sobre el manejo de los medicamentos
- Se le indicará al personal sus funciones en el área.
- Se le capacitará sobre las normas de Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos.
- Una vez culminada la inducción, se llenará el registro 1.

6.5. CAPACITACIÓN AL PERSONAL

- Al inicio del año, el bioquímico farmacéutico elaborará un cronograma de capacitaciones
- Se realizarán las capacitaciones con una duración de máximo 1 hora.
- Una vez finalizada la capacitación se evaluará al personal
- Finalmente se llenará el registro de capacitaciones en el Anexo 2.

7. BIBLIOGRAFÍA

ARCSA. *Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines.* 2022.

JAUREGUIBERRY, M. Capacitación. , 2017, pp. 72-78.

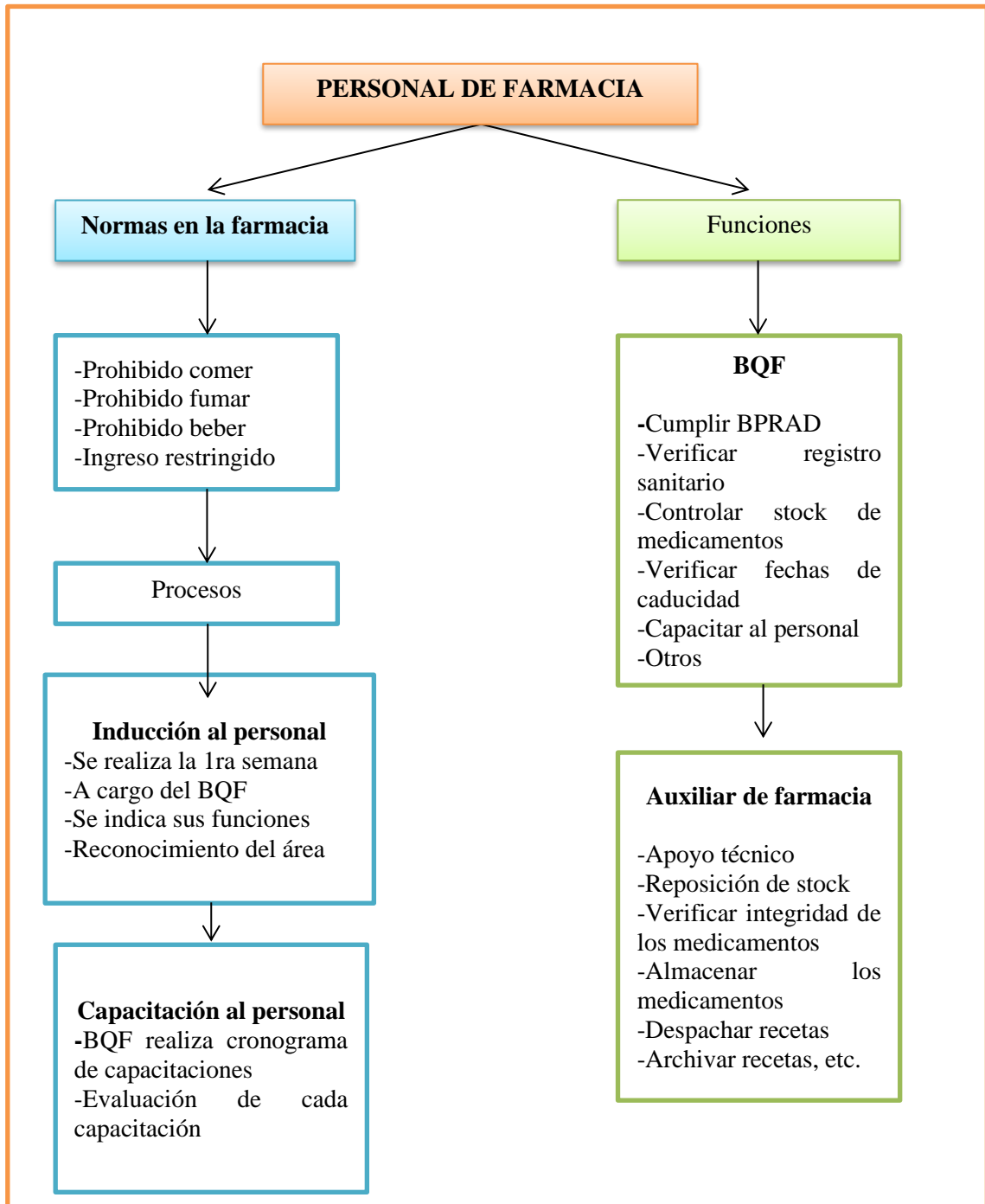
SEFAC. *Farmacia comunitaria y salud pública.* 2018.

UNED. *Curso Online de Farmacología básica para Técnicos y Auxiliares de Farmacia.* 2015.

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-PE-02
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	06 de 08
PERSONAL DE LA FARMACIA			

8. FLUJOGRAMA



REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-PE-02
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	07 de 08
PERSONAL DE LA FARMACIA			

9. ANEXOS

ANEXO 1: REGISTRO DEL PROCESO DE INDUCCIÓN AL PERSONAL

	FARMACIA REINA DEL CISNE		
	REGISTRO DE INDUCCIÓN AL PERSONAL		
Fecha: _____			
NOMBRE DEL PERSONAL	CARGO	CÉDULA	FIRMA

RESPONSABLE: _____

OBSERVACIONES: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-PE-02
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	08 de 08
PERSONAL DE LA FARMACIA			

ANEXO 2: REGISTRO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

		FARMACIA REINA DEL CISNE		
REGISTRO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL				
Tema:			Fecha:	
_____			_____	
N.	NOMBRE	CARGO	CÉDULA	FIRMA

RESPONSABLE: _____

OBSERVACIONES: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda


“FARMACIA REINA DEL CISNE”



POE DE LA RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS

Documento controlado: Sí No

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-REC-03
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	08-01-2023
RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS			

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES	1
5. GLOSARIO	1
6. DESARROLLO.....	3
7. BIBLIOGRAFÍA.....	4
8. FLUJOGRAMA	5
9. ANEXOS	6

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-REC-03
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	01 de 06
RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS			

1. OBJETIVO

Elaborar un procedimiento estandarizado para el adecuado proceso de recepción de medicamentos en la farmacia comunitaria “Reina del Cisne” de la ciudad de Riobamba.

2. ALCANCE

Todos los lineamientos expuestos en este POE serán aplicados al proceso de recepción de medicamentos en la farmacia.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este POE fue elaborado en base al “Guía de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines” de la ARCSA.

4. RESPONSABLES


La ejecución de este POE estará a cargo del Bioquímico Farmacéutico en calidad de responsable técnico de la farmacia Reina del Cisne, quien deberá:

- Socializar el POE
- Implementar el POE
- Evaluar la implementación del POE

5. GLOSARIO

Auxiliar de farmacia: son técnicos en farmacia encargados de apoyar al Farmacéutico en el suministro de los medicamentos, verificación de fechas de caducidad, control del almacenamiento de productos, entre otros (UNED, 2015, p. 6).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-REC-03
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	02 de 06
RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS			

Bioquímico farmacéutico: es el responsable de farmacia encargado de brindar atención a los pacientes, realizar una adecuada dispensación, verificar el cumplimiento de aspectos técnicos y legales durante la recepción, almacenamiento y dispensación de los medicamentos (ARCSA, 2019, p. 6).

Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de medicamentos (BPRAD): conjunto de normas que deben cumplir las instituciones o establecimientos farmacéuticos que realizan las actividades de conservación, distribución y transporte de los medicamentos, con base a parámetros como personal, infraestructura, materiales, equipos, almacenamiento y distribución (ARCSA, 2019, p. 10).

Farmacia comunitaria: es un establecimiento sanitario de tipo privado, donde los farmacéuticos participan en actividades destinadas al uso adecuado y racional de los medicamentos, mediante una dispensación informada al paciente (SEFAC, 2018, p. 1).

Medicamento: es una forma farmacéutica constituida por una sustancia o mezcla de sustancias, que posee un volumen, peso, porcentajes constantes y que ha sido elaborado por laboratorios farmacéuticos que estén legalmente establecidos (ARCSA, 2019).


Recepción: es el proceso realizado en la farmacia donde se revisan los medicamentos solicitados a través de una orden de compra (ARCSA, 2019).

Recepción administrativa: es el proceso donde se revisa la documentación referente a los medicamentos recibidos (factura, guía de remisión, registro sanitario) (ARCSA, 2019).

Recepción técnica: es el proceso donde se realiza la revisión de los medicamentos, verificando su integridad, la cantidad, forma farmacéutica, concentración etc., (ARCSA, 2019).

Receta médica: es un documento legal que utilizan los médicos capacitados para poder prescriben la medicación al paciente (ARCSA, 2019).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-REC-03
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	03 de 06
RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS			

Stock de medicamentos: es el conjunto de medicamentos que se encuentran almacenados en farmacia y su fin es abastecer a los pacientes (ARCSA, 2019).

6. DESARROLLO

a. Generalidades

- La recepción estará a cargo del representante legal de la farmacia
- Se debe verificar que la cantidad de medicamentos corresponda a la solicitada
- Se debe verificar que los medicamentos se encuentren en adecuadas condiciones
- No se deben recibir medicamentos próximos a caducar (mínimo 2 año)
- Sólo se recibirán los medicamentos que cuenten con registro sanitario

b. Recepción de productos

Revisión de documentación

- Se debe verificar la factura entrega por el proveedor
- Se verifica que los medicamentos correspondan a los solicitados


Recepción de medicamentos

- Verificar la cantidad de los medicamentos
- Verificar que los medicamentos se encuentren en buen estado
- Se almacena las cajas de medicamentos hasta que se ubiquen en las estanterías correspondientes

c. Verificación del embalaje externo (envase terciario)

- Los envases terciarios deben estar sellados con cinta.
- No deben presentar ningún tipo de alteración o daño, sino comunicar al proveedor

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-REC-03
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	04 de 06
RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS			

d. Verificación del envase secundario

- Se debe verificar que la etiqueta sea legible
- La etiqueta del medicamento debe indicar: nombre, forma farmacéutica, concentración, contenido del envase, lote, registro sanitario, fecha de elaboración, fecha de vencimiento, fabricante y las condiciones del almacenamiento.
- Si la caja de productos cumple con los parámetros se procede a almacenar.

7. BIBLIOGRAFÍA

ARCOSA. Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación para Farmacias y Botiquines. [en línea], 2019, pp. 1-18. Disponible en: <http://www.controlsanitario.gob.ec/documentos-vigentes/>.

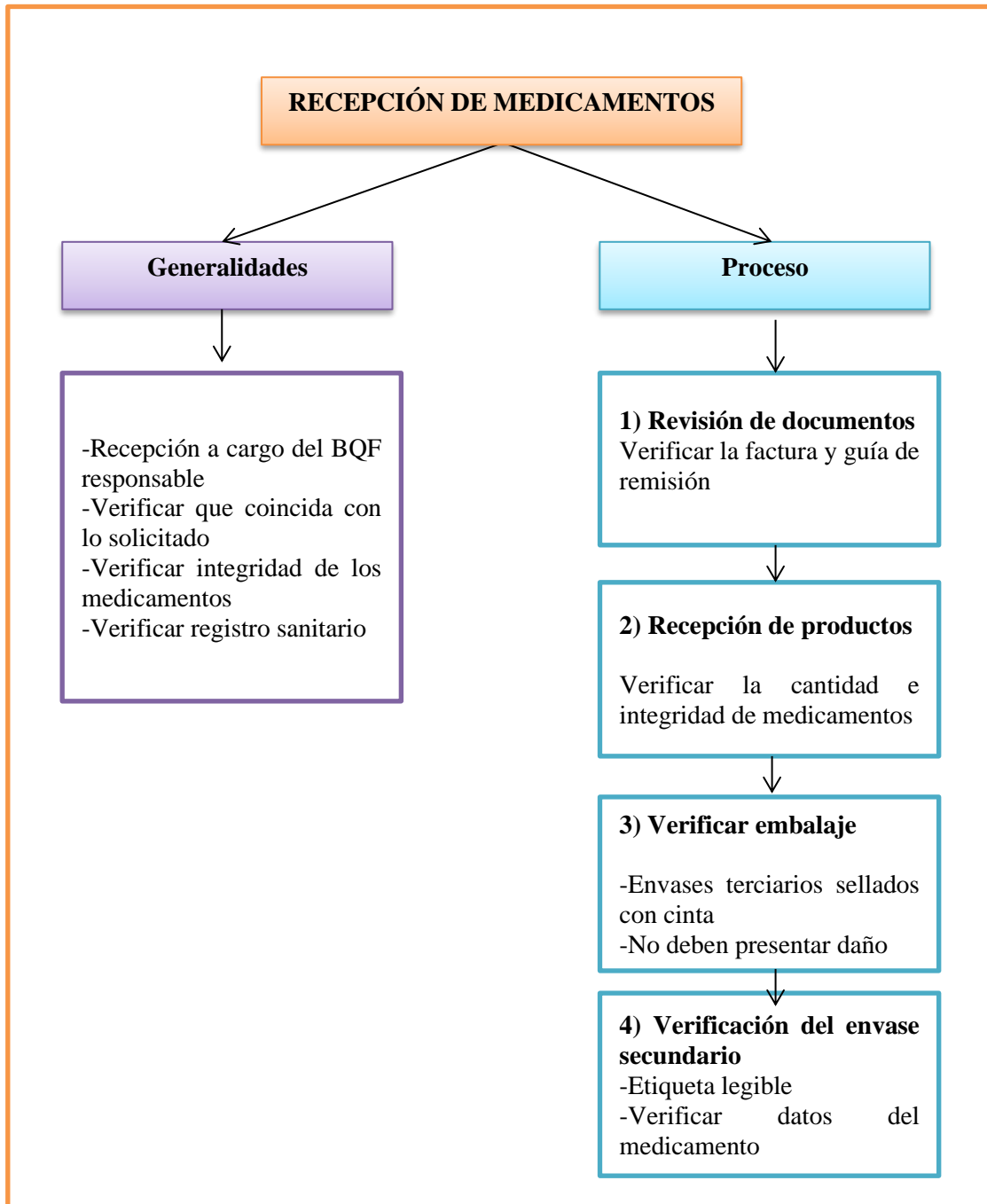
SEFAC. *Farmacias comunitarias y salud pública.* 2018.

UNED, Curso Online de Farmacología básica para Técnicos y Auxiliares de Farmacia. , 2015.


REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 <p>REINA DEL CISNE FARMACIAS</p>	<p>FARMACIA REINA DEL CISNE</p>	POE	
		CÓDIGO:	POE-REC-03
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	05 de 06
RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS			

8. FLUJOGRAMA



REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-REC-03
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	06 de 06
RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS			

9. ANEXOS

ANEXO 3: REGISTRO DE RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE					
	REGISTRO DE RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS					
Proveedor: _____			Factura N°: _____			
Fecha de factura: _____			Fecha de recibido: _____			
Transportadora: _____			N° orden de compra: _____			
Responsable: _____						
Código	Nombre Genérico	Nombre Comercial	Lote	Fecha de Vencimiento	Registro Sanitario	Cantidad Recibida

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda


“FARMACIA REINA DEL CISNE”



POE DEL ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS

Documento controlado: Sí No


REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	08-01-2023
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE.....	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES	1
5. GLOSARIO	1
6. DESARROLLO.....	3
7. BIBLIOGRAFÍA.....	7
8. FLUJOGRAMA	8
9. ANEXOS	9

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	01 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

1. OBJETIVO

Elaborar un procedimiento que describa las condiciones adecuadas de almacenamiento de medicamentos en la farmacia Reina del Cisne de Riobamba, para garantizar que se conserven los estándares de calidad y seguridad en los productos.

2. ALCANCE

Todas las disposiciones expuestas en este documento serán aplicadas por al proceso de almacenamiento de medicamentos.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este POE fue elaborado en base al “Guía de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines” de la ARCSA.

4. RESPONSABLES


La ejecución de este POE estará a cargo del Bioquímico Farmacéutico en calidad de responsable técnico de la farmacia Reina del Cisne, quien deberá:

- Socializar el POE
- Implementar el POE
- Evaluar la implementación del POE

5. GLOSARIO

Almacenamiento: determina aquellas condiciones de conservación de los medicamentos, según los parámetros establecidos por el fabricante en función de los ensayos físico químicos y estudios de estabilidad (ARCSA, 2020).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	02 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

Contaminación: estado donde un agente físico, químico o microbiológico altera un producto, esto puede surgir durante el muestreo, la manufactura, el empaquetado, almacenamiento y la distribución (ARCSA, 2020).

Cuarentena: es el estado donde un producto se aparta físicamente de los demás productos, hasta que se de su aprobación, rechazo o reprocesado (ARCSA, 2020).

Devoluciones: se da cuando un cliente realiza la devolución del producto al fabricante y a cambio recibe otro producto o a su vez la devolución del efectivo (ARCSA, 2020).

Envase primario: es aquel envase donde se coloca la forma farmacéutica terminada, es decir, se encuentra en contacto directo con el medicamento (ARCSA, 2020).

Envase secundario: es aquel envase en el que se coloca el envase primario (ARCSA, 2020).


Etiquetado: contiene la información que va impresa tanto en el envase primario como secundario, por ejemplo nombre, descripción técnica, composición del producto, indicaciones sobre el uso y medidas de conservación (ARCSA, 2020).

Fecha de caducidad: fecha límite hasta la cual el producto conserva las características y especificaciones técnicas con las cuales fue elaborado (ARCSA, 2020).

Lote: código o designación del producto con números y letras a través del cual se identifica el lote de producción y la fecha de fabricación del medicamento (ARCSA, 2020).

Termohigrómetro: instrumento electrónico mediante el cual se mide tanto la temperatura (T) y la humedad relativa (HR) del medio ambiente o el área donde se requiera (Hidalgo, 2021, p.5).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	03 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

6. DESARROLLO

6.1. UBICACIÓN DE MEDICAMENTOS

- Los medicamentos deben tener una ubicación determinada en las estanterías
- Se debe tener en cuenta las condiciones de almacenamiento (temperatura ambiente, medicamentos psicotrópicos, estupefacientes, medicamentos que requieren refrigeración).
- Los medicamentos se deben ordenar según su orden alfabético

6.2. LIMPIEZA DE LAS ÁREAS

6.2.1. Limpieza de la farmacia

- El auxiliar de farmacia es el encargado de realizar la limpieza del área
- La limpieza se realiza todas las mañanas
- Para la limpieza se debe tener en cuenta lo siguiente:

Área	Día de limpieza
Pisos	Lunes
Ventanas	Martes
Estanterías	Miércoles y jueves
Servicio sanitario	Viernes


- La limpieza será registrada en el Anexo 4

6.2.2. Limpieza y descongelación del refrigerador

Limpieza diaria

- Diariamente el auxiliar de farmacia debe limpiar la refrigeradora con un paño húmedo, con el fin de retirar cualquier contaminante.

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	04 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

Limpieza trimestral

- Cada tres meses se debe realizar la descongelación del refrigerador
- Se deben colocar los medicamentos en un cooler para conservar su temperatura de conservación
- Se debe apagar el refrigerador hasta que se descongele
- Luego se pasa un paño seco por el interior del refrigerador para eliminar cualquier agente contaminante
- Una vez que esté limpio el refrigerador, se enciende y se espera a que alcance una temperatura adecuada de conservación de los medicamentos
- Se colocar nuevamente los medicamentos en el refrigerador
- Se llena el registro de limpieza del refrigerador en el Anexo 5

6.3. CONDICIONES DEL ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS

6.3.1. Generalidades

Se debe tener en cuenta los rangos de temperatura para el almacenamiento de los medicamentos:

Temperatura ambiente: 15°C - 30°C

Refrigeración: 2°C - 8°C

Congelación: -20°C ± 5°C


Se debe tener en cuenta los valores de humedad relativa para el almacenamiento de los medicamentos:

Humedad relativa: 65% ± 5%

6.3.2. Medición de temperatura y humedad relativa ambiental

- En el área de almacenamiento se debe colocar un termohigrómetro
- Se debe llevar el registro de temperatura y humedad ambiental
- El registro se realiza dos veces al día, en la mañana (9-10 am) y en la tarde (15-16 pm).
- Se debe llevar el registro de la temperatura ambiental y la humedad relativa en el Anexo 6

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-03
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	05 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

6.3.3. Medición de temperatura de refrigeración

- En la refrigeradora se debe colocar un termómetro
- Se debe llevar el registro diario de temperatura, realizando dos mediciones al día, en la mañana (9-10 am) y en la tarde (15-16 pm).
- Se debe llevar el registro de la temperatura en el Anexo 7

6.3.4. Control de la iluminación y ventilación

- Se debe verificar que los medicamentos no estén expuestos a la luz solar
- Se debe contar con un adecuado suministro de energía eléctrica
- Las luces de la farmacia serán encendidas únicamente en la jornada laboral
- Al finalizar las actividades se deben apagar las luces
- Se debe verificar que exista una adecuada ventilación en el área de farmacia


6.4. ROTACIÓN DE STOCK

- El farmacéutico debe garantizar la rotación de stock
- Se debe aplicar el sistema de distribución de medicamentos-FEFO (primero que expira, primero que sale)
- Si no se cuenta con el medicamento que solicite el paciente, se puede ofrecer una alternativa terapéutica, siempre y cuando lo apruebe el prescriptor

6.5. CONTROL DE STOCK DE MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN REFRIGERACIÓN

En la farmacia debe existir un adecuado control de los medicamentos que requieren refrigeración, tomando en consideración el medicamento, forma farmacéutica, concentración y cantidad, por lo que se debe llevar un registro y realizar el inventario mensual de estos medicamentos (Anexo 8).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 REINA DEL CISNE FARMACIAS	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	06 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

6.6. CONTROL DE LAS FECHA DE VENCIMIENTO

Generalidades:

- Los medicamentos que estén próximos a caducar (3 meses), deben ser colocados en el área de cuarentena

6.7. ETIQUETADO SEMAFÓRICO

- El farmacéutico debe verificar que se realice el etiquetado semafórico de los medicamentos
- En cada inventario realizado se debe controlar las fechas de caducidad.
- Se debe colocar la etiqueta con la fecha de caducidad en el extremo superior derecho del envase secundario o primario del medicamento

El etiquetado se debe realizar en base al Manual de etiquetado seguro de medicamentos del MSP, tomando en cuenta lo siguiente:


- Se debe utilizar papel adhesivo color amarillo (4 meses antes de caducar) y rojo (2 meses antes de caducar)
- Debe tener escrito la siguiente frase: “Advertencia medicamento caduca”



6.8. DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS

- El auxiliar de farmacia debe verificar los medicamentos que serán devueltos al proveedor
- Se debe realizar la devolución en el tiempo indicado

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	07 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

7. BIBLIOGRAFÍA


ARCSA, *Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines*. 2020.

CABEZAS, C. *Diseño De Un Protocolo De Buenas Prácticas De Almacenamiento Y Distribución De Dispositivos Médicos En La Farmacia Y Bodega Del Hospital General Andino De Chimborazo*. 2020.

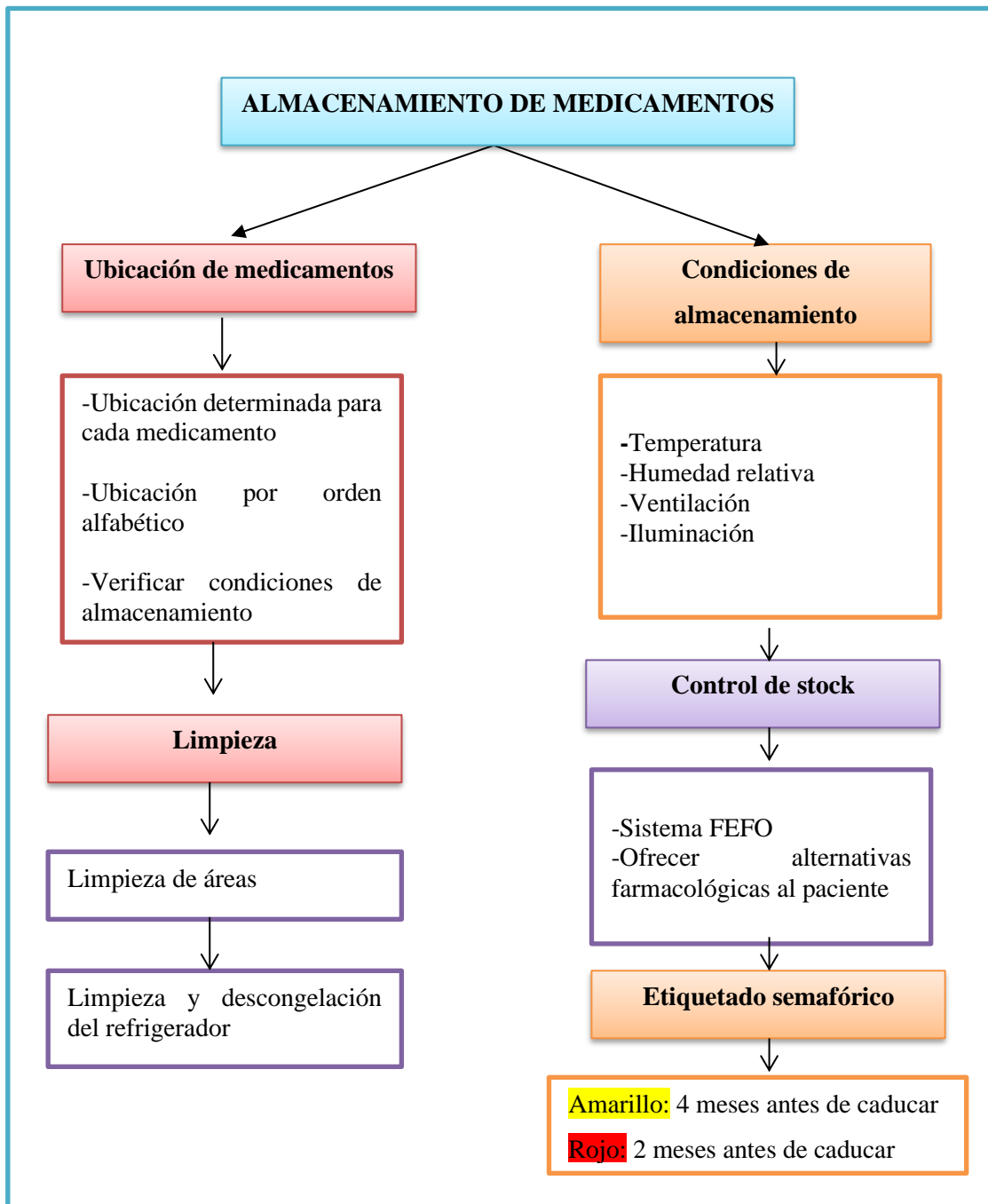
HIDALGO, J. *Diseño y aplicación de una guía para el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución de dispositivos médicos de uso humano en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez*. 2021.

ZÁRATE, D. *Diseño y aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en la farmacia del Hospital Básico San Marcos*. 2021.


REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	08 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

8. FLUJOGRAMA



REALIZADO POR: Dennys Cuvi	REVISADO POR: BQF. Valeria Rodríguez	APROBADO POR: Carlos Cepeda
--------------------------------------	--	---------------------------------------

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	09 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			


9. ANEXOS

ANEXO 4: REGISTRO DE LIMPIEZA DE LA FARMACIA


		FARMACIA REINA DEL CISNE				
REGISTRO DE LIMPIEZA DE LA FARMACIA						
Mes:						
Día	Limpieza				Firma	Observaciones
	Piso	Estanterías	Ventanas	Servicio sanitario		

RESPONSABLE: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda


 REINA DEL CISNE FARMACIAS	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	10 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

ANEXO 5: REGISTRO DE LIMPIEZA DEL REFRIGERADOR


 REINA DEL CISNE FARMACIAS		FARMACIA REINA DEL CISNE	
REGISTRO DE LIMPIEZA DEL REFRIGERADOR			
Año:			
Fecha	Descripción de la limpieza	Firma	Observaciones

RESPONSABLE: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	11 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			


ANEXO 6: REGISTRO DE TEMPERATURA Y HUMEDAD RELATIVA

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>		FARMACIA REINA DEL CISNE							
REGISTRO DE TEMPERATURA Y HUMEDAD RELATIVA									
Mes: _____									
Día	Temperatura ambiente				Humedad relativa				Firma
	mañana	tarde	Media	Referencia	Mañana	Tarde	Media	Referencia	
				30°C				65±5%	
				30°C				65±5%	
				30°C				65±5%	
				30°C				65±5%	
				30°C				65±5%	
				30°C				65±5%	
				30°C				65±5%	
				30°C				65±5%	
				30°C				65±5%	
				30°C				65±5%	


Representante técnico: _____

Representante legal: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	12 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			


ANEXO 7: REGISTRO DE TEMPERATURA DE REFRIGERACIÓN

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE				
	REGISTRO DE TEMPERATURA DE REFRIGERACIÓN				
Mes: _____					
Día	Mañana	Tarde	Promedio	Referencia	Firma
				2-8°C	
				2-8°C	
				2-8°C	
				2-8°C	
				2-8°C	
				2-8°C	
				2-8°C	
				2-8°C	
				2-8°C	
				2-8°C	
				2-8°C	

Representante técnico: _____

Representante legal: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-ALM-04
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	13 de 13
ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS			

ANEXO 8: REGISTRO DE MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN CADENA DE FRÍO

		FARMACIA REINA DEL CISNE		
REGISTRO DE MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN REFRIGERACIÓN				
Mes:				
Medicamento	Forma farmacéutica	Concentración	Cantidad	Observaciones
Eritropoyetina				
Bromuro de rocuronio				
Proparacaína				
Fluoresceína sódica				
Gynoflor				
Toxoide tetánico				
Trimebutina maleato				

Representante técnico: _____

Representante legal: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

“FARMACIA REINA DEL CISNE”



POE DEL DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Documento controlado: Sí No

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DIS-05
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	08-01-2023
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE.....	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES	1
5. GLOSARIO	1
6. DESARROLLO.....	3
7. BIBLIOGRAFÍA.....	5
8. FLUJOGRAMA	6
9. ANEXOS	7

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DIS-05
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	01 de 07
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			

1. OBJETIVO

Diseñar un documento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos en la farmacia Reina del Cisne.

2. ALCANCE

Todas las disposiciones expuestas en este documento serán aplicadas para el proceso de dispensación de medicamentos en la farmacia.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este POE fue elaborado en base al “Guía de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines” de la ARCSA.

4. RESPONSABLES


La ejecución de este POE estará a cargo del Bioquímico Farmacéutico en calidad de responsable técnico de la farmacia Reina del Cisne, quien deberá:

- Socializar el POE
- Implementar el POE
- Evaluar la implementación del POE

5. GLOSARIO

Atención farmacéutica: es la actividad llevada a cabo por los profesionales químicos o bioquímicos farmacéuticos quienes se encargan de brindar una terapia medicamentosa adecuada a los pacientes, con el fin de conseguir la prevención y disminución de efectos adversos, problemas relacionados con los medicamentos, adherencia farmacológica, entre otros (ARCSA, 2019, p. 11).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DIS-05
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	02 de 07
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			

Auxiliar de farmacia: son técnicos en farmacia encargados de apoyar al Farmacéutico en el suministro de los medicamentos, verificación de fechas de caducidad, control del almacenamiento de productos, entre otros (UNED, 2015, p. 6).

Bioquímico farmacéutico: es el responsable de farmacia encargado de brindar atención a los pacientes, realizar una adecuada dispensación, verificar el cumplimiento de aspectos técnicos y legales durante la recepción, almacenamiento y dispensación de los medicamentos (ARCSA, 2019, p. 11).

Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de medicamentos (BPRAD): conjunto de normas que deben cumplir las instituciones o establecimientos farmacéuticos que realizan las actividades de conservación, distribución y transporte de los medicamentos, con base a parámetros como personal, infraestructura materiales, equipos, almacenamiento y distribución (ARCSA, 2019, p. 11).


Dispensación: es el acto responsable del farmacéutico donde se entrega los medicamentos al paciente y se brinda información para fomentar su uso adecuado (ARCSA, 2019, p. 11).

Distribución: conjunto de actividades que comprende desde la elaboración del medicamento por parte del fabricante o empresa hasta que es entregado al consumidor final (ARCSA, 2019, p. 11).

Farmacia comunitaria: es un establecimiento sanitario de tipo privado, donde los farmacéuticos participan en actividades destinadas al uso adecuado y racional de los medicamentos, mediante una dispensación informada al paciente (Jaureguiberry, 2017).

Medicamento: es aquella forma farmacéutica que tiene dentro de su composición principios activos y excipientes y se utiliza en la profilaxis, diagnóstico y tratamiento de diversas enfermedades (ARCSA, 2019, p. 11).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DIS-05
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	03 de 07
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			

Sistema FEFO: sistema de distribución de medicamentos que permite que los productos con fecha de caducidad más cercana se distribuyan primero (ARCSA 2019, p. 11).

Sistema FIFO: sistema de distribución de medicamentos que permite que los productos que ingresaron primero al establecimiento se distribuyan primero (ARCSA, 2019, p. 11).

6. DESARROLLO

6.1. ETAPAS DE LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

1) Validación de la prescripción

El Farmacéutico será el encargado de validar la prescripción médica con el fin de realizar la dispensación de la medicación correcta al paciente, para garantizar el éxito de la terapia farmacológica y su adherencia al tratamiento (DIGEMID, 2009).

Durante la validación se verifiquen los siguientes parámetros:


- Nombre completo del paciente
- Nombre del medicamento
- Forma farmacéutica
- Concentración del medicamento
- Posología completa de los medicamentos
- Firma del prescriptor
- Sello del médico tratante

2) SELECCIÓN DE LOS MEDICAMENTOS

Para seleccionar la medicación, el auxiliar de farmacia debe:

- Verificar que los medicamentos estén en stock
- Verificar que los medicamentos correspondan a los prescritos
- Verificar que el medicamento se encuentre en óptimas condiciones

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DIS-05
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	04 de 07
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			

3) REGISTRO DE MEDICAMENTOS

Los medicamentos seleccionados serán registrados en el sistema interno de la farmacia.

4) DISPENSACIÓN

El dispensador de la farmacia es el encargado de brindar al paciente toda la información acerca de la terapia medicamentosa.

a. Inicialmente debe indagar en el paciente:

- Antecedentes de alergias
- Enfermedades de base
- Administración de otros medicamentos

b. Si el tratamiento es adecuado y no existen factores de riesgo en el paciente:


- Embarazo
- Lactancia

c. Se entregará la medicación y se informará sobre:

- Medicamento, forma farmacéutica, concentración y cantidad prescrita por el médico
- Dosis
- Frecuencia de administración
- Modo de conservación
- Duración del tratamiento
- Efectos adversos de los medicamentos
- Interacciones medicamento-medicamento e interacciones medicamento-alimento
- Fomentar el uso racional de medicamentos

d. Llenar la nota de egreso de los medicamentos

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DIS-05
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	05 de 07
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			

7. BIBLIOGRAFÍA

ARCOSA, Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación para Farmacias y Botiquines. [en línea], 2019, pp. 1-18. Disponible en: <http://www.controlsanitario.gob.ec/documentos-vigentes/>.

ARCOSA, 2020. *Reglamento De Buenas Practicas De Almacenamiento, Distribucion Y Transporte De Establecimientos Farmaceuticos*. 2020. S.l.: s.n.

DIGEMID, «Manual de buenas prácticas de dispensación». S.l.: s.n. 2009,

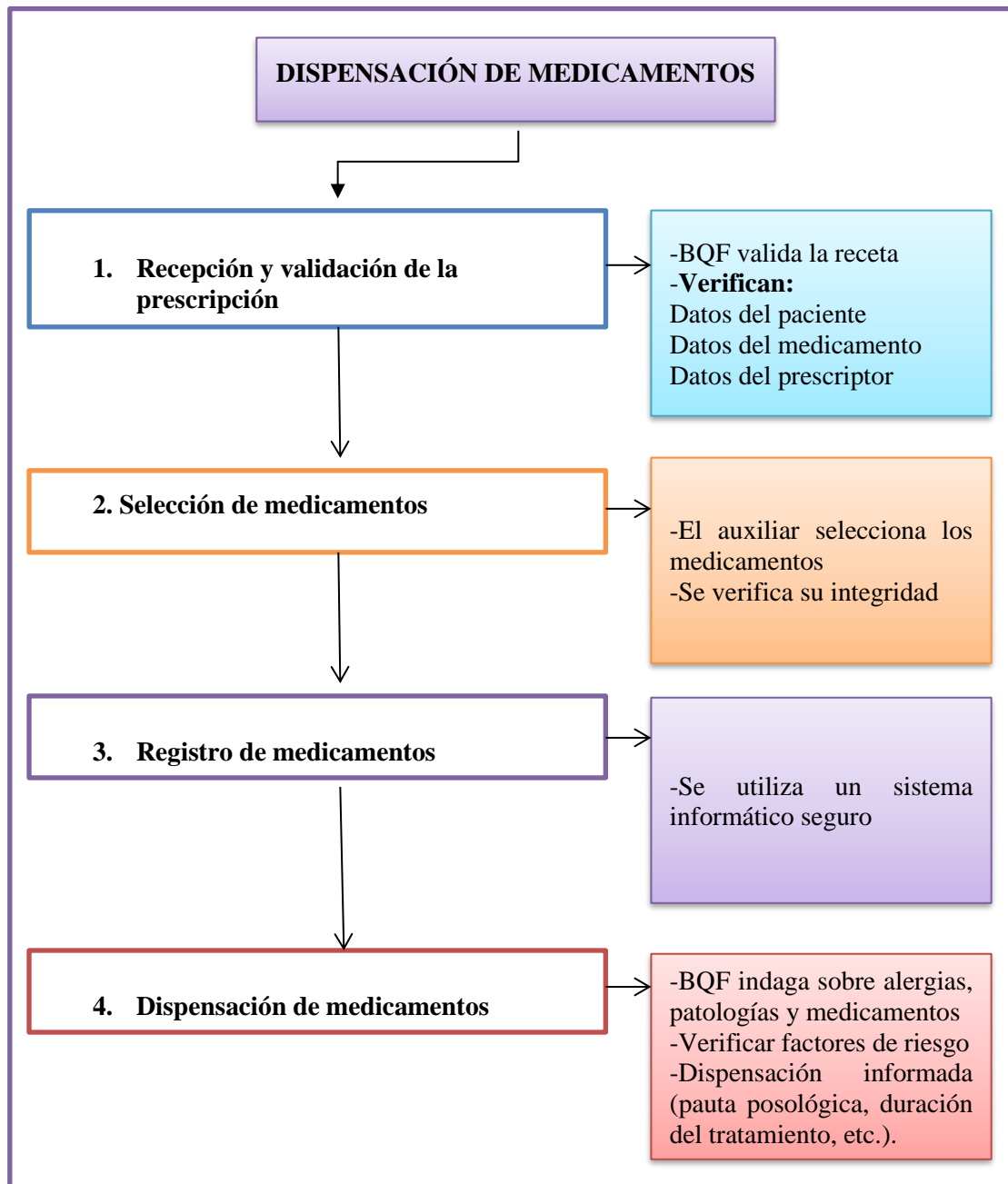
JAUREGUIBERRY, M., Capacitación. , 2017, pp. 72-78.

UNED, Curso Online de Farmacología básica para Técnicos y Auxiliares de Farmacia. , 2015.


REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DIS-05
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	06 de 07
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			

8. FLUJOGRAMA




REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DIS-05
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	07 de 07
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			

9. ANEXOS

ANEXO 9: REGISTRO DE EGRESO DE MEDICAMENTOS

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>		FARMACIA REINA DEL CISNE				
REGISTRO DE EGRESO DE MEDICAMENTOS						
Fecha: _____						
Nombre genérico	Nombre comercial	Concentración	Forma farmacéutica	Registro sanitario	Cantidad dispensada	Responsable

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

ANEXO I: POE DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN


“FARMACIA REINA DEL CISNE”



POE DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

Documento controlado: Sí X No

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DOC-06
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	08-01-2023
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LA FARMACIA			

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES	1
5. GLOSARIO	1
6. DESARROLLO.....	3
7. BIBLIOGRAFÍA.....	5
8. FLUJOGRAMA	6
9. ANEXOS	7

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DOC-06
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	01 de 07
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LA FARMACIA			

1. OBJETIVO

Elaborar un procedimiento estandarizado acerca del adecuado control y manejo de la documentación que se maneje en la farmacia comunitaria “Reina del Cisne” de la ciudad de Riobamba.

2. ALCANCE

Todos los lineamientos expuestos en este POE serán aplicados a todos los documentos de la farmacia.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este POE fue elaborado en base al “Guía de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines” de la ARCSA.

4. RESPONSABLES

La ejecución de este POE estará a cargo del Bioquímico Farmacéutico en calidad de responsable técnico de la farmacia Reina del Cisne, quien deberá:

- Socializar el POE
- Implementar el POE
- Evaluar la implementación del POE

5. GLOSARIO

Archivo: es el conjunto de documentos que sirve de soporte material para la gestión de un establecimiento, permite acumular los archivos por un tiempo determinado conforme lo dicte la ley (MHE, 2018, p. 1).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DOC-06
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	02 de 07
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LA FARMACIA			

Bioquímico farmacéutico: es el responsable de farmacia encargado de brindar atención a los pacientes, realizar una adecuada dispensación, verificar el cumplimiento de aspectos técnicos y legales durante la recepción, almacenamiento y dispensación de los medicamentos (ARCSA, 2022, p. 6).

Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de medicamentos (BPRAD): conjunto de normas que deben cumplir las instituciones o establecimientos farmacéuticos que realizan las actividades de conservación, distribución y transporte de los medicamentos, con base a parámetros como personal, infraestructura materiales, equipos, almacenamiento y distribución (ARCSA, 2022, p. 10).

Código: el código es un conjunto alfanumérico que se genera en una empresa para la gestión y control de sus actividades (MHE, 2018, p. 1).

Documento: es un escrito donde en el cual se consigna una información determinada para desarrollar una o más actividades información (MHE, 2018, p. 1).

Documentos interno: son aquellos documentos que poseen interés para la empresa debido a que, permiten realizar comunicados, convocatorias, etc., (MHE, 2018, p.2).

Documento externo: son aquellos documentos que poseen interés externo a la empresa y sirven para emitir comunicados como publicaciones, anuncios, etc. (MHE, 2018, p.2).

Farmacia comunitaria: es un establecimiento sanitario de tipo privado, donde los farmacéuticos participan en actividades destinadas al uso adecuado y racional de los medicamentos, mediante una dispensación informada al paciente (SEFAC, 2018, p. 1).

Medicamento: es una forma farmacéutica constituida por una sustancia o mezcla de sustancias, que posee un volumen, peso, porcentajes constantes y que ha sido elaborado por laboratorios farmacéuticos que estén legalmente establecidos (ARCSA, 2022, p. 10).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DOC-06
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	03 de 07
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LA FARMACIA			

Versión: es un número asignado a la cantidad de veces que se realiza algún tipo de modificación a los escritos (CPIQ, 2016, p. 4).

6. DESARROLLO

6.1. FORMATO DE DOCUMENTOS

6.1.1. *Procedimientos operativos estandarizados*

Todo POE debe poseer la siguiente estructura:

- Portada
- Índice
- Cuerpo del documento: objetivo, alcance, documento de referencia, responsables, glosario, desarrollo, bibliografía
- Anexos

1) **La portada**

- Va escrito el nombre de la farmacia en Times new roman #24
- Se coloca la fotografía de la farmacia en tamaño 9*12 cm
- Se coloca el nombre del POE en Times new roman #22
- Al final se coloca si el documento es controlado o no


2) **Índice**

- Se coloca los títulos desarrollados en el escrito y la página correspondiente


3) **Cuerpo del documento**

- Todo el escrito va con Times new roman #11
- El escrito va justificado

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DOC-06
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	04 de 07
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LA FARMACIA			

- Se utiliza interlineado de 1,5
- Encabezado: se coloca una tabla con 4 columnas y 5 filas y debe incluir el logo de la farmacia, nombre de la farmacia, nombre del POE, el código (incluye inicialmete la palabra POE- siglas del escrito-número de POE), la versión (si se realiza por primera vez es 01) y el número de página (incluye el número de página y el total de hojas del escrito), como se indica a continuación:

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	
		PÁGINA	
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LA FARMACIA			

- Pie de página: se coloca al final de cada hoja una tabla con 2 filas y 3 columnas, donde se coloca el nombre del autor del escrito, quién lo revisa y la persona que lo aprueba, como se indica a continuación:

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

6.1.2. Registros

- Tiene un membrete, con el logo de la farmacia y el nombre
- Se coloca el nombre del registro
- El desarrollo del registro depende de la actividad para la cual se requiera
- Al final se colocan: observaciones y la firma del personal responsable

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DOC-06
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	05 de 07
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LA FARMACIA			

6.2. Control de documentos

Documentos internos

- Toda copia debe ser archivada
- Se llevará el registro de los documentos internos que se elaboren
- Todos los documentos deben estar firmados

Eliminación de documentos

- Si un documento ya no es válido deberá escribirse la palabra “obsoleto” en la primera hoja.
- Los POES tendrán una vigencia de 2 años
- Tras los 2 años todo documento será eliminado

7. BIBLIOGRAFÍA

ARCSA. *GUÍA EXTERNA Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación para Farmacias y Botiquines.* *Controlsanitario.gob.ec* [en línea] 2019, pp. 6-12. Disponible en: http://www.controlsanitario.gob.ec/documentosvigentes/%0Ahttps://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/Anexo2_GE3.0_Guia_BPFD_consulta_publica.pdf.

CPIQ. *Guía Para La Elaboración Y Control de documentos.* 2018.

MHE. *Documentos básicos en la empresa privada I.* *McGraw Hill* [en línea] 2018, pp. 86-101. Disponible en: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199332.pdf>.

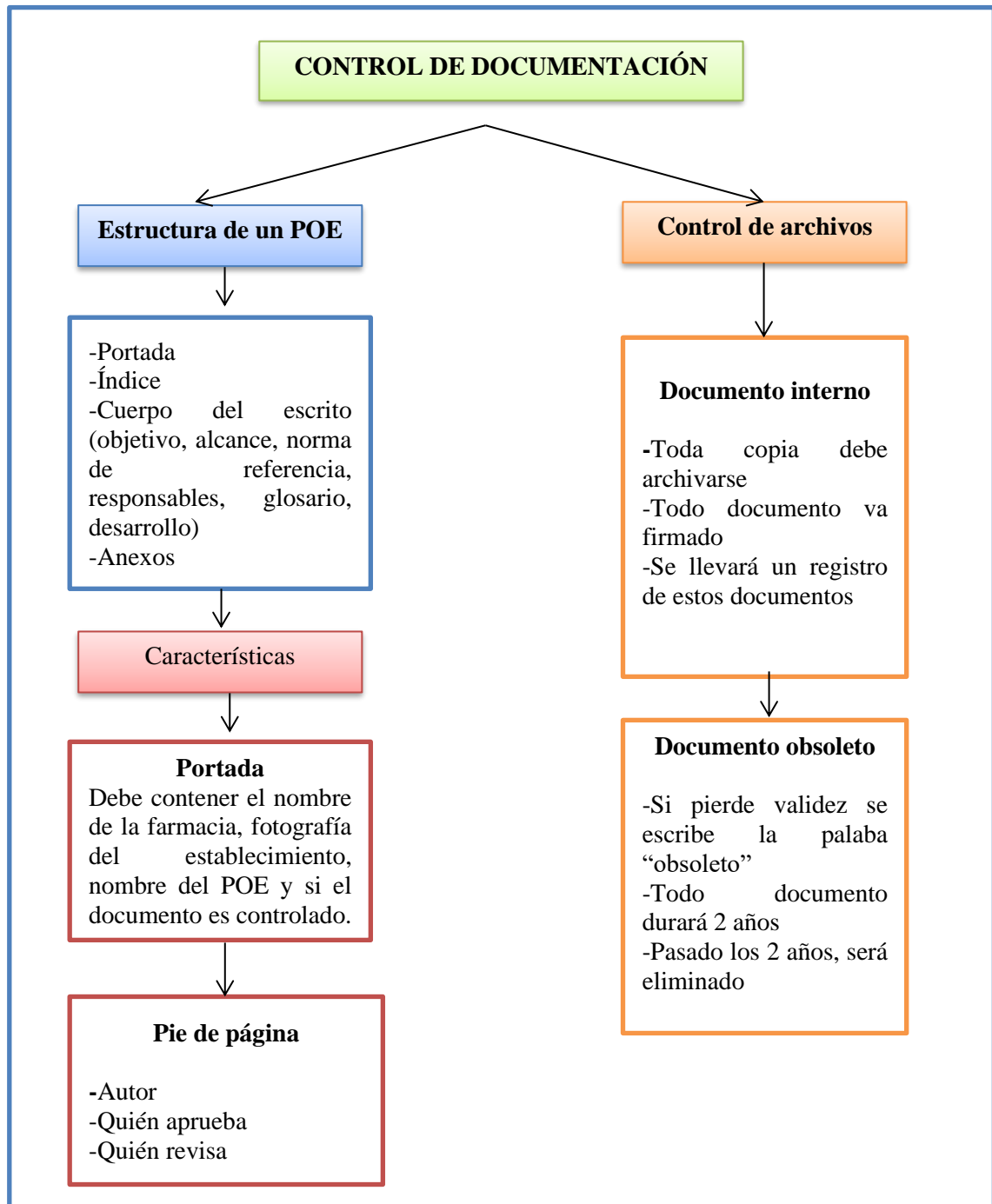
SEFAC. *Farmacia comunitaria y salud pública.* 2018.

UNED. *Curso Online de Farmacología básica para Técnicos y Auxiliares de Farmacia.* 2015.

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 <p>FARMACIA REINA DEL CISNE</p>	POE	
	CÓDIGO:	POE-DOC-06
	VERSIÓN:	01
	PÁGINA	06 de 07
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LA FARMACIA		

8. FLUJOGRAMA



REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-DOC-06
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	07 de 07
CONTROL DE DOCUMENTACIÓN DE LA FARMACIA			

9. ANEXOS

ANEXO 10: REGISTRO DEL DOCUMENTOS INTERNOS

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE			
	REGISTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS			
MES: _____				
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN	ELABORADO POR

RESPONSABLE: _____

OBSERVACIONES: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda


“FARMACIA REINA DEL CISNE”



POE DE HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL

Documento controlado: Sí No


REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-HIG-07
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	08-01-2023
HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL			

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE.....	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES	1
5. GLOSARIO	1
6. DESARROLLO.....	3
7. BIBLIOGRAFÍA.....	4
8. FLUJOGRAMA	5
9. ANEXOS	6

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-HIG-07
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	01 de 06
HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL			

1. OBJETIVO

Elaborar un procedimiento estandarizado para las normas de higiene y salud ocupacional para el personal que labora en la farmacia comunitaria “Reina del Cisne” de la ciudad de Riobamba.

2. ALCANCE

Todos los lineamientos expuestos en este POE serán aplicados al personal de la farmacia.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este POE fue elaborado en base al “Guía de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines” de la ARCSA.

4. RESPONSABLES

La ejecución de este POE estará a cargo del Bioquímico Farmacéutico en calidad de responsable técnico de la farmacia Reina del Cisne, quien deberá:


- Socializar el POE
- Implementar el POE
- Evaluar la implementación del POE

5. GLOSARIO

Accidente laboral: es todo accidente de trabajo o lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo que lleva a cabo (Badía, 2017, p. 2).

Accidente sin incapacidad: es cualquier incidente que no causa lesiones o que si las produce, son leves y el implicado puede seguir laborando (Badía, 2017, p. 2).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-HIG-07
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	02 de 06
HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL			

Acción positiva: son aquellas medidas que se toman en favor de las personas que tienen una alta probabilidad de sufrir algún daño o lesión (Badía, 2017, p. 2).

Auxiliar de farmacia: son técnicos en farmacia encargados de apoyar al Farmacéutico en el suministro de los medicamentos, verificación de fechas de caducidad, control del almacenamiento de productos, entre otros (UNED, 2015, p. 6).

Bioquímico farmacéutico: es el responsable de farmacia encargado de brindar atención a los pacientes, realizar una adecuada dispensación, verificar el cumplimiento de aspectos técnicos y legales durante la recepción, almacenamiento y dispensación de los medicamentos (ARCSA, 2022, p. 6).


Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de medicamentos (BPRAD): conjunto de normas que deben cumplir las instituciones o establecimientos farmacéuticos que realizan las actividades de conservación, distribución y transporte de los medicamentos, con base a parámetros como personal, infraestructura materiales, equipos, almacenamiento y distribución (ARCSA, 2022, p. 10).

Farmacia comunitaria: es un establecimiento sanitario de tipo privado, donde los farmacéuticos participan en actividades destinadas al uso adecuado y racional de los medicamentos, mediante una dispensación informada al paciente (SEFAC, 2018, p. 1).

Higiene: es el proceso donde los individuos aplican técnicas contra los efectos nocivos en la salud de los individuos, incluyendo el lavado de manos, aplicarse productos desinfectantes, ducharse, entre otros (Badía, 2017, p. 2).

Salud: es un derecho humano y una meta que se desea alcanzar a nivel universal, es el estado de completo bienestar, físico y psicológico (Badía, 2017, p. 2).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-HIG-07
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	03 de 06
HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL			

Seguridad ocupacional: se entiende como una actividad encaminada a promover y proteger la salud de los empleados, por otro lado, gestionar y reducir los riesgos, así como controlar las enfermedades y accidentes laborales (Badía, 2017, p. 2).

6. DESARROLLO

6.1. Higiene

El personal debe tener hábitos de higiene como:


- Prohibido fumar, comer o beber en el área
- Usar equipo de protección personal como mascarilla y mandil
- No tocar los productos con manos sucias
- No estornudar sobre los productos

También es importante que se realice un adecuado lavado de manos, para lo cual, deben mojarse las manos, colocarse jabón, lavarse entre dedos y uñas, enjuagarse con abundante agua y secarse. El lavado se debe realizar frecuentemente durante la permanencia del personal en la farmacia.

6.2. Salud ocupacional

- Para precautelar la salud del personal se debe tener una ficha médica de cada persona
- El personal debe realizarse exámenes de salud anualmente
- En caso de surgir un incidente laboral se debe comunicar al encargado de farmacia
- Se debe llenar el registro de incidentes dentro de la farmacia

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-HIG-07
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	04 de 06
HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL			

7. BIBLIOGRAFÍA


ARCSA. *Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines.* 2022.

BADÍA, X. *Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales.* 2017.

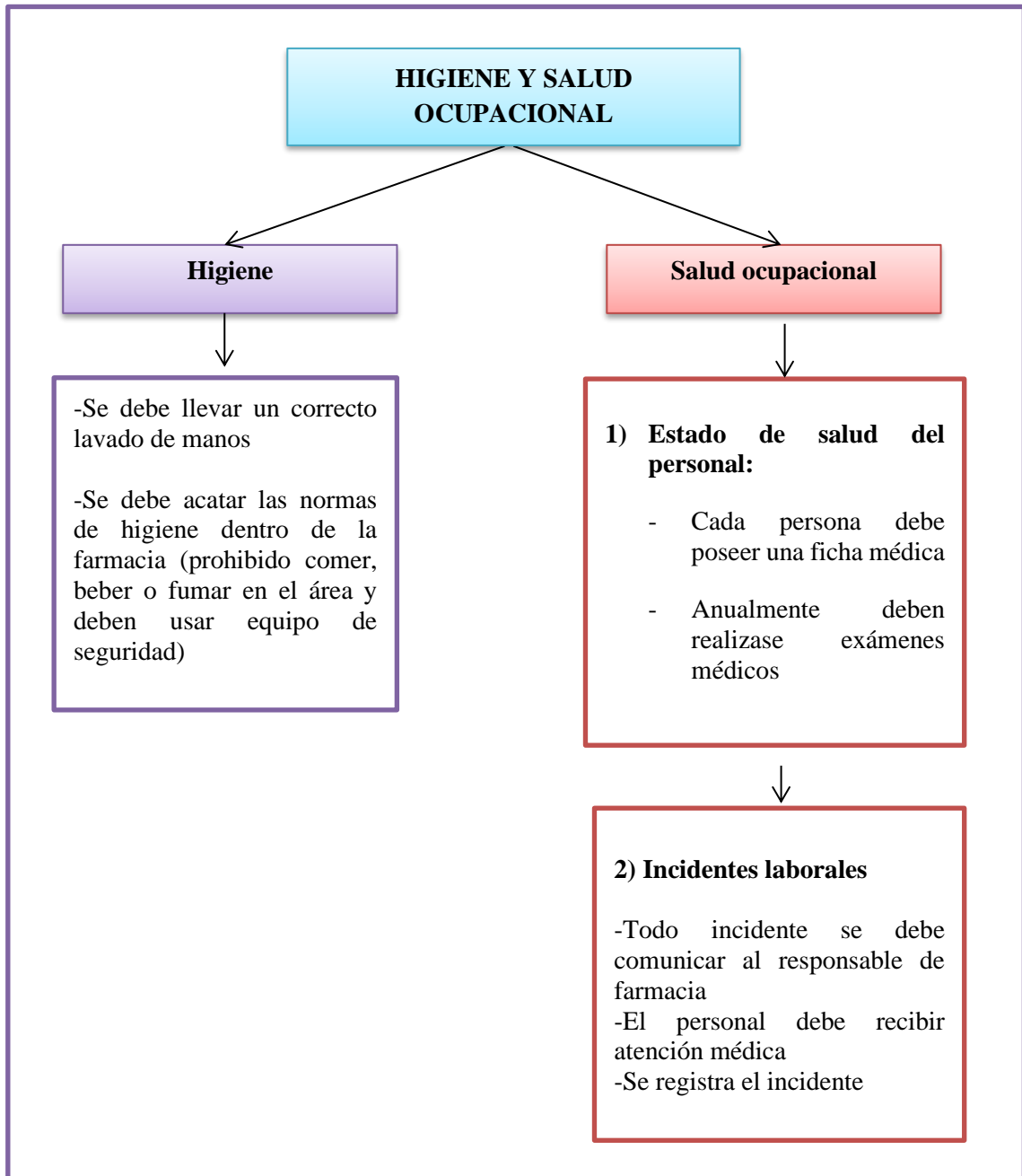
SEFAC. *Farmacias comunitarias y salud pública.* 2018.

UNED. *Curso Online de Farmacología básica para Técnicos y Auxiliares de Farmacia.* 2015.


REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-HIG-07
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	05 de 06
HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL			

8. FLUJOGRAMA



REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-HIG-07
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	06 de 06
HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL			

9. ANEXOS

ANEXO 11: REGISTRO DE INCIDENTES LABORALES

	FARMACIA REINA DEL CISNE		
	REGISTRO DE INCIDENTES LABORALES		

Incidente	Descripción	Personal involucrado	Observaciones

RESPONSABLE: _____

OBSERVACIONES: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda


“FARMACIA REINA DEL CISNE”



POE DE CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Documento controlado: Sí No

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-CAL-08
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	08-01-2023
CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE.....	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES	1
5. GLOSARIO	1
6. DESARROLLO.....	2
7. BIBLIOGRAFÍA.....	4
8. FLUJOGRAMA	5
9. ANEXOS	6

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-CAL-08
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	01 de 06
CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			

1. OBJETIVO

Elaborar un procedimiento que describa el adecuado proceso para realizar la calibración y el mantenimiento de los equipos en la farmacia Reina del Cisne de Riobamba.

2. ALCANCE

Todas las disposiciones expuestas en este documento serán aplicadas por al proceso de calibración y mantenimiento de equipos.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este POE fue elaborado en base al “Guía de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines” de la ARCSA.

4. RESPONSABLES

La ejecución de este POE estará a cargo del Bioquímico Farmacéutico en calidad de responsable técnico de la farmacia Reina del Cisne, quien deberá:


- Socializar el POE
- Implementar el POE
- Evaluar la implementación del POE

5. GLOSARIO

Ajuste de un instrumento: es una acción que consiste en modificar ciertos componentes físicos o a través de programas, los resultados de un instrumento, para eliminar errores sistemáticos y compensar la curva de calibración (Hidalgo, 2021, p.5).

Calibración: es el proceso que avala las medidas obtenidas por cierto instrumento para evaluar si es compatible con lo esperado y evitar desviaciones en los procesos (Hidalgo 2021, p.5).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-CAL-08
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	02 de 06
CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			

Incertidumbre: es el valor que indica la probabilidad de encontrar el valor verdadero esperado, suele ser superior al valor límite (Javeriana, 2018, p. 4).

Medición: proceso que permite evaluar el tamaño de una característica, usando un instrumento determinado (Javeriana, 2018, p. 4).

Patrón: es la muestra de magnitud de una característica que está certificada por un patrón internacional (Javeriana, 2018, p. 4).

Repetibilidad: indica el intervalo de incertidumbre que presentan los resultados en la medición repetitiva en las mismas condiciones (Javeriana, 2018, p. 4).

Reproductibilidad: indica el intervalo de incertidumbre que presentan los resultados en la medición repetitiva en condiciones cambiantes o distintas (Javeriana, 2018, p. 4).

Trazabilidad: es la cadena ininterrumpida que indica las calibraciones realizadas, teniendo en consideración el reconocimiento internacional para la medición (Javeriana, 2018, p. 4).

Termohigrómetro: es un instrumento electrónico que se usa para medir la temperatura (T) y la humedad relativa (HR) donde se requiera (Hidalgo, 2021, p.5).


Validación: es el proceso que establece el método analítico más adecuado y que cumple con los requerimientos para su aplicación (Hidalgo, 2021, p.5).

6. DESARROLLO

6.1. GENERALIDADES

- El farmacéutico encargado debe realizar un plan anual de calibración
- En caso de observar desviaciones en los resultados se debe tramitar la revisión y calibración de equipos

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-CAL-08
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	03 de 06
CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			

- Los registros de las calibraciones deben ser archivado.

6.2. CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO

6.2.1. Calibración de termohigrómetro

- Al inicio de cada año se debe solicitar a la empresa contratista que realice la calibración del equipo
- La calibración debe garantizar el aseguramiento de la calidad.
- Los contratistas realizan la medición en condiciones controladas (temperatura y humedad determinada)
- Se deben usar patrones de medida
- La empresa debe entregar el certificado de la calibración realizada
- En la farmacia se llena el registro de calibración del termohigrómetro


6.3. Calibración y mantenimiento del refrigerador

- Al inicio de cada año se debe solicitar a la empresa contratista que realice la revisión y mantenimiento del refrigerador
- Se debe limpiar el refrigerador
- Es importante comprobar las juntas de las puertas
- Deben comprobar el ajuste de la temperatura
- La empresa debe entregar el certificado del mantenimiento realizado
- En la farmacia se llena el registro de mantenimiento

6.3.1. Mantenimiento del sistema informático

- Al inicio de cada año se debe solicitar a la empresa contratista que realice el mantenimiento del sistema informático

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-CAL-08
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	04 de 06
CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			

- La empresa debe hacer una revisión de: actualización del sistema operativo, configurar las medidas de seguridad, actualizar los controladores, limpiar los discos, eliminar los softwares que no usen y acelerar el tiempo de cargo del sistema
- La empresa debe entregar el certificado del mantenimiento
- En la farmacia se llena el registro del mantenimiento del sistema informático


7. BIBLIOGRAFÍA

ARCSA, *Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines*. 2022.

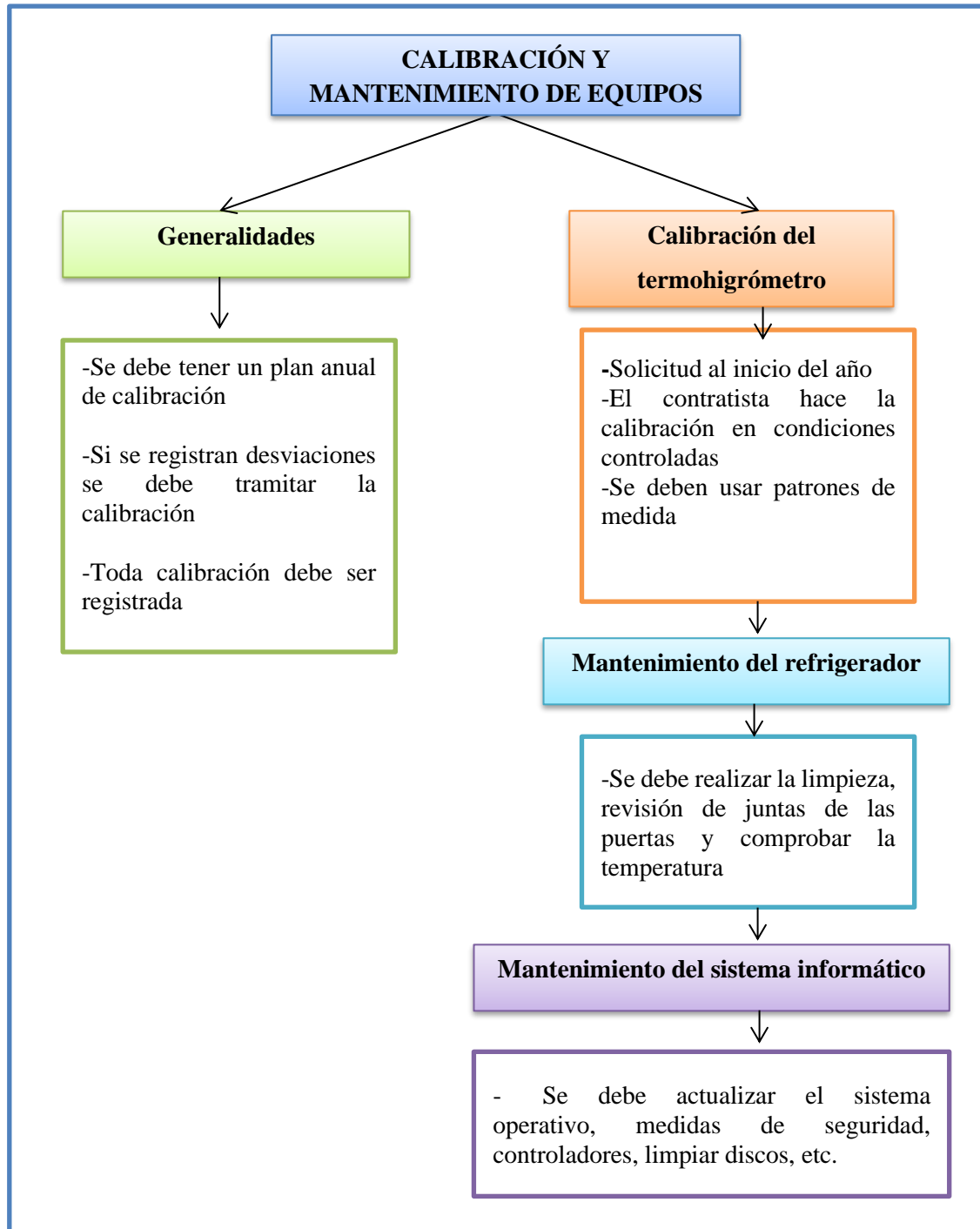
HIDALGO, J. *Diseño y aplicación de una guía para el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento y distribución de dispositivos médicos de uso humano en el Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez*. 2021.

JAVERIANA. *Índice de flujo y calibración de equipos*. 2018.

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-CAL-08
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	05 de 06
CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			

8. FLUJOGRAMA



REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 REINA DEL CISNE FARMACIAS	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-CAL-08
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	06 de 06
CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			

9. ANEXOS

ANEXO 12: REGISTRO DE CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

 REINA DEL CISNE FARMACIAS	FARMACIA REINA DEL CISNE				
	REGISTRO DE CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS				
Año: _____					
Fecha	Calibración / mantenimiento			Indicador	Responsable
	Termohigrómetro	Refrigerador	Sistema informático		

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE: _____

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda


“FARMACIA REINA DEL CISNE”



POE DEL RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Documento controlado: Sí No


REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-SUG-09
		VERSIÓN:	01
		FECHA DE ELABORACIÓN:	08-01-2023
RECLAMOS Y SUGERENCIAS			

ÍNDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE.....	1
3. DOCUMENTO DE REFERENCIA	1
4. RESPONSABLES	1
5. GLOSARIO	1
6. DESARROLLO.....	3
7. BIBLIOGRAFÍA.....	3
8. FLUJOGRAMA	4
9. ANEXOS	5

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-SUG-09
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	01 de 05
RECLAMOS Y SUGERENCIAS			

1. OBJETIVO

Diseñar un documento de sobre el manejo de reclamos y sugerencias por parte de los clientes en la farmacia Reina del Cisne.

2. ALCANCE

Todas las disposiciones expuestas en este documento serán aplicadas para el proceso de manejo de reclamos y sugerencias por parte de los clientes

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este POE fue elaborado en base al “Guía de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos en farmacias y botiquines” de la ARCSA.

4. RESPONSABLES

La ejecución de este POE estará a cargo del Bioquímico Farmacéutico en calidad de responsable técnico de la farmacia Reina del Cisne, quien deberá:


- Socializar el POE
- Implementar el POE
- Evaluar la implementación del POE

5. GLOSARIO

Acción correctiva: es el conjunto de acciones que se toman para eliminar las causas de no conformidad de los clientes (UNED, 2015, p. 6).

Auxiliar de farmacia: son técnicos en farmacia encargados de apoyar al Farmacéutico en el suministro de los medicamentos, verificación de fechas de caducidad, control del almacenamiento de productos, entre otros (UNED, 2015, p. 6).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-SUG-09
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	02 de 05
RECLAMOS Y SUGERENCIAS			

Bioquímico farmacéutico: es el responsable de farmacia encargado de brindar atención a los pacientes, realizar una adecuada dispensación, verificar el cumplimiento de aspectos técnicos y legales durante la recepción, almacenamiento y dispensación de los medicamentos (ARCSA, 2022, p. 6).

Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de medicamentos (BPRAD): conjunto de normas que deben cumplir las instituciones o establecimientos farmacéuticos que realizan las actividades de conservación, distribución y transporte de los medicamentos, con base a parámetros como personal, infraestructura materiales, equipos, almacenamiento y distribución (ARCSA, 2022, p. 10).

Destinatario: Cliente final que debe recibir los productos (ARCSA, 2017, p.8).

Dispensación: es el acto responsable del farmacéutico donde se entrega los medicamentos al paciente y se brinda información para fomentar su uso adecuado (ARCSA, 2019, p. 11).


Farmacia comunitaria: es un establecimiento sanitario de tipo privado, donde los farmacéuticos participan en actividades destinadas al uso adecuado y racional de los medicamentos, mediante una dispensación informada al paciente (SEFAC, 2018, p. 1).

Medicamento: es aquella forma farmacéutica que tiene dentro de su composición principios activos y excipientes y se utiliza en la profilaxis, diagnóstico y tratamiento de diversas enfermedades (ARCSA, 2019, p. 11).

Reclamo: es una acción donde el cliente comunica una inconformidad o una situación concreta que debe ser tratado por el establecimiento (ARCSA, 2017, p.8).

Sugerencias: acción donde el cliente propone, sugiere o insinúa algo, con plan de mejora (ARCSA, 2017, p.8).

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-SUG-09
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	03 de 05
RECLAMOS Y SUGERENCIAS			

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

- La farmacia debe contar con un proceso para el fácil manejo y comunicación de los reclamos realizados por los clientes.
- Es importante definir las responsabilidades del personal ante el manejo de reclamos y devoluciones realizados por los clientes

6.2. Proceso de atención de reclamos y sugerencias

- El farmacéutico encargado la farmacia debe recibir el reclamo de los clientes
- Se debe realizar el análisis del motivo del reclamo
- Se deben realizar las acciones correctivas
- Se debe llenar el registro de reclamos y sugerencias.

7. BIBLIOGRAFÍA


ARCISA. Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación para Farmacias y Botiquines. [en línea], 2017, pp. 15. Disponible en: https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/08/IE-D.2.2-EST-01.V.2.0_Funcionamiento_Farmacias_socializacion-1.pdf.

ARCISA. Buenas Prácticas de Farmacia y Dispensación para Farmacias y Botiquines. [en línea], 2019, pp. 1-18. Disponible en: <http://www.controlsanitario.gob.ec/documentos-vigentes/>.

ARCISA. NORMA TÉCNICA DE BUENAS PRÁCTICAS A ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS. [en línea], 2022, pp. 1-48. Disponible en: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2022-02/Documento_Buenas-Prácticas-Almacenamiento-Distribución-Transporte-para-Establecimientos-Farmacéuticos-Establecimiento-Dispositivos-Médicos-uso-humano_0.pdf.

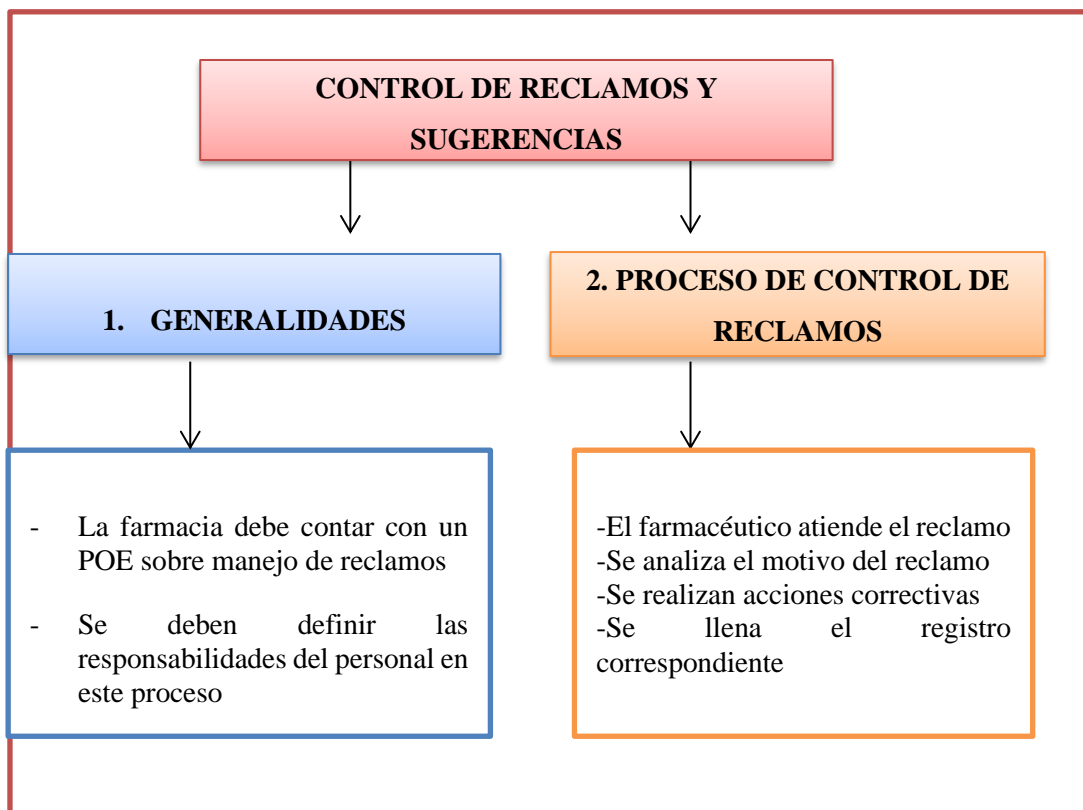
SEFAC. *Farmacia comunitaria y salud pública.* 2018.

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda

 REINA DEL CISNE <small>FARMACIAS</small>	FARMACIA REINA DEL CISNE	POE	
		CÓDIGO:	POE-SUG-09
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA	04 de 05
RECLAMOS Y SUGERENCIAS			

UNED. Curso Online de Farmacología básica para Técnicos y Auxiliares de Farmacia. 2015.

8. FLUJOGRAMA



REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dennys Cuvi	BQF. Valeria Rodríguez	Carlos Cepeda



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 03 / 07 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Dennys Javier Cuvi Zarate
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Ciencias
Carrera: Bioquímica y Farmacia
Título a optar: Bioquímico Farmacéutico
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. Rafael Inty Salto Hidalgo

x DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACIÓN
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

1055-DBRA-UPT-2023