



**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"**

**CARRERA DE ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES PARA LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE APROVISIONAMIENTO Y ADQUISICIÓN DE  
PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS COMUNITARIAS,  
D.M. QUITO 2013.**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en**

**Administración de Boticas y Farmacias**

**Autora: Cali Paspuel Sofía Elizabeth**

**Tutor: Eco. Gustavo Paredes P.**

**Quito, Octubre 2013.**

## **DECLARATORIA**

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Sofía Elizabeth Cali Paspuel

CC 1718379587

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Sofía Elizabeth Cali Paspuel alumna de la Escuela de Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.

---

CC 1718379587

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Eco. Gustavo Paredes por su importante aporte para el desarrollo de esta tesis y a la Dra. Estela Montes debo destacar, por encima de todo, su paciencia, interés, apoyo y su capacidad para guiar mis ideas.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mi madre y hermanos. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi madre, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, mis hermanos por depositar su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Los amo con mi vida.

## INDICE

Carátula	
Declaración de aprobación tutor y lector.....	i
Declaración de autoría del estudiante.....	ii
Declaración de cesión de derechos a la institución.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Resumen ejecutivo.....	xiii
Abstract executive.....	xiv

<b>INDICE GENERAL</b>	
CAPITULO I.....	1
1. Antecedentes.....	1
1.01 Contexto.....	1
1.02 Justificación e Importancia.....	2
1.03 Definición del Problema Central.....	5
CAPITULO II.....	6
2. Análisis de Involucrados.....	6
2.01 Mapeo de Involucrados.....	6
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados.....	7
CAPITULO III.....	11
3. Problemas y Objetivos.....	11
3.01 Árbol de problemas.....	11
3.02 Árbol de Objetivos.....	12
CAPITULO IV.....	13

4. Análisis de Alternativas.....	13
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas.....	13
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	15
4.03 Matriz de Marco Lógico.....	16
CAPITULO V.....	17
5. Propuesta.....	17
5.01 Antecedentes.....	17
5.02 Descripción.....	21
5.02.01 Objetivo del manual.....	21
5.02.02 Alcance del manual.....	21
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	26
Manual de Procesos.....	27
1. Definición de Manual.....	27
2. Definición de proceso.....	27
3. Definición de Servicio Farmacéutico.....	28
4. Generalidades.....	29
4.1 Actitud del servicio.....	29

4.1.1 Saludo.....	29
4.1.2 Amabilidad.....	29
4.1.3 Información.....	29
4.1.4 Conocimiento.....	30
5. Despacho de la receta.....	30
5.1 Dispensación de medicamentos.....	30
5.2 Entrega de medicamentos.....	31
6. Proceso para una buena dispensación.....	31
7. Características de un buen dispensador.....	32
8. Agilidad.....	32
9. Despedida.....	32
10. El servicio Farmacéutico y las buenas prácticas médicas.....	32
11. Aprovisionamiento.....	34
11.1 Selección.....	34
11.2 Programación.....	36
11.3 Adquisición.....	40

12. Gestión de stocks.....	46
13. Almacenamiento y Distribución.....	51
13.1 Almacenamiento.....	51
13.2 Distribución.....	64
14. Aspectos para garantizar un mejor control técnico y económico.....	67
14.1 Control técnico.....	67
14.2 Control económico.....	68
14.2.1 Almacén.....	68
14.2.2 Área de dispensación.....	69
14.2.3 Caja.....	70
15. Instalaciones y mobiliario.....	70
15.1 Criterios de selección.....	70
15.2 Dispensación.....	70
16. Proveedores.....	71
CAPITULO VI.....	72
6.1 Recursos.....	72

6.2 Cronograma.....	73
Anexos.....	74
1. Encuesta.....	75
2. Conclusiones.....	76
3. Recomendaciones.....	77
4. Reglamento para la gestión del suministro de medicamentos y control administrativo financiero.....	78
5. Ley de salud orgánica.....	82
6. Netgrafía.....	85
<b>INDICE DE TABLAS</b>	
Tabla 1 Análisis de fuerzas T.....	5
Tabla 2 Análisis de Involucrados.....	7
Tabla 3 Análisis de Alternativas.....	13
Tabla 4 Impacto de Objetivos.....	15
Tabla 5 Matriz de Marco Lógico.....	16
Tabla 6 Proceso de Selección de medicamento.....	36

Tabla 7 Factores a considerar para la gestión de stock de medicamento.....	47
Tabla 8 Tipos de Stock.....	48
Tabla 9 Ventajas y desventajas del sistema de stock.....	65
Tabla 10 Ventajas y desventajas del sistema por prescripción individual.....	65
Tabla 11 Recurso humano.....	72
Tabla 12 Recurso material.....	72
Tabla 13 Cronograma.....	73
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b>	
Gráfico 1 Mapeo de Involucrados.....	6
Gráfico 2 Árbol de problemas.....	11
Gráfico 3 Árbol de Objetivos.....	12
Gráfico 4 Procesos del Six Sigma.....	25
Gráfico 5 Gestión Farmacéutica.....	29
Gráfico 6 Clasificación del Aprovevisionamiento.....	33

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El actual mercado exige cada vez más a las organizaciones excelencia en cuanto a la calidad del producto o servicio que presta, por tal motivo las Farmacias Comunitarias Independientes deben adquirir la capacidad de adaptación a estos cambios para lograr tener un nivel de competitividad que les permita permanecer en el mercado farmacéutico.

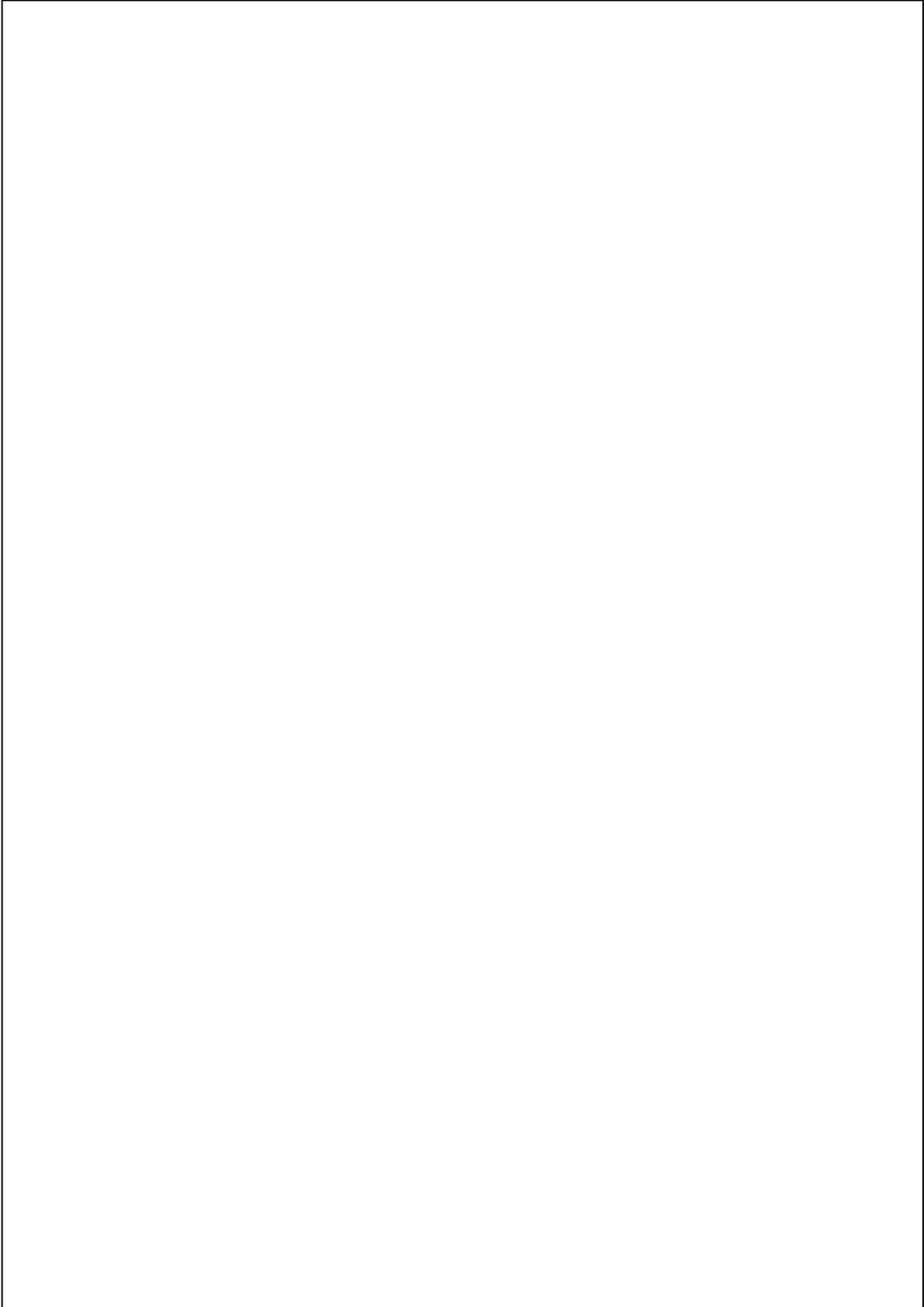
El objetivo del presente proyecto es desarrollar estrategias para que estas sean implementadas con el fin de mejorar los procesos administrativos, mismos que ayudaran y serán de soporte para el personal que se encuentre en la farmacia y al mando de la misma para su correcto funcionamiento.

IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APROVISIONAMIENTO Y ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS COMUNITARIAS, D.M. QUITO 2013.

### **ABSTRACT EXECUTIVE**

The current market demands more and more organizations excellence in terms of quality of product or service provided, for this reason the independent community pharmacies must acquire the ability to adapt to these changes to achieve a level of competitiveness that allows them to remain in the pharmaceutical market.

The objective of this project is to develop strategies so that they would be implemented in order to improve the administrative, same processes that help and support for staff that is in the Pharmacy and the remote control for proper operation.



## CAPITULO I

### 1. Antecedentes

#### 1.01 Contexto

En la actualidad la mayoría de las empresas farmacéuticas contratan personal que no está capacitado, que no conocen los productos y los clientes no son atendidos de la mejor manera. Los propietarios no tienen facilidades para que se capaciten en técnicas, herramientas, logísticas para mejorar el manejo de los inventarios, aprovisionamiento y adquisición de medicamentos.

Las farmacias Comunitarias no cuentan con un sistema adecuado para la administración de procesos. En ocasiones productos caducados son vendidos por lo que no tienen un control de inventario exacto y se perjudica la salud de los clientes. Por consiguiente se verifica que existe un cuello de botella en los procesos de logística.

Se ha podido identificar que las Farmacias Comunitarias independientes no tienen un control o seguimiento de aprovisionamiento y adquisición de medicamentos a diferencia de las grandes cadenas y franquicias que tienen a la mano una guía de procesos. Al no tener una buena asesoría en estos procesos las farmacias comunitarias independientes optan por unirse a las grandes cadenas perdiendo su identidad.

A través de la investigación se puede establecer que este tipo de establecimientos han sido administrados con un sentido tradicionalista sin una guía técnica, es decir que de generación en generación se ha ido cometiendo los mismos errores de una mala gestión en los procesos de logística.

La situación administrativa actual del mercado farmacéutico en el sector de Carapungo en las Farmacias Comunitarias Independientes se puede considerar deficiente ya que no existe un seguimiento en la selección del medicamento, selección de proveedor, una programación acorde a las necesidades del usuario del sector, que ha ocasionado la pérdida constante de clientes y a su vez baja rotación de medicamentos.

Es importante que las empresas intermediarias de los laboratorios es decir las distribuidoras farmacéuticas manejen controles basándose en los requerimientos que la ley les exige para el buen manejo de los fármacos realizando procesos estandarizados que logren preservar de la mejor manera los medicamentos para que estos no pierdan sus propiedades; por eso es importante que su proceso logístico sea detallado y diseñado en pro de estos objetivos, para lograrlo debe aplicar tácticas que lo ayuden a estar en un nivel competitivo con las otras farmacias para que logre una diferenciación con estas. Las estrategias logísticas implementadas en una organización dependen en gran parte su éxito y su nivel de competitividad, ya que con estas se puede lograr una mayor optimización de tiempos generando un alto índice de satisfacción al cliente.

### **1.02 Justificación e Importancia**

El presente trabajo está estructurado y basado a las necesidades de las Farmacias Comunitarias Independientes de Carapungo, con el propósito de encaminar los procesos para una correcta adquisición y aprovisionamiento del medicamento que se dispensa; y así analizar, controlar y desarrollar una buena Gestión Administrativa, tomando en cuenta que se usara una guía para cumplir con los procesos establecidos.

La importancia del estudio del tema es demostrar que a través de la aplicación de un manual se puede lograr una ventaja competitiva, ofreciendo una visión diferente para el servicio farmacéutico tradicional. Esta investigación nos indicará cuáles serán las estrategias más adecuadas, que se deban aplicar para la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Además se debe mantener un nivel de los productos que esté acorde a la demanda y mantener un stock de medicamentos adecuados a los costos más bajos. La importancia de implementar un sistema de control en una farmacia es la de garantizar la correcta comercialización de los productos con el objetivo de incrementarlas ventas.

La realización del presente proyecto tiene la finalidad de mejorar los siguientes aspectos:

- El mantenimiento de registros exactos y actualizados de entrada y salida de medicamentos.
- La elaboración de técnicas de requerimientos o pedidos de fármacos.
- La optimización de stocks.
- Proceso de Caducidad de los medicamentos.
- Política de Devoluciones.
- Buenas prácticas de Almacenamiento.
- Inventarios – Control interno.

El objetivo de todo sistema de suministro de medicamentos es mantener y controlar el abastecimiento permanente y oportuno de medicinas, para garantizar que lleguen a los

clientes, de acuerdo con sus necesidades y cumplan con sus expectativas; así también se optimizará el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Aprovisionamiento, Adquisición, Control e Inventario, para que exista una adecuada gestión de stock. Ya luego de la investigación realizada se logró detectar que estos procesos no se están cumpliendo correctamente en la Farmacia Comunitaria Independiente de Carapungo.

La gestión de stock de medicamentos e insumos en los diferentes niveles influye directamente en la venta del producto. Por ende si los medicamentos no están disponibles con frecuencia, como consecuencia, los pacientes acuden cada vez menos a los establecimientos farmacéuticos.

A los propietarios de las farmacias independientes les será de mucha utilidad la implementación de un manual para tomar decisiones e invertir de mejor manera en el establecimiento, misma que incrementará sus ventas y también obtendrán mejores utilidades, los clientes tendrán un servicio de calidad, en cambio la investigación me ayudará a capacitarme en relación al problema planteado.

### 1.03 Definición del Problema Central

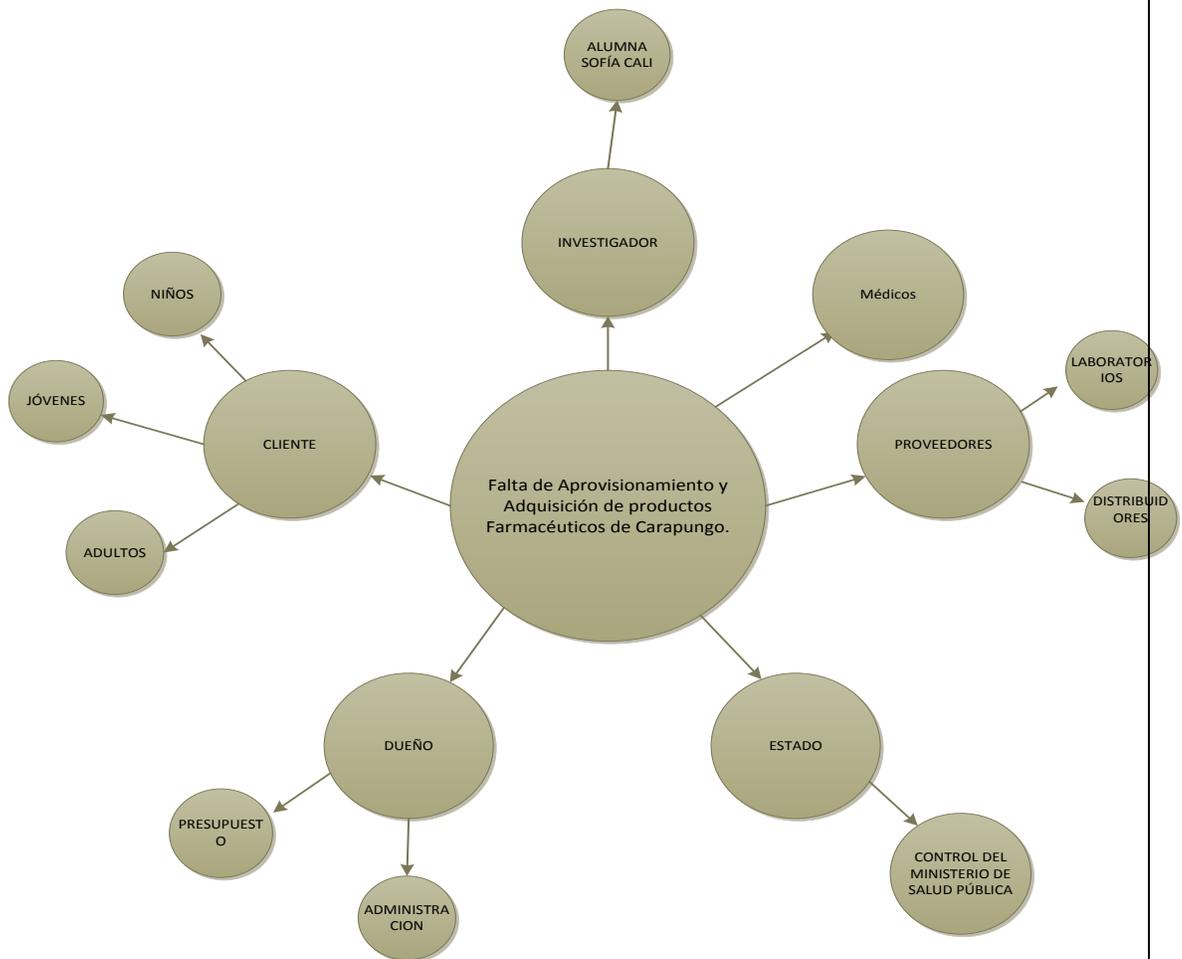
ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Pérdida de medicamentos.	Falta de Aprovisionamiento y Adquisición de productos Farmacéuticos.				Mejora continua en los Procesos Administrativos.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Pérdida de fidelidad de clientes.	1	4	2	3	Capacitación del personal.
Sobre stock de medicamentos de baja rotación.	2	5	2	4	Mejora de equipos tecnológicos.
Medicamentos caducados.	1	4	1	5	Control de adquisición de medicamentos
Manejo incorrecto de inventarios.	2	4	3	5	Cumplimiento de las buenas prácticas de Aprovisionamiento y Adquisición.
Selección del proveedor.	2	3	4	4	Obtener descuentos en medicamentos.

**Tabla No. 1 (Rango 1-5) Elaborado por Sofía Cali**

## CAPITULO II

### 2. Análisis de Involucrados

#### 2.01 Mapeo de Involucrados



**Gráfico No. 1 Elaborado por Sofía Cali**

**2.02 Matriz de Análisis de Involucrados**

<b>Cuadro No. 2 Actores Involucrados</b>	<b>Intereses sobre el problema central</b>	<b>Problemas Percibidos</b>	<b>Recursos, Mandatos y Capacidades</b>	<b>Intereses sobre el Proyecto</b>	<b>Conflictos Potenciales</b>
<b>CLIENTE</b>	<b>Satisfacción de necesidades de salud.</b>	<b>No existe la suficiente cobertura en medicamento.  No hay buen servicio.</b>	<b>Manejo correcto de los Procesos Administrativos de Aprovisionamiento y Adquisición de medicamentos.</b>	<b>Controlar que exista el stock adecuado de medicamentos.  Que el medicamento sea adquirido a tiempo, con normas de calidad y con un precio justo.</b>	<b>Pérdida de tiempo.</b>

Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos y Capacidades	Intereses sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
DUEÑO	<p>Mayor ganancia.</p> <p>Fidelización de clientes.</p>	<p>Farmacias de las grandes cadenas tienen descuentos altos debido a su posibilidad económica.</p> <p>Mejorar el abastecimiento es decir obtener variedad de segmentos y stock.</p>	<p>Verificar los proveedores que se tienen disponibles para adquirir el medicamento deseado.</p> <p>Optimización de recursos a través de su buen uso.</p>	<p>Incrementar las ganancias.</p> <p>Llegar a tener cadenas farmacéuticas.</p>	<p>Falta de conocimiento sobre procesos de Aprovisionamiento y Adquisición que se manejan en la Farmacia para su correcto funcionamiento.</p>

Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos y Capacidades	Intereses sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
<b>ESTADO</b>	<p>Mejora en los procesos de la Administración y atención a los clientes en las Farmacias Comunitarias independientes.</p> <p>Que se cumplan las leyes vigentes.</p>	<p>Deficiencia en el control del correcto funcionamiento de la farmacia.</p>	<p>Leyes establecidas por el Ministerio de Salud Pública.</p>	<p>Controlar el adecuado abastecimiento de medicamentos para la sociedad.</p> <p>Adquirir medicamentos a precios bajos, para que los mismos sean accesibles para el cliente.</p>	<p>Falta de atención a las farmacias independientes, no les transmiten la información necesaria para una correcta administración.</p>

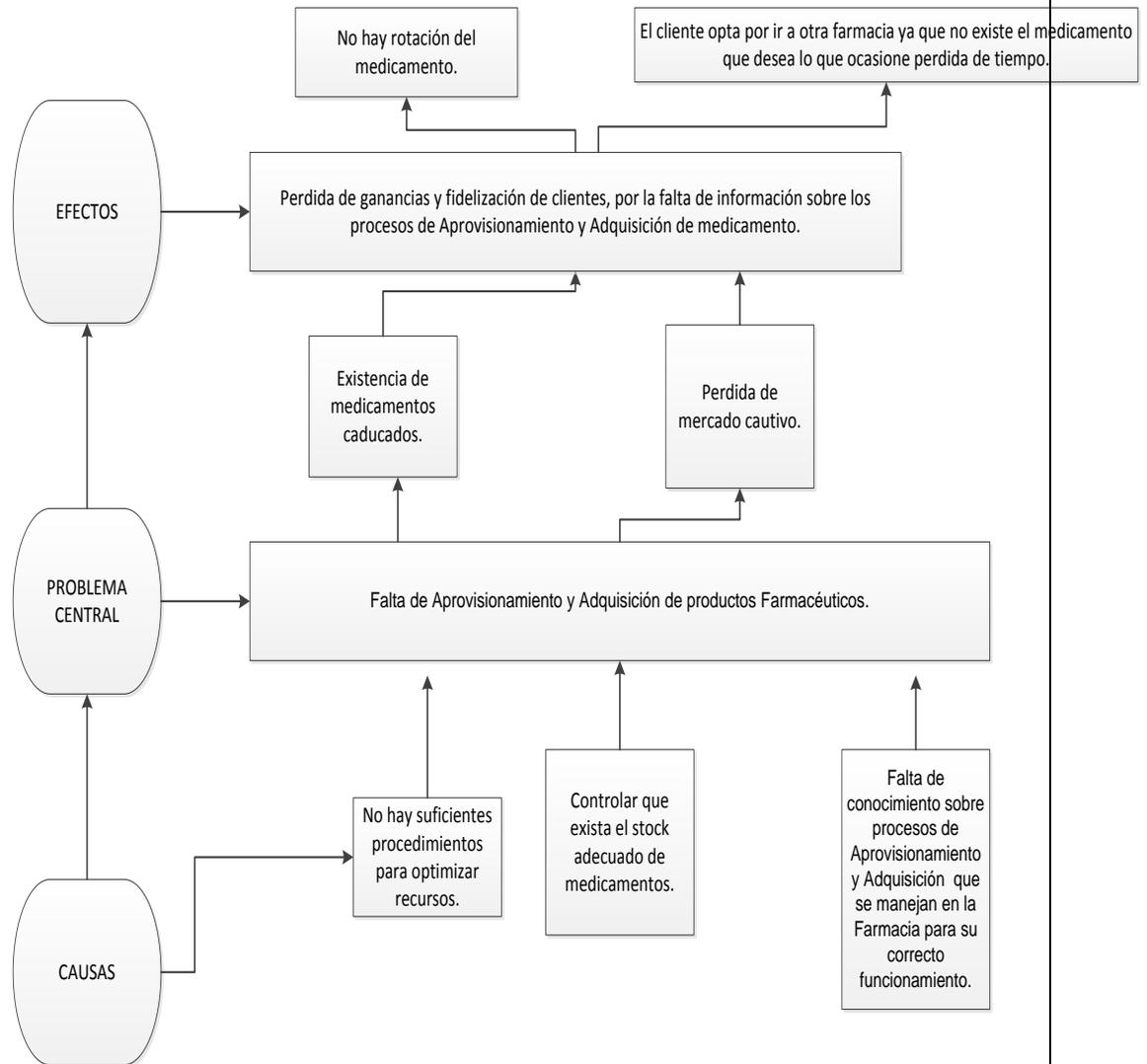
Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos y Capacidades	Intereses sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
<b>INVESTIGADOR</b>	Mejorar el conocimiento sobre el aprovisionamiento y adquisición de medicamentos en las farmacias independientes.	Poco control de los procesos en las Farmacias Comunitarias independientes.  Falta de abastecimiento de medicamentos.	Implementación de un manual de procesos de Aprovisionamiento y adquisición de medicamentos.	Evitar que las farmacias independientes sean absorbidas por grandes cadenas.  Culminación de la carrera.  Hacer que este proyecto sea útil para la sociedad.	Aplicar o implementar el manual a desarrollar ya que hay resistencia al cambio por parte de los dueños de las farmacias independientes.
		No hay suficientes procedimientos para optimizar recursos.			

**Tabla No. 2 Elaborado por Sofía Cali**

### CAPITULO III

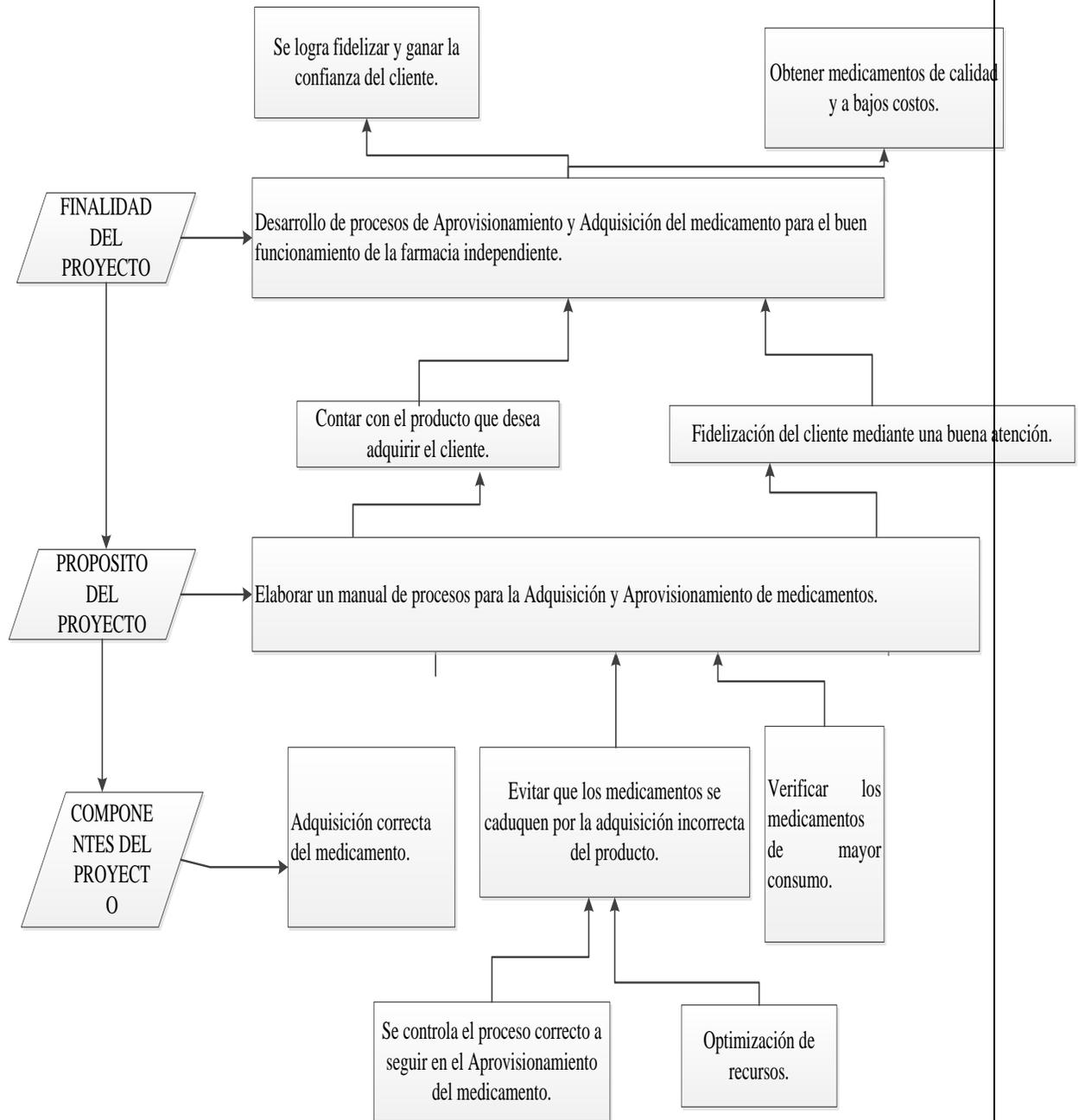
#### 3. Problemas y Objetivos

##### 3.01 Árbol de problemas



**Gráfico No. 2 Elaborado por Sofía Cali**

### 3.02 Árbol de Objetivos



**Gráfico No. 3 Elaborado por Sofía Cali**

## CAPITULO IV

### 4. Análisis de Alternativas

#### 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

### MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

OBJETIVOS	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	TOTAL	CATEGORIAS
Verificar la afectación que conlleva el no tener conocimiento de los procesos de aprovisionamiento y adquisición del medicamento	4	3	4	4	3	18	ALTA
Controlar que se cumplan los procesos correctos en el aprovisionamiento del medicamento	4	4	3	2	2	15	MEDIA ALTA

OBJETIVOS	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	TOTAL	CATEGORIAS
Desarrollar una guía con el fin de mejorar los procesos administrativos en la farmacia.	4	3	3	4	4	18	ALTA
Brindar una herramienta para el correcto aprovisionamiento y adquisición del medicamento	4	4	3	4	3	18	ALTA
Realizar un estudio del aprovisionamiento y adquisición en farmacias comunitarias independientes basadas en los procesos que se siguen en cadenas y franquicias farmacéuticas.	4	4	3	3	2	16	MEDIA ALTA
<b>TOTAL</b>	20	18	16	17	14	85	

**Tabla No. 3 Elaborado Sofía Cali Rango (4, 2, 1)**

<b>4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos</b>						
	<b>Factibilidad de Lograrse</b>	<b>Impacto en Género</b>	<b>Impacto Ambiental</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Sostenibilidad</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Objetivos</b>	El proyecto actual beneficia al dueño de la farmacia. Es de interés investigativo para la persona que realiza el estudio. Se busca optimizar recursos, haciendo un buen uso de cada uno de ellos.	Se controla el stock del medicamento . Se generan ideas y estrategias para el buen funcionamiento de la farmacia. Fidelización del cliente.	Evitar que existan medicamentos caducados por la mala adquisición del producto. Mejorar la atención hacia el cliente con el fin de obtener su satisfacción . Mantener y mejorar nuestro mercado cautivo.	Los recursos que se tienen serán usados de la manera correcta. Es importante tener el conocimiento suficiente de los procesos que deben aplicarse en la farmacia para su correcto funcionamiento. Cumplir con las políticas internas y externas de la farmacia.	12 meses	<b>64 puntos</b>
	<b>Desarrollar un manual para los procesos administrativos de aprovisionamiento y adquisición de productos farmacéuticos en las farmacias independientes</b>	Se cuenta con el material necesario para el desarrollo del presente proyecto. 16 puntos	12 puntos	12 puntos		12 puntos

**Tabla No. 4 Elaborado por Sofía Cali**

**Rango (4 alto, 2 medio, 1 bajo)**

<b>4.03 Matriz de Marco Lógico</b>			
<b>RESUMEN NARRATIVO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Medios Verificación</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<p><b><u>FIN DEL PROYECTO</u></b>            Desarrollar un manual para mejorar los procesos de aprovisionamiento y adquisición de los medicamentos.</p> <p>Al no contar con este documento provoca que existan medicamentos caducados, baja rotación del producto.</p>	<p>Uso incorrecto de los recursos.</p> <p>Pérdida de tiempo para el cliente al no contar con el producto deseado.</p>	<p>Se mantiene una entrevista con la persona encargada de la farmacia.</p>	<p>Clientes</p> <p>Ministerio de Salud</p> <p>Ministerio del Ambiente</p> <p>Ley Orgánica de Salud.</p>
<p><b><u>PROPÓSITO</u></b>            Al contar con este manual mejorara los procesos de la farmacia por lo tanto se brindara una buena atención y servicio.</p>	<p>Existen medicamentos caducados por la mala adquisición del medicamento.</p> <p>Insatisfacción del cliente por lo que opta por asistir a las grandes cadenas.</p>	<p>Entrevista e investigación.</p>	<p>Clientes.</p>
<p><b><u>COMPONENTES</u></b>            No se tiene conocimiento de los procesos que deben realizarse en la farmacia.</p>	<p>Desarrollar estrategias para el control de los procesos administrativos de la farmacia referente al aprovisionamiento y</p>	<p>Entrevista e investigación.</p>	<p>Llevar un control del cumplimiento de los procesos a mejorar.</p>

Falta de interés por mejorar la atención hacia el cliente y disponibilidad del medicamento.	adquisición del medicamento.		
---	------------------------------	--	--

**Tabla No. 5 Elaborado por Sofía Cali**

## CAPITULO V

### 5. Propuesta

#### 5.01 Antecedentes

##### Salud pública / colectiva

**“La salud es una responsabilidad intersectorial del Estado. La responsabilidad del MSP como Autoridad Sanitaria Nacional es la de velar para que se incorpore la salud como elemento transversal del buen vivir e incidir ampliamente en las políticas, estrategias y metas de los otros sectores de la acción gubernamental y del estado.**

**Se considera que los servicios de salud pública corresponden al conjunto de intervenciones, actividades y procedimientos de tipo promocional, preventivo y de vigilancia realizadas por el Estado en beneficio de todos los ciudadanos. Estos servicios están enfocados para actuar sobre todos los tipos de determinantes de la salud (sociales, económicos, medios ambientales, demográficos, etc.), así como**

**sobre factores de riesgo que condicionan el estado de salud de la población.”**

**GIOVANELA et al., 2012 (p. 450).**

El Ministerio de Salud Pública consecuentemente viene implementando una serie de medidas que son determinantes en el grado de satisfacción de la población y en los niveles de eficiencia económica. El presente documento constituye una importante herramienta de trabajo y la base para desarrollar las actividades diarias de las farmacias comunitarias con los mayores niveles de conocimiento y organización por parte de los trabajadores de estas. En si para cumplir lo antes mencionado se debe tomar en cuenta que el establecimiento debe cumplir con las condiciones que se mencionan en el Capítulo V de la Ley Orgánica de Salud.

### **DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS**

Art. 166.- Las farmacias deben atender al público mínimo doce horas diarias, ininterrumpidas y cumplir obligatoriamente los turnos establecidos por la Autoridad Sanitaria Nacional. Requieren obligatoriamente para su funcionamiento la dirección técnica y la responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien brindará atención farmacéutica especializada.

Art. 167.- La receta emitida por los profesionales de la salud facultados por ley para hacerlo, debe contener obligatoriamente y en primer lugar el nombre genérico del medicamento prescrito. Quien venda informará obligatoriamente al comprador sobre la existencia del medicamento genérico y su precio. No se aceptarán recetas ilegibles, alteradas o en clave.

Art. 170.- Los medicamentos para su venta deben cumplir con los siguientes requisitos:

a) Estar debidamente identificados y etiquetados, sin alteraciones ni enmiendas;

- Contener en sus etiquetas el número de registro sanitario nacional, el precio de venta al público y la fecha de expiración.
- No estar caducados.
- No provenir de instituciones de servicio social, de programas sociales estatales, de donaciones o ser muestras médicas.
- No haber sido introducidos clandestinamente al país.
- No ser falsificados o adulterados.
- No tener colocados elementos sobre las etiquetas que impidan la visibilidad de la información del producto, incluidas las que contienen los precios.

Art. 171.- Es prohibida la venta de medicamentos que contengan sustancias psicotrópicas y estupefacientes que no cuenten con receta emitida por profesionales autorizados para prescribirlas. Cuando se requiera la prescripción y venta de medicamentos que contengan estas sustancias, se realizará conforme a las normas emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional y la Ley Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.

Art. 172.- En las farmacias y botiquines no se podrá ofrecer o dar consulta médica, obstétrica, odontológica, aplicar tratamientos, realizar tomas de muestras ni tener laboratorios clínicos.

Art. 173.- Todo establecimiento farmacéutico debe contar con la responsabilidad técnica de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien puede tener bajo su responsabilidad uno o más establecimientos farmacéuticos, de conformidad con lo que establezca el reglamento. El reglamento de aplicación de esta Ley normará lo relacionado a este servicio, en los lugares en donde no existan suficientes profesionales ni establecimientos farmacéuticos.

Art. 175.- Sesenta días antes de la fecha de caducidad de los medicamentos, las farmacias y botiquines notificarán a sus proveedores, quienes tienen la obligación de retirar dichos productos y canjearlos de acuerdo con lo que establezca la reglamentación correspondiente.

Art. 176.- Los medicamentos caducados referidos en el artículo anterior deben ser destruidos y eliminados por los fabricantes o importadores, conforme a los procedimientos establecidos por la Autoridad Sanitaria Nacional y bajo su supervisión. Publicada en el R.O. No. 423, de diciembre 22 del 2006.

Es un factor importante que las personas que atienden, manejan y están a cargo de una farmacia tengan el conocimiento de las leyes y procesos que deben manejarse en la misma con el fin de contribuir al bienestar y satisfacción del cliente brindando una buena atención y medicamentos de buena calidad. Las grandes cadenas realizan un abastecimiento diario de medicamentos y productos ya que cuentan con sistemas que son de difícil alcance para las farmacias comunitarias independientes por lo que existen procesos que no se realizan correctamente, al no contar con una guía en las mismas se

realiza el presente proyecto el cual está destinado a la mejora de conocimientos sobre los procesos de Aprovisionamiento y Adquisición del medicamento con esto se evita que existan medicamentos caducados.

Para esto se desarrolla un manual en el cual se menciona los pasos a seguir para adquirir el medicamento de la manera correcta, se debe contar con esta herramienta ya que se puede controlar el sistema de gestión que se realiza en cada departamento, este es un soporte para el desarrollo y mejora de los procesos, además designa responsabilidades y nos permite identificar errores y reprocesos que existen lo que ocasiona pérdida de tiempo, al detectar estos factores podemos corregirlos y garantizar el control interno de la farmacia desarrollando estrategias para una buena atención y abastecimiento de productos que son necesarios para la comunidad.

## **5.02 Descripción**

**MANUAL PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APROVISIONAMIENTO Y ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS COMUNITARIAS, D.M. QUITO 2013.**

### **5.02.01 Objetivo del manual**

Controlar que los se cumplan los procesos de Aprovisionamiento y Adquisición de medicamentos para el correcto funcionamiento de la farmacia, con esto se mejorara los conocimientos del personal a cargo.

### **5.02.02 Alcance del manual**

Es de suma importancia conocer el funcionamiento de la farmacia así como los procesos que se manejan internamente en el caso de las farmacias comunitarias independientes que no cuentan con una guía para el correcto Aprovevisionamiento y Adquisición de medicamentos.

Se ha procurado, a través de un análisis profundo, implementar un manual que actualice y complete los procedimientos mencionados, con el fin de que estos establecimientos cumplan con las Normas y Procedimientos tanto de carácter técnico como de control económico que se requieren ejecutar para lograr con ello la calidad del trabajo en la prestación de servicio en beneficio de nuestros clientes.

En este momento enfrentamos la necesidad imperiosa de perfeccionar todo el sistema de Adquisición, Aprovevisionamiento, venta de medicamentos y su control para lograr asegurar el abastecimiento óptimo a los pacientes que los necesitan.

#### **Técnicas utilizadas para la aplicación efectiva en los procesos de Aprovevisionamiento y Adquisición de los medicamentos.**

El personal, material, equipo, políticas, procedimientos, métodos y el medio ambiente, la realización del producto o servicio (proceso), son puntos muy importantes que se deben verificar en una farmacia, como alternativa se ha visto en la disposición de aplicar una técnica que nos permite verificar si los procesos se están llevando a cabo de acuerdo a las políticas de la farmacia.

La técnica a usar es la Metodología Six-sigma, la misma que nos permite verificar errores que se cometen lo que afectan la calidad del producto y servicio. Es una metodología de calidad de clase mundial (iniciada por Motorola en 1961) aplicada para ofrecer un mejor producto o servicio, más rápido y al costo más bajo. La Sigma ( $\sigma$ ) es una letra tomada del alfabeto griego utilizado en estadística como una medida de variación. La metodología  $6\sigma$  se basa en la curva de la distribución normal (para conocer el nivel de variación de cualquier actividad), que consiste en elaborar una serie de pasos para el control de calidad y optimización de procesos.

**Six sigma:** Seis Sigma probablemente sea la metodología más avanzada de mejora de procesos existente. Su poder radica en que se enfoca a la mejora de la calidad, pero sobre todo desde un punto de vista de impacto en la cuenta de resultados de la organización.

Seis Sigma responde a las necesidades de nuestros clientes:

- Calidad al mínimo coste
- Aumento progresivo de la calidad del producto y/o del servicio
- Producto y/o servicio mejor que el de los competidores y a un precio mejor

Para ello Seis Sigma trabaja en pos de reducir los errores o, lo que es lo mismo, reducir la variabilidad de los procesos. Para alcanzar este objetivo, Seis Sigma requiere el uso intensivo de numerosas herramientas, que le permitan: eliminar la causa de las variaciones de los procesos, y conseguirlos con el mínimo posible de defectos

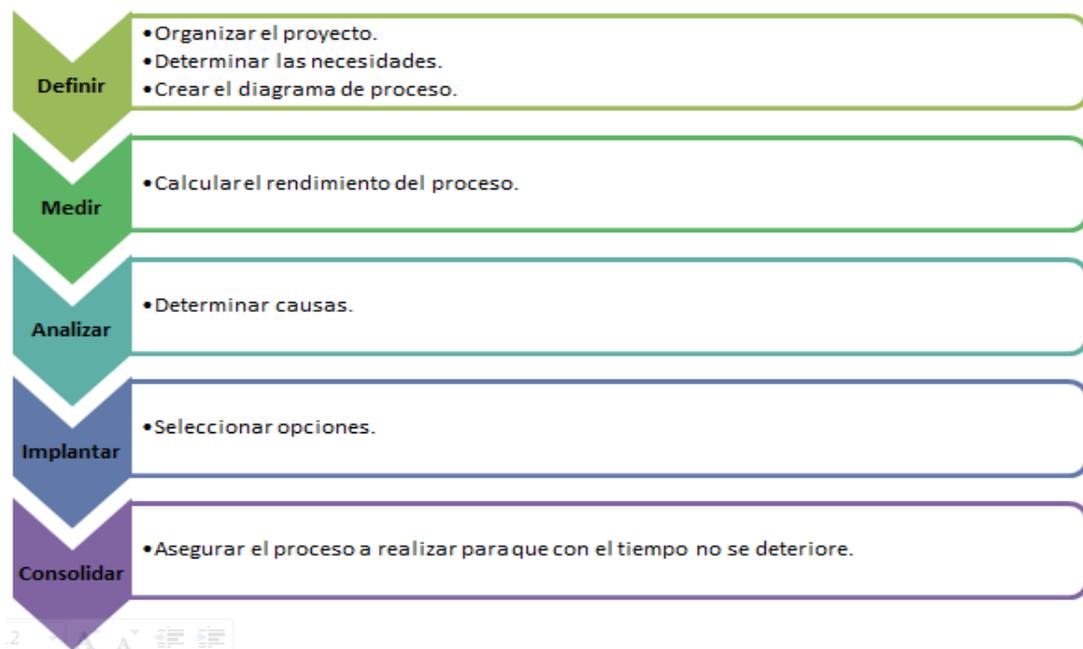
(reduciendo así drásticamente los costes de la no calidad y alcanzando la máxima satisfacción del cliente).

Se puede decir, por lo tanto, que Seis Sigma es una nueva estrategia que -a través de la creación de una nueva cultura de calidad dentro de la organización, que se enfoca hacia la satisfacción del cliente, utilizando manejo de datos, metodologías estadísticas y procesos con el objetivo de alcanzar un nivel de defectos menor o igual a 3,4 defectos por millón. Los principales resultados a alcanzar por la organización a través de la implantación de un programa de mejora Seis Sigma son los siguientes:

- Ahorro de costes (al menos en un 10% sobre el valor de las ventas)
- Aumento de la satisfacción del cliente
- Reducción del número de defectos en los procesos
- Reducción de la variabilidad de los procesos
- Cambio en la filosofía de Gestión de la organización
- Reducción del tiempo de ciclo de los procesos
- Mejora de los resultados de la organización a medio y largo plazo. 6 SIGMA ECUADOR 2010.

El Six-Sigma es un programa que se define en los niveles: operacional y gerencial. Por lo tanto se basara en el nivel operacional, si aplicamos esta técnica podemos proporcionar la información adecuada y la misma nos ayuda a implementar o mejorar procesos, calidad del producto incluso el servicio, adicional esta destreza hace que la

comunicación sea mejor entre empleados por lo que se adquiere ideas para elevar la calidad y contribuir al buen manejo administrativo de la farmacia.



**Gráfico No. 4 Elaborado por Sofía Cali**

### **5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta**



**IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES PARA LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE APROVISIONAMIENTO Y ADQUISICIÓN DE  
PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS COMUNITARIAS,  
D.M. QUITO 2013.**



**Elaborado por: Sofía Cali**

**IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES PARA LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE APROVISIONAMIENTO Y ADQUISICIÓN DE  
PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS COMUNITARIAS,  
D.M. QUITO 2013.**

**1. Definición de Manual**

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos, es decir un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores. Así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del

IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APROVISIONAMIENTO Y ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN LAS FARMACIAS COMUNITARIAS, D.M. QUITO 2013.

trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia cada objetivo a alcanzar.

## **2. Definición de Proceso**

Los procesos son los elementos que intervienen en la toma de decisiones, es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias. Es decir es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.

**3. Definición de Servicio Farmacéutico:** es el grupo de prestaciones relacionadas con el medicamento, destinadas a apoyar las acciones de salud que demanda la comunidad, a través de la atención farmacéutica que permita la entrega rápida, oportuna y segura de los medicamentos a usuarios tanto ambulatorios como los hospitalizados con criterios de calidad en la farmacoterapia.

### **Objetivos de un Servicio Farmacéutico**

- Promover la selección de medicamento, que constituyan en el cuadro nacional de medicamentos básicos.
- Asumir la responsabilidad técnica de la adquisición de medicamento, garantizando su calidad y conservación.

Son componentes necesarios para los programas básicos de la salud e importante disponer del personal capacitado e instalaciones que sean accesibles para la población sin embargo no son suficientes para ofrecer servicios eficaces, es decir que los medicamentos son indispensables y deben estar disponibles si deseamos mantener la fidelidad del usuario.

Por lo tanto el presente trabajo está basado en la problemática que se ha encontrado en las Farmacias Independientes de la Parroquia Calderón en cuanto al aprovisionamiento de medicamentos. Con lo cual se pretende desarrollar un manual con el fin de mejorar el proceso de aprovisionamiento y adquisición del medicamento.



**Gráfico No. 5** Fuente: [www.checkfarma.es](http://www.checkfarma.es)

#### **4. Generalidades**

##### **4.1 Actitud del servicio**

### Descripción de la función

- 4.1.1 Saludo:** Se recibirá al cliente con un saludo cordial, damos la bienvenida y ofrecemos nuestros servicios.
- 4.1.2 Amabilidad:** brindar calidez humana dar un trato amable con todas las personas sin distingo de ninguna clase o condición.
- 4.1.3 Información:** indicar la información solicitada por el cliente acerca de servicios, horarios, disposición de productos, que demande el cliente.
- 4.1.4 Conocimiento:** estar seguros de la información que requiere el cliente con lo que respecta a precios, uso, presentaciones, aspectos que ayuden a tomar la decisión de la compra del medicamento.



### 5. Despacho de la receta

**Receta:** Las recetas son prescripciones de medicamentos que se les brindan a sus pacientes para que con ellas acudan a las farmacias para lograr su expendio, ya que si los medicamentos no son de venta libre, no podrán ser vendidos sin la correspondiente receta del profesional. Esto permite un control del uso de drogas con fines terapéuticos

**5.1 Dispensación de medicamentos:** actividad mediante la cual se entrega un medicamento por el farmacéutico o bajo supervisión personal o directa, de acuerdo a la prescripción médica formalizada mediante la receta, con las salvedades legalmente establecidas.

**5.2 Entrega de medicamentos:** actividad que se realiza cuando el cliente no precisa información, consejo o instrucción sobre el uso o consumo del medicamento.

## **6. Proceso para una buena dispensación**

**Dispensación:** es el acto profesional realizado por un farmacéutico legalmente habilitado, en un establecimiento legalmente autorizado, consistente en la interpretación de una receta y la entrega oportuna del medicamento correcto al paciente indicado en el momento apropiado, acompañado de la información para su buen uso y el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados. Incluye también la entrega responsable de los medicamentos de venta libre y otros productos para el cuidado de la salud, el asesoramiento para prevenir incompatibilidades frente a otros medicamentos recetados y la derivación del paciente al médico cuando corresponda. Constituye una parte sustancial de la atención farmacéutica. Comprende de los siguientes pasos básicos:

- El dependiente de la farmacia, debe recibir y atender amablemente al cliente.

- Recibir la receta, leerla e interpretarla correctamente.
- Entregar la medicación de acuerdo a la prescripción, tomando en cuenta los medicamentos de control especial deben ser prescritos bajo receta médica.
- Si no hay el medicamento solicitado por el cliente, debemos indicarle donde lo puede encontrar y como alternativa ofrecerle otras opciones.
- Instruir al paciente sobre cómo debe utilizar el medicamento, es decir: vía de administración, dosis y su frecuencia, recordándole que no debe consumir alcohol durante el tratamiento completo.

#### **7. Características de un buen dispensador**

- No hacer gestos de mal gusto, ser amable.
- Conocer bien las áreas de la farmacia y funciones.
- Conocer el listado de productos que manejan los Convenios con Instituciones, para evitarle demoras al cliente.
- Conocer las normas establecidas para la prescripción y dispensación de los medicamentos de control especial al igual que su manejo y almacenamiento.
- Estar capacitado para interpretar la orden médica, es decir temas como: indicaciones, contraindicaciones, reacciones adversas, interacciones y recomendaciones generales sobre el uso del medicamento.

**8. Agilidad:** desenvolverse con destreza y rapidez para atender el área.

**9. Despedida:** debemos despedirnos usando palabras como feliz día, gracias por su compra.

#### **10. El Servicio Farmacéutico y las buenas prácticas de farmacia**

Es el servicio de atención en salud responsable de las actividades de producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención.

En las funciones del servicio farmacéutico sustenta su labor en 4 actividades que constituyen sus funciones principales como son:

1. Aprovisionamiento
  - Selección
  - Programación
  - Adquisición
2. Almacenamiento y distribución
3. Control e inventario
4. Información

El actual proyecto se basa en el Aprovisionamiento de medicamentos ya que se ha detectado inconvenientes en los procesos que se realizan al adquirir los medicamentos.



**Gráfico No. 6 Elaborado por Sofía Cali**

## **11. Aprovisionamiento**

El abastecimiento o aprovisionamiento es la función logística mediante la cual se provee a una farmacia de todo el medicamento necesario para su correcto funcionamiento.

**Cálculo de necesidades:** Es una actividad propia de la gestión administrativa. Las necesidades del aprovisionamiento involucran todo aquello que se requiere para el funcionamiento de la farmacia, en cantidades específicas para un determinado período de tiempo, para una fecha señalada, o para completar un determinado proyecto. El cálculo de las necesidades se materializa con los pedidos. Las necesidades de abastecimiento para una empresa determinada pueden ser por consumo, reemplazo,

reserva o seguridad, necesidades iniciales y necesidades para proyecto. Dentro de esta actividad se debe considerar al factor tiempo.

### **11.1 Selección**

Es un proceso que pretende asegurar el acceso de los fármacos más necesarios en determinado nivel del sistema de salud, teniendo en cuenta la eficacia, seguridad, calidad y costo.

Para la selección del medicamento depende de muchos factores, como son la pauta de enfermedades comunes, los medios de tratamiento, la capacitación y experiencia del personal disponible, los recursos financieros y factores demográficos y ambientales. Los criterios siguientes son utilizados por el Comité de Expertos de la OMS en Uso de Medicamentos Esenciales:

- Sólo se deben seleccionar medicamentos sobre cuya eficacia e inocuidad en diversas circunstancias existan evidencias sólidas y adecuadas.
- La eficiencia económica relativa es una consideración importante en la elección de medicamentos. En las comparaciones entre medicamentos se debe tener en cuenta el costo total del tratamiento - no sólo el costo unitario del medicamento - y sopesarlo con su eficacia.
- En algunos casos también pueden influir en la elección otros factores, tales como las propiedades farmacocinéticas, o consideraciones de orden local, tales

como la disponibilidad de centros de fabricación o de instalaciones de almacenamiento.

- Cada uno de los medicamentos seleccionados debe estar disponible en forma tal que permita garantizar una calidad adecuada, incluida la biodisponibilidad, y se debe determinar su estabilidad en las condiciones de almacenamiento y uso previsibles.
- La mayoría de los medicamentos esenciales deben estar formulados como compuestos únicos. Los productos constituidos por combinaciones en proporciones fijas sólo serán aceptables si la dosificación de cada principio se ajusta a las necesidades de un grupo de población definido, y si la combinación posee una ventaja probada sobre la administración de cada uno de sus componentes por separado en lo que se refiere a efecto terapéutico, inocuidad u observancia del tratamiento por el paciente.

<b>SELECCIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>PRESCRIPCIÓN</b>	<b>VALIDACIÓN</b>
Comité Interdisciplinario	Médico	Farmacéutico
Establecer una Guía Farmacoterapéutica	Determinar la necesidad y seleccionar el medicamento correcto y la dosis apropiada para el paciente, y efectuar la prescripción.	Validar y transcribir la prescripción.

**Tabla No. 6 Elaborado por Sofía Cali**

## **11.2 Programación**

La programación se define como el proceso mediante el cual se determinan las necesidades de medicamentos para un período dado con el fin de atender la demanda de éstos, estimándose en base a los recursos financieros disponibles para ese período . Es necesario aclarar que la programación no se limita a la simple estimación de las cantidades de medicamentos necesarios para el período en cuestión, sino que realmente concluye cuando esas necesidades de productos son compatibilizadas con los recursos presupuestarios disponibles. En definitiva, la programación se estima a través de consumos reales e información sobre morbilidad de la población objetivo del servicio de la farmacia, que consiste en la utilización de medicamento y período de desabastecimiento.

La compatibilización o ajuste de necesidades con recursos financieros disponibles permite organizar la programación de modo tal que se cubran las necesidades en orden:

desde lo más prioritario a lo menos prioritario; y, aunque en materia de medicamentos puede asumirse que todos son prioritarios, hay que reconocer que unos medicamentos tienen mayor prioridad que otros.

### **Consideraciones sobre programación de medicamentos según el consumo**

- Seleccionar el período para el cual se calcula el consumo.
- Ajustar el consumo para tener en cuenta el desabastecimiento (en caso necesario).

- Calcular el consumo de cada medicamento por servicio.
- Hacer la sumatoria para el cálculo de necesidades en la farmacia.
- Utilizar datos de morbilidad y pautas de tratamientos establecidos en Centros de Salud.
- Calcular el consumo ajustado por desabastecimiento sólo si el período de agotamiento ha sido por 30 días o más, en cuyo caso se calcula multiplicando el consumo registrado por el cociente resultado de la división entre el período de cálculo (meses, días) y el período de meses o días con existencias.
- Calcular el consumo medio de cada medicamento discriminado por servicio y, en consulta externa, estimar el consumo de este servicio por cada mil visitas, dividiendo el consumo ajustado de cada medicamento por el número total de consultas de estos pacientes y multiplicando por mil.

### **Normas básicas del proceso de programación**

**a.** Se debe contar con la siguiente información del almacén (independientemente del método de programación a utilizar):

- Consumo histórico de cada medicamento.
- Períodos de desabastecimiento de los dos últimos años.

- Consumo estimado para cada medicamento, calculado de acuerdo al consumo histórico, períodos de desabastecimiento y pérdidas evitables.
- Saldo de existencia en los almacenes al final del período.

**b.** Estimar las cantidades de medicamentos con base a:

- Número de consultas.
- Posibles modificaciones de la demanda de atención.
- Esquema de tratamientos utilizados.

**c.** Priorizar las necesidades aun cuando no existan restricciones presupuestarias. Para ello se deben identificar los medicamentos esenciales y medicamentos vitales con el objetivo de que ante problemas de financiamiento o de otra índole, éstos no falten en la farmacia.

**d.** Dar cumplimiento a la normativa de programación (cuando el sistema de suministro es Centralizado) que emana de los entes centrales (Ministerios de Salud, Instituto de Seguridad Social), incluyendo periodicidad (anual, semestral u otra), procedimiento, lugar y forma de presentación;

**e.** Contar con un programa de desarrollo de la programación en el que claramente se identifiquen las acciones y los responsables de su ejecución, es decir debe desarrollarse un cronograma de trabajo.

### **Consideraciones sobre programación de medicamentos según consumo**

- Seleccionar el período para el cual se calcula el consumo.
- Ajustar el consumo en razón de mermas y pérdidas evitables.
- Ajustar el consumo para tener en cuenta el desabastecimiento (en caso necesario).
- Calcular el consumo de cada medicamento por servicio.
- Hacer la sumatoria para el cálculo de necesidades de la institución.
- Calcular el consumo de medicamentos a partir de los registros de existencias en los almacenes, sumando las existencias iniciales (1ro de enero) más los medicamentos recibidos y restando el inventario final (diciembre 31). Para hacer el cálculo ajustado por merma o pérdida evitable, se restan del consumo registrado las pérdidas evitables, considerando como pérdida evitables las salidas de medicamentos por fecha de vencimiento (caducidad), medicamentos dañados u otros.
- Calcular el consumo ajustado por desabastecimiento sólo si el período de agotamiento ha sido por 30 días o más, en cuyo caso se calcula multiplicando el consumo registrado por el cociente resultado de la división entre el período de cálculo (meses, días) y el período de meses o días con existencias.
- Calcular el consumo medio de cada medicamento por servicio y, en consultorios médicos, estimar el consumo de este servicio por cada mil visitas, dividiendo el consumo ajustado de cada medicamento por

el número total de consultas de estos pacientes y multiplicando por mil.

### **11.3 Adquisición**

Se define como el proceso mediante el cual se obtienen los medicamentos en cantidades y especificaciones definidas en la programación. Tiene como objetivo el reducir los costos de los medicamentos mediante la aplicación de principios básicos de adquisición.

Para adquirir el medicamento se debe tomar en cuenta:

- **Método de morbilidad**

Determina cantidad medicamento para un tratamiento standard, basándose en dosis promedio por el número de casos de dicha enfermedad en un periodo determinado.

- **Método de consumo ajustado**

Estima las necesidades de medicamentos basándose en el consumo real por mil pacientes.

Para comprar la cantidad correcta de medicamentos debemos considerar los siguientes aspectos:

- Función de inventarios
- Presupuesto asignado
- Demanda probable
- Consolidado de pedido trimestral

- Realizar un cuadro comparativo

La compra de cualquier tipo de medicamento es una actividad de gestión administrativa que está bajo la responsabilidad de la persona que administra la farmacia. En esta etapa, la participación del farmacéutico está dirigida al aporte de las especificaciones técnicas ya sea de productos terminados o de materias primas para la elaboración de medicamentos. Se debe tomar en cuenta los aspectos comerciales como son:

- Precios
- Plazo de entrega
- Plazo de crédito
- Bonificaciones
- Previsión de necesidades
- Fuentes alternativas de suministros
- Establecer buenas relaciones con los proveedores
- Mejora en los precios de compra
- Rotación de existencias (más recursos liberados)

**Compra directa:** se prefiere cuando hay una participación mínima de proveedores y la selección se hace a partir del registro de proveedores. Es el método más comúnmente utilizado.

**Licitación (pública o privada):** implica la convocatoria a proveedores para que éstos presenten las ofertas de los productos que se solicitan y de acuerdo con las especificaciones previamente señaladas. Puede tener carácter internacional cuando

compiten compañías internacionales. Con este método se obtienen mejores precios, pero debido al tiempo y a los costos que demanda el proceso, sólo se recomienda cuando las cantidades a comprar son elevadas y justifican el proceso. El proceso para la obtención del medicamento debe ser planificado con el fin de conseguir el producto en el momento preciso, en la cantidad y calidad adecuada, a un precio justo y al mejor proveedor. Lo que debemos tomar en cuenta es:

**a. Identificar y concretar las necesidades**

Es de suma importancia realizar actividades y lograr adquirir el medicamento necesario que cubra con la necesidad del cliente cumpliendo con las expectativas del mismo. Para obtener el producto correcto debemos calcular el consumo medio de cada medicamento discriminado por servicio, se debe estimar el consumo de este servicio por cada mil visitas, dividiendo el consumo ajustado de cada medicamento por el número total de consultas de estos pacientes y multiplicando por mil, todo este proceso debe ser planificado por el dependiente con esto se identifica el medicamento correcto a solicitar mismos que deben especificarse tanto en calidad y en cantidad.

Después de revisar lo mencionado anteriormente debemos tomar en cuenta aspectos como: descuentos, bonificaciones, etc. Los mismos se detallan a continuación:

**b. El descuento**

Es un incentivo a los clientes para estimular la venta, es decir, consiste en restar un porcentaje determinado al precio de compra del producto y el recargo comercial, los mayoristas ofertan un precio mínimo para todos los clientes y establecer un escalado de

cargos para cubrir sus gastos, es decir, consiste en aplicar un porcentaje de incremento al precio del producto.

### c. Las bonificaciones

Es un recurso utilizado por los comerciales, consiste en ofrecer una parte de productos sin coste junto con los productos comparados.

### d. Negociación de las condiciones de compraventa

Hay dos tipos de contactos con los proveedores:

- **Negociación de las condiciones generales:** reunirnos con el proveedor para acordar las condiciones generales en las relaciones de compraventa entre ambos.
- **Datos de contacto:** persona de contacto-productos o servicios que ofrecen la tarifa de precios de calidad del suministro.
- **El depósito:** los proveedores tienen productos nuevos y propone exponerlos en un tiempo determinado y pasado el periodo que retire el sobrante y lo abone facturando solo lo vendido.
- **Volumen mínimo de compras:** condiciones de compraventa-ofertas y promociones para un producto o familia de productos.
- **Las condiciones de pago:** hay que acordar un plazo (el tiempo que transcurre hasta que pagamos el total del importe del pedido, puede ser al contado, a treinta o sesenta días o incluso un año), y una forma de pago (sistema que escogemos

para efectuar el pago, en efectivo, mediante cheque bancario, domiciliación bancaria, etc.).

### **Normas básicas del proceso de adquisición**

- Elaborar normas y procedimientos que orienten el proceso de compra. Para ello debe tomarse en cuenta las reglas nacionales e institucionales y considerar las diversas fuentes de procedencia más comunes de los medicamentos en la farmacia.
- Revisar las cotizaciones presentadas por los proveedores y seleccionar la mejor propuesta de acuerdo a los criterios de adquisición establecidos para compras regulares (reposición de inventario).
- La presentación de medicamentos es un importante factor a considerar en el proceso de compras, ya que independientemente del sistema de distribución que se desarrolle en la farmacia, se debe evitar la manipulación directa de los medicamentos.
- Se debe contar con un registro de proveedores que debe revisarse y actualizarse según el comportamiento en experiencias de compra anteriores, lo que ayuda al proceso de su evaluación. Para ello debe establecerse un sistema de registro de proveedores que aportarán información sobre aspectos administrativos y comerciales, complementado con la evaluación del comportamiento de estos proveedores en compras en las que hayan sido favorecidos anteriormente.

- **Gestión de existencia o inventario:** al realizar este proceso se evita la falta de medicamentos. Existe una amplia gama de parámetros que se pueden utilizar en un sistema de control de inventario, se consideran tres características básicas:

**Existencia mínima:** conocida también como existencia de seguridad, de reserva, de fluctuación o de protección. Es la cantidad destinada a minimizar los efectos de reposiciones tardías o efectuadas a plazos superiores a los normales, consumo superior a lo previsto, o a plazos de entrega no cumplidos. Se recomienda mantenerlos en sus niveles más bajos a fin de no recargar los costos de almacenamiento.

**Existencia máxima:** es la cantidad máxima aceptable en existencia en el almacén y se determina sumando la existencia de seguridad y la que se consume durante el período de reposición (o sea entre dos reposiciones consecutivas).

**Existencia de alerta:** conocida también como punto de reposición. Se define como la cantidad de material que da origen al proceso de reposición o compra, a fin de mantener las existencias mínimas o de seguridad. Se debe iniciar un proceso de compra cuando el inventario baje al nivel de alerta, sin embargo, es importante tener en cuenta la:

- Disponibilidad de espacio para almacenar
- Disponibilidad de producto en el mercado
- Disponibilidad presupuestaria

Todo proceso de compra debe contar con la siguiente información:

- Lista básica de medicamentos con sus especificaciones técnicas:

- Lista de fallas de productos (emitida por almacén),
- Ofertas de los proveedores (debidamente registrados en la oficina de compras).
- Cronograma de compras.

## 12. La gestión de stocks

**Stock:** conjunto de artículos acumulados en espera de su utilización más o menos próxima, son las existencias de un determinado producto que permite abastecer a los usuarios.

**Nivel de Stock:** cantidad de existencias de un medicamento almacenado en un momento dado. Se debe considerar los siguientes aspectos para que exista una buena gestión de stock de medicamentos, con el fin de alcanzar los siguientes objetivos:

- Mantener el volumen del stock al más bajo nivel compatible con el suministro regular de las necesidades de la farmacia.
- Procurar una eficiente utilización de los recursos.
- Realizar una proyección de la evolución del consumo que permita establecer un programa de compras.

### Factores a considerar para la gestión de stock de medicamento

CONTROLABLES	NO CONTROLABLES
Cantidad a solicitar	Demanda
Fecha de pedido	Plazo de entrega
Coste del pedido	Caducidad de los medicamentos

Stock de seguridad

Espacio en almacén

**Tabla No. 7 Elaborado por Sofía Cali**

**Técnicas:** para una buena gestión de stock logística de stocks se debe controlar la entrada y salida del medicamento, este control de información permitirá:

- Elaborar correctas propuestas de pedido.
- Analizar la utilización de medicamentos.
- Controles periódicos de inventario.
- Utilizar sistemas automatizados de clasificación, almacenaje y dispensación (kardex).

**Técnica ABC:** es un sistema de clasificación de los artículos con objeto de realizar un seguimiento más estricto de las existencias.

- **Grupo A:** medicamentos muy importantes desde el punto de vista económico. Sus existencias representan un porcentaje pequeño respecto al total de medicamentos pero suponen la mayor parte del gasto, por lo que requiere una especial vigilancia, seguimiento y control, porque el coste de almacenaje es muy alto. Su inventario deberá realizarse con más frecuencia que el resto de grupos.
- **Grupo B:** medicamentos moderadamente importantes desde el punto de vista económico. Representan un alto porcentaje en unidades físicas respecto al total, pero suponen muy poco gasto.
- **Grupo C:** medicamentos poco importantes desde el punto de vista económico, no tiene una incidencia importante sobre el valor total del stock.

<b>Tipos de Stock</b>	
<b>CRITERIO FUNCIONAL</b>	<b>CRITERIO OPERATIVO</b>
Stock activo	Stock óptimo
Stocks máximo y mínimo	Stock cero
Stock de seguridad	Stock físico
Stock de alerta	Stock neto
Stock estacional	Stock disponible
Stock sobrante	

**Tabla No. 8 Elaborado por Sofía Cali**

### **Stock Funcional**

- **Stock activo u operativo:** sirve para mantener la demanda normal del proceso asistencial. Existen aplicaciones informáticas que establecen para cada artículo su stock máximo y mínimo, basándose en su consumo. Estos valores se van actualizando periódicamente.

- **Stocks máximo y mínimo**

**Máximo:** límite superior de las existencias.

**Mínimo:** límite inferior de las existencias.

- **Stock de seguridad:** es un volumen de existencias que tenemos en el almacén por encima de lo que normalmente vamos a necesitar, para hacer frente a las demandas inesperadas y retrasos imprevistos en las entregas de los proveedores. Funciona como un colchón complementario del stock operativo, (Como

calculamos: consumo máximo mensual por el número de días de plazo de seguridad/30 días). La cantidad de este stock dependerá de:

- Variabilidad de la demanda.
  - Variabilidad en el plazo de la entrega.
  - Riesgo que estemos dispuestos a admitir en el caso de encontrarnos sin existencias.
- **Stock de alerta:** es una cantidad de existencias situada entre el stock máximo y mínimo, necesarias para hacer frente a la demanda durante el período de reposición. Cuando las existencias alcanzan este volumen de stock, se debe realizar un nuevo pedido, por lo tanto nos indica el punto de pedido. (Pp: stock de seguridad + consumo previsto durante la entrega).
  - **Stock estacional:** se crea para hacer frente a un esperado del consumo por cambio de estación o temporada. Aunque tiene cierto carácter comercial, existen medicamentos con un consumo estacional.
  - **Stock sobrante:** son existencias con las que no se contaba al inicio de la gestión, estas aparecen por:
    - Errores en la emisión del pedido o en su transporte.
    - Devoluciones al proveedor.
    - Devoluciones de plante porque no se utiliza.

### **Stock operativo**

- **Stock físico:** es la cantidad de artículo disponible en un momento determinado en el almacén, nunca puede ser negativo.
- **Stock neto:** es el stock físico menos la demanda no satisfecha, esta cantidad si puede ser negativa.
- **Stock disponible:** es el stock físico, más los pedidos en curso del artículo a los proveedores, menos la demanda insatisfecha.

**Roturas de stock:** se produce cuando no se puede hacer frente a la demanda de un medicamento por falta de existencias en el almacén. Lo ideal es reducir este número al mínimo, para evitar este tipo de inconvenientes podemos utilizar las siguientes posibles vías:

- Pedido al laboratorio farmacéutico fuera del período establecido.
- Pedido a un proveedor alternativo.

### **13. Almacenamiento y Distribución**

**13.1 Almacenamiento:** conjuga todas las actividades cuyo objetivo es conservar, manipular y distribuir los medicamentos. Esta función incluye la recepción, entrada, clasificación, ubicación, conservación, eventual manipulación, distribución y los registros necesarios para llevar a cabo el control de los medicamentos.



Mantener condiciones adecuadas de almacenamiento para los insumos de salud es esencial para asegurar su calidad. Las fechas de caducidad del producto se determinan en base a condiciones ideales de almacenamiento para proteger la calidad del producto hasta su fecha de caducidad, lo cual es importante para prestar un servicio adecuado a los usuarios y economizar recursos.

El almacenamiento de medicamentos conjuga las actividades de recepción, clasificación, ubicación, custodia, eventual manipulación y control de existencia de éstos. El almacenamiento tiene como objetivo conservar las características de los medicamentos (tal como las presentaron a su ingreso) durante su permanencia dentro del almacén, con el fin de que éstos lleguen al paciente en condiciones óptimas para su uso y puedan ejercer la acción terapéutica esperada. Así mismo el almacenamiento debe asegurar una rápida localización, segura identificación y el máximo aprovechamiento del espacio. La farmacia como unidad física, siempre contará con un área para

almacenar los medicamentos por un período determinado, que generalmente son existencias que cubren 7 días de consumo. Esto con el fin de facilitar su control y por razones de aprovechamiento de espacio. Es responsabilidad del dependiente:

- Planificar, dirigir y controlar el proceso de recepción, almacenamiento y distribución de medicamentos.
- Coordinar, supervisar y evaluar las funciones que desarrollan las diferentes unidades que forman el almacén.
- Revisar la documentación con los ingresos y autorizar el seguimiento de los trámites
- Posteriores.
  - Asegurar la aplicación de técnicas de control de calidad a los medicamentos que ingresan y que están bajo custodia.
  - Promover y sostener la coordinación con los demás departamentos de la farmacia.
  - Velar porque todas las funciones se lleven a cabo de acuerdo con las normas establecidas.

De acuerdo con los procesos que se desarrollan en el almacén, éste debe contar con 4 áreas básicas definidas: recepción, de embalaje y despacho, de ingreso y registro, y el área de almacenamiento.

1. **Área de recepción:** su objetivo es verificar que los artículos que se reciban cumplan los requisitos estipulados en los documentos de

compra en cuanto a cantidad, calidad y condiciones de entrega. En esta etapa se confrontan la orden de compra, la factura y el material facturado y se inspeccionan los aspectos administrativos y técnicos. Entre los primeros se chequea la presentación y forma farmacéutica, el precio, nombres y cumplimiento de plazo de entrega. Los aspectos técnicos se refieren al envase, rótulo, empaque, apariencia del producto, banda de seguridad, fecha de vencimiento, efecto (visible) de condiciones de transporte, protocolo de análisis (del lote) y cualquier otra exigencia particular de análisis que se haya requerido.

Las funciones que se desarrollan son:

- Recibir los medicamentos adquiridos, verificando que se ajusten a las provisiones de cantidad y calidad descritas en los documentos que respaldan la compra.
- Elaborar en forma satisfactoria los informes de ingreso de los medicamentos que se han recibido.

### **Normas para la Recepción de Medicamentos**

- La recepción de medicamentos consiste en recibir el pedido, al cual se le verificará las especificaciones tales como: cantidad, calidad y empaque.

- El personal del almacén de medicamentos, bajo la responsabilidad del farmacéutico, será quien ejecutará las acciones pertinentes a la recepción de medicamentos en el almacén central.
- Al recibirse cada entrega, ésta debe ser comparada con la documentación que la acompaña, físicamente con la descripción de cantidad y tipo que aparece en la etiqueta y, con la información en la orden de compra u orden de remisión.
- Todos los recipientes deben ser cuidadosamente inspeccionados para detectar contaminación y daño.
- Al recibir el pedido se debe comprobar el cumplimiento de las especificaciones indicadas en el formulario: código, unidad de dosificación, descripción del medicamento, costo unitario y costo total.
- No se deben aceptar medicamentos que no cumplan con las especificaciones y debe elaborarse el informe, registro, y guía de la recepción en el cual debe constar cualquier diferencia.
- Para efecto de control de calidad se debe realizar un muestreo, el que debe ser manejado por personal entrenado y calificado y de acuerdo con instrucciones escritas de procedimiento. Las muestras deben ser representativas de los lotes de los cuales fueron tomados.
- El Jefe del servicio de farmacia deberá informar sobre su criterio técnico en el caso de medicamentos que por problemas de calidad deben rechazarse.

**2. Área de embalaje y despacho:** también llamada área de distribución.

Tiene como objetivo organizar los medicamentos que salen del

almacén para la unidad de farmacia en los empaques más convenientes y seguros. Las actividades que se realizan en esta área están directamente relacionadas con el sistema de distribución que se emplea, y en general deben:

- Distribuir los medicamentos de acuerdo con la solicitud y las normas establecidas,
- Empacar los medicamentos en la forma más adecuada y evitar la multiplicidad de paquetes por pedido,
- Embalar cada medicamento de acuerdo con su unidad de presentación, con miras al mejor manejo de él.

**3. Área de registro de ingreso:** tiene como objetivo promover la existencia de mecanismos de control y registros que permitan mejorar el funcionamiento del almacén. Las actividades que aquí se desarrollan son:

- Mantener control sobre todos los ingresos y egresos de medicamentos.
- Mantener identificados todos los estantes conforme a las tarjetas de registro.

**4. Área de almacenamiento:** su objetivo es garantizar la preservación de calidad y el almacenamiento ordenado y eficiente de los bienes bajo custodia. Las actividades que se desarrollan son:

- Almacenar y custodiar los medicamentos recibidos.

- Mantener control sobre obsolescencia, baja rotación, daños, vencimientos, etc., para actualizar inventarios.
- Mantener condiciones de seguridad e higiene en el almacenamiento de los medicamentos.
- Mantener los registros necesarios sobre ingresos y egresos.
- Vigilar la rotación de los materiales en inventario.

### **Normas básicas del proceso de almacenamiento**

#### **1. Del área**

- Contar con espacios fijos y espacios disponibles en el área de almacenamiento. Los primeros son las áreas que se han señalado con anterioridad para la ubicación de determinados insumos. Este espacio fijo garantiza el almacenamiento de los insumos de acuerdo al peso, volumen y embalaje. Puede ser tanto en tarimas como en estantes y el espacio definido por categoría debe respetarse, ya que ello garantizará el orden, accesibilidad, fácil ubicación y aprovechamiento del espacio físico al máximo. Los espacios disponibles, por su parte, son áreas libres del almacén que permiten el almacenamiento de nuevos productos, como por ejemplo: productos que quedan en cuarentena.
- Desarrollar funciones de control o supervisión con integridad, conocimiento y la experiencia necesaria. En caso que lo exijan los reglamentos nacionales, el personal debe poseer las calificaciones profesionales y técnicas apropiadas a las tareas que se le asignan.

## **2. Del local**

- Facilitar la conservación de los medicamentos almacenados y protegerlos de todas las influencias potencialmente dañinas, tales como variaciones drásticas de temperatura y humedad, polvo y olores, entrada de animales, plagas e insectos.
- Tener pisos de superficie lisa, de fácil limpieza y desplazamiento.
- Iluminación completa para permitir que todas las operaciones se lleven a cabo con precisión y seguridad;
- Ubicar en áreas separadas los materiales que requieren condiciones especiales de almacenamiento. Estas áreas deben ser construidas y equipadas de acuerdo a las condiciones deseadas, tomando en consideración los cambios climáticos estacionales o los reglamentos nacionales en rigor. Se tomarán precauciones especiales para el almacenamiento de materiales peligrosos y delicados tales como: líquidos y sólidos combustibles, gases bajo presión, narcóticos y otras sustancias, tales como las altamente tóxicas, materiales radiactivos y corrosivos.
- Contar con sistemas de comunicación adecuados, en especial de teléfono y considerar el traslado de los artículos dentro del almacén, pudiéndose éste efectuar por manipulación o por equipos mecánicos en función de las dimensiones del almacén. Además debe contar con los equipos y materiales mínimos ya indicados al comienzo de esta publicación.

## **3. De los métodos de almacenamiento u ordenamiento del material**

- Tomar en cuenta factores que faciliten la rotación, el despacho, el control y la protección de los materiales. Aunque estos factores varían de acuerdo al espacio

disponible, al equipo de movilización y a la cantidad de productos a ser almacenados, hay aspectos comunes que deben considerarse en el ordenamiento de los materiales. Estos aspectos incluyen:

- **Similitud:** agrupación según acción farmacológica, forma farmacéutica, por grupos o clasificación por categorías ABC.
- **Demanda:** la ubicación debe facilitar la rotación de los productos
- Capacidad física del almacén (tamaño, altura del techo), Equipos y personal.
- Es recomendable acomodar los medicamentos utilizando el sistema PEPS, es decir, lo primero que entra es lo primero en salir, considerando la fecha productos (independientemente de la modalidad de almacenamiento).

#### 4. De la identificación y localización de los medicamentos

- Conservar la correcta identificación del medicamento en todo el proceso del suministro. Para ello debe contarse con una correcta identificación de las zonas de ordenamiento permitiendo así aprovechar los espacios disponibles y acelerar el proceso de despacho y entrega.
- Para efectos de control visible de cada medicamento usar la tarjeta de estiba o anaquel. Esta tarjeta debe contener la siguiente información:
  - Nombre genérico del medicamento
  - Presentación
  - Concentración
  - Niveles máximo, mínimo y de alerta

Esta tarjeta debe colocarse en el estante en el espacio del medicamento correspondiente.

Cada producto debe tener su respectiva tarjeta y las existencias reflejadas en la misma deben ser exactamente iguales a la existencia física del producto. Todo ingreso, egreso y existencia debe registrarse en dicha tarjeta permitiendo así mantener actualizadas las existencias. También facilita la realización de inventario de una forma rápida y efectiva. Se recomienda el uso de tarjetas de diferentes colores para productos que requieren control más estricto, o el colocar una barra de color a la tarjeta común. Por ejemplo, en los casos de medicamentos con fecha de vencimiento, psicotrópicos, productos vencidos que deben retirarse o mercancía en período de cuarentena. Cada color tendrá un significado diferente para cada caso.

### 5. De los inventarios

Realizar control de inventario de los productos. Los tipos más comunes son:

**Periódico:** a intervalo de tiempos definidos, implica revisar la fecha de vencimiento de los productos para tomar medidas de cambio de mercancía antes del vencimiento y cambio de material de poca salida.

**Permanente:** cada vez que se presenta movimiento del producto.

**Especiales:** eventual por razones específicas.

- Control de movimientos de entradas y salidas, niveles de existencia, necesidades de reposición y conocimiento anticipado del tiempo de reposición.
- Conocer las características y tendencias del consumo del medicamento.

- Identificar las existencias disponibles en el almacén.
- Reflejar la existencia de productos por vencerse o ya vencidos promoviendo la movilización de las existencias con fecha de vencimiento más próxima, tales como transferencia de productos a otros hospitales, dentro de un marco adecuado de tiempo para lograr su utilización y cuando esto no sea posible, debe elaborarse un inventario y el descargo correspondiente para de este modo manejar datos reales.
- Evitar o disminuir al máximo la pérdida de medicamentos. Se entiende por pérdida aquella que ocasiona disminución en los inventarios por causa accidental, tal como el daño de envases, inadecuado control en los despachos o la fuga del producto.
- Descartar física y contablemente todo medicamento que se haya deteriorado por encontrarse en condiciones inadecuadas de almacenamiento o manejo.
- Realizar verificaciones para el control de existencias en el almacén a través de inventarios totales (una vez al año) o inventario selectivo (por tipo de medicamento).

### **Condiciones de almacenamiento**

Los productos farmacéuticos y el equipo médico en general requieren cuidados mucho más extremados que otros tipos de suministro. Por eso es importante la vigilancia estricta del cumplimiento a cabalidad de una serie de condiciones para garantizar la

conservación de los productos. Uno de estos aspectos a controlar, son los factores ambientales a los cuales estarán expuestos los productos

- **Luz:** muchos medicamentos son sensibles a la luz (fotosensibles) y sufren deterioro en su calidad cuando son expuestos a un exceso de luz; por esta razón deben colocarse alejados de radiaciones directas del sol o de lámparas.
- **Humedad:** otro de los factores importantes a controlar en las áreas de almacenamiento de los medicamentos. Un ambiente con alta humedad puede favorecer el crecimiento de microorganismos como hongos y bacterias, precipitar reacciones químicas como la oxidación de los componentes del medicamento. Las tabletas pueden ablandarse.
- **Temperatura:** mantener las condiciones adecuadas de temperatura es esencial para la estabilidad de los medicamentos. Cada tipo de medicamento tiene un límite de temperatura el cual puede mantenerse sin perder las propiedades. Las condiciones de temperatura para cada medicamento específico deben estar indicadas en el empaque del producto; en caso de que este no aparezca especificado debe entenderse que se debe conservar a temperatura ambiente, aunque siempre al resguardo de temperaturas extremas. Los principales tipos de deterioros que pueden sufrir los medicamentos por acción de la temperatura son pérdida de potencia o degeneración en productos tóxicos. Las temperaturas de almacenamiento que se consideran son:
  - Temperatura ambiente: 15-30°C
  - Temperatura fresca: 8-15°C

- Temperatura de refrigeración: 2-8°C.

### **Sistemas de ordenamiento**

Los almacenes médicos deben tener un sistema de clasificación u organización de los medicamentos y es preciso asegurar que todos los empleados conozcan el sistema utilizado. Entre los sistemas más comunes de clasificación de los medicamentos están los siguientes:

**Ordenamiento alfabético, según el nombre genérico:** Es utilizado a menudo, en establecimientos grandes como en los pequeños. Cuando se utiliza este sistema, las etiquetas o rótulos deben cambiarse al revisar o actualizar la Lista de medicamentos esenciales.

**Por categoría terapéutica o farmacológica:** Muy útil en pequeños depósitos o almacenes de establecimientos pequeños, este sistema requiere que el personal posea muy buenos conocimientos de farmacología.

**Clasificación por forma farmacéutica:** Los medicamentos se presentan en distintas formas farmacéuticas, entre ellos: comprimidos, jarabes e inyectables; y los productos de uso ex-terno se presentan como ungüentos y cremas. En este sistema, los medicamentos se clasifican según su forma farmacéutica. En la zona correspondiente a cada una de las formas farmacéuticas, los productos se pueden almacenar utilizando un sistema fijo, flexible o semiflexible.

### **Rotación de las existencias**

Cuando se despachan productos, es importante aplicar los procedimientos FIFO Y FEFO.

- **Sistema FIFO:** Sistema de rotación de productos almacenados que establece que los productos que primero ingresan son los que primero salen (First Input-First Output).
- **Sistema FEFO:** Sistema de rotación de productos almacenados que establece que los productos que primero expiran son los que primero salen (First Expire-First Output). La aplicación del procedimiento FEFO reduce al mínimo el desperdicio originado por el vencimiento de los productos.

Entregue siempre los lotes de productos que expiran primero, asegurándose de que no esté muy próxima la fecha de vencimiento o de que el producto no haya caducado. La vida útil remanente debe ser suficiente para que el producto pueda usarse antes de la fecha de expiración.

Para facilitar la aplicación del procedimiento FEFO, coloque los productos que caducan primero delante de los productos cuya fecha de vencimiento es posterior.

Escriba las fechas de vencimiento en las tarjetas de existencias, de manera que estos productos puedan ser enviados a los establecimientos por lo menos seis meses antes de esa fecha.



**13.2 Distribución:** la farmacia debe asegurar a través de un sistema racional de distribución, que el medicamento prescrito debe llegar al paciente al que va destinado, en la dosis y presentación farmacéutica correcta, en el momento oportuno e indicado.

Una distribución correcta debe garantizar:

- Seguridad
- Rapidez
- Control

La distribución de medicamentos a las diversas unidades operativas en la institución debe estar referida a una programación concertada entre la farmacia y los servicios.

En su programación deben considerarse factores técnicos y administrativos, incluyendo también los de orden logístico y aquellos pertinentes a la calidad del servicio de atención a pacientes. Existen cuatro tipos de métodos generales de distribución: el método de stock o inventario permanente, el método de prescripción

individual, el método combinado de distribución de stock e individual y el método de distribución por dosis unitaria.

**Sistema por stock:** distribución basada en reposiciones de cantidades fijas a nivel de cada unidad de atención médica.

Ventajas	Desventajas
Mayor prontitud en tratamientos	Mayor cantidad en inventario inmovilizado
Menor número de prescripciones	Mayor pérdida por deterioro, robo, etc
Menor número de recursos humanos en farmacia	Mayor probabilidad de errores en la medicación.
	Ausencia de opciones para intervenir en forma oportuna a favor de racionalizar la terapia

**Tabla No. 9 Elaborado por Sofía Cali**

**Sistema por prescripción individual:** sistema de distribución basado en la prescripción médica a cada paciente.

Ventajas	Desventajas
La orden médica puede ser revisada por el farmacéutico.	Todos los inconvenientes de la transcripción.
Mayor control de inventario	No hay devolución del medicamento no aplicado.
	Falta de control sobre deterioro, pérdidas, fuga, etc.

**Tabla No. 10 Elaborado por Sofía Cali**

**Sistema de distribución combinado:** sistema en el que se establece la distribución de algunas drogas mediante prescripción individual y mantiene, en cada servicio, un stock de medicamentos generalmente de uso común.

### **Normas básicas del proceso de distribución**

- Documentar toda distribución de medicamentos a los servicios de almacén y farmacia estableciendo mecanismos de solicitud de pedidos y elaboración de formularios que incluyan la información pertinente. Las solicitudes de pedido deben ser sencillas e incluir la información necesaria para facilitar su revisión, registro y preparación. La información incluye:
  - Nombre de la institución
  - Servicio que hace la solicitud
  - Fecha de solicitud
  - Descripción del producto (nombre genérico, concentración, forma farmacéutica, código).
  - Cantidad solicitada
  - Cantidad entregada
  - Observaciones
  - Firma del personal que entrega
  - Firma del farmacéutico
  - Firma del personal que recibe
- Establecer un procedimiento rápido que permita seleccionar, preparar, embalar e identificar los productos a ser despachados.
- Elaborar un programa de despacho tomando como base los pedidos recibidos y el programa de distribución.

- Mantener una vía de comunicación con los servicios para informar sobre medicamentos existentes, medicamentos sin movimiento, nivel de desabastecimiento, medicamentos próximos a vencer, medicamentos caducos, etc.
- Establecer sistemas de distribución especiales para los productos de uso controlado, tales como estupefactivos y sicotrópicos y dar cumplimiento a las normas nacionales e internacionales sobre la materia.

#### **14. Aspectos esenciales para garantizar un mejor control técnico y económico**

##### **14.1 Control técnico**

- Cada Farmacia ha de tener definido el Cuadro Básico de los Medicamentos de que dispondrá.
- Todos los medicamentos deberán estar registrados en el Libro de Fechas de Vencimiento (excepto fórmulas magistrales y extemporáneas).
- Todos los productos (excepto los que requieran certificado médico), deberán tener establecido Máximos y Mínimos, ya sea calculado según su consumo o de forma tentativa.
- Mantener los diferentes lotes de cada producto separados e identificados.
- Conservar los medicamentos según las condiciones establecidas en las Normas de Almacenamiento respectiva.

- Los tóxicos y explosivos estarán almacenados, separados del resto de los productos, bajo condiciones de seguridad y control adicionales.
- Mantener los productos retenidos y vencidos debidamente identificados y separados del resto de las existencias.
- Utilizar o dispensar primero el producto con fecha de vencimiento más próxima.
- Verificar que la receta médica tenga todos los escaques cumplimentados adecuadamente y con letra clara y legible, firma y cuño del médico.
- Verificar el correcto cumplimiento de todos los escaques de los certificados médicos, letra clara y legible, cuño según proceda, etc.
- En caso de duda con la indicación facultativa en la receta o certificado consultar previamente con el médico emisor. Ministerio de Salud Pública.

## **14.2 Control económico**

### **14.2.1 Almacén**

- Cumplir rigurosamente los procedimientos de la recepción.
- Habilitación por el administrador, mediante cuño y firma, de la Tarjeta de Estiba de cada producto almacenado y su actualización (firma) inmediata después de cada operación.

- Cuando proceda, reclamación al suministrador cumpliéndose los procedimientos establecidos y en fecha.
- Verificación diaria de las existencias contra tarjeta (firma) de los productos con movimiento. Ministerio de Salud Pública.
- Confirmación por el que recibe en el área de despacho, de los traslados del almacén hacia ésta.

#### **14.2.2 Área de dispensación**

- Exigir la receta en los casos establecidos y adjuntarla al Comprobante de Venta.
- Anotar con letra legible el nombre e importe del precio del medicamento en el Comprobante de Venta.
- Hacer todas las anotaciones que corresponden en las Tarjetas de Estiba de los productos que la tengan habilitada. Chequeos de las existencias contra el saldo que refleje la misma (firma).
- Efectuar la entrega de turno mediante el conteo físico de las existencias.

#### **14.2.3 Caja**

- Cuadre del importe según comprobantes de venta, contra efectivo recaudado, y realización y firma del modelo correspondiente.
- Entrega de efectivo y documentos al jefe de turno o administrador.

Para controlar lo antes mencionado debe realizarse una programación en la cual se integre revisiones es decir una visita al menos mensual a cada farmacia, con el fin de que se verifiquen los siguientes aspectos:

- Por la Dirección Provincial de Salud, visitas de comprobación mensual a la farmacia de mayor volumen de venta de cada Municipio y de forma semestral al resto de las unidades.
- Análisis de los niveles de valores que se reportan al hacer los inventarios tomando en cuenta los importes de las facturas recibidas en el período y el nivel promedio de venta de la farmacia en meses precedentes.

**15. Instalaciones y mobiliario (estanterías regulables, importante operatividad y diseño):** El espacio es limitado y toda compra superior a la de dispensación habitual debe estar justificada por razones técnicas o económicas.

**15.1 Los criterios de selección son:** el espacio que ocupa y el margen que nos aporta y la rotación y frecuencia de venta.

**15.2 De dispensación:** es la zona de la farmacia con instalaciones adecuadas para guardar ordenadamente los productos farmacéuticos para su dispensación. Esta zona está situada cerca del mostrador pero no es accesible al público.



**16. Proveedores:** Se debe contar con un registro de proveedores que debe revisarse y actualizarse según el comportamiento de la farmacia en experiencias de compra anteriores, lo que ayuda al proceso de su evaluación. Para ello debe establecerse un sistema de registro de proveedores que aportarán información sobre aspectos administrativos y comerciales, complementado con la evaluación del comportamiento de estos proveedores en compras en las que hayan sido favorecidos anteriormente.

## CAPITULO VI

### 6.1 Recursos

En el presente se detalla los recursos usados para la elaboración y desarrollo del proyecto, como son recurso humano, material, entre otros.

### RECURSO HUMANO

NOMBRES	CARGO
SRTA. SOFÍA CALI	INVESTIGADORA
EC.GUSTAVO PAREDES	TUTOR
DRA. ESTELA MONTES	LECTOR

Tabla No. 11 Elaborado por Sofía Cali

### RECURSO MATERIAL

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS ECONÓMICOS
LAPTOP	PROPIO
INTERNET	PROPIO
COPIAS	AJENO
LUZ ELÉCTRICA	AJENO
IMPRESIONES	AJENO

Tabla No. 12 Elaborado por Sofía Cali

## 6.2 Cronograma

TIEMPO	2013				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
ACTIVIDADES																													
PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL TEMA	X	X	X	X																									
ANTECEDENTES						X	X	X																					
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS										X	X																		
PROBLEMAS Y OBJETIVOS										X	X																		
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS														X	X														
PROPUESTA																		X	X	X	X								
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS																					X								
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																						X	X						
ENTREGA DEL PROYECTO TERMINADO																									X	X			
CORRECCIONES DEL PROYECTO																										X			
ENTREGA DEL EMPASTADO Y ANILLADOS																												X	
SUSTENTACIÓN DEL PROYECTO																												X	

**Tabla No. 13 Elaborado por Sofía Cali**

# ANEXOS

### 1. Encuesta realizada al dependiente de la Farmacia.

1. ¿La documentación legal para el funcionamiento del establecimiento está en regla?
2. ¿Qué aspecto tomo en cuenta para colocar un establecimiento Farmacéutico?
3. A futuro, tiene Ud. Proyección a que su Farmacia sea una cadena reconocida?
4. Si le invitaran a formar parte de grandes cadenas como Sana Sana, Farmacias Económicas, entre otras. Estaría dispuesto Ud. Ser parte de las mismas?
5. ¿En base a qué situación Ud. Solicita el medicamento a dispensar?
6. ¿Tiene Ud. Conocimiento sobre los procesos básicos de una Farmacia?
7. ¿Lleva Ud. Un control de medicamentos de mayor o menor rotación?
8. ¿Cómo determina Ud. Si su proveedor de medicamentos actual es el correcto?



## 2. Conclusiones

Después del estudio realizado se concluye que:

- Se aplica un manual de procesos de Aprovisionamiento y Adquisición de medicamentos en Farmacias Comunitarias Independientes, misma que sirve como guía en el momento de solicitar el producto adecuado.
- Los procesos de una farmacia constituyen un conjunto de normas que ayudan a cumplir con los requisitos de las buenas prácticas de almacenamiento, de aprovisionamiento, distribución, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines, y así garantizar el mantenimiento de las características y propiedades de los productos.
- Al realizar los procesos correctos se evita que existan medicamentos caducos.
- Al disponer del producto adecuado fidelizamos al cliente evitando así que asista a otras farmacias.
- Se mejora la atención hacia el cliente obteniendo como resultados un mercado cautivo.
- Aplicando el proceso correcto impedimos que haya un sobre stock de medicamentos de baja rotación.
- Si seleccionamos al proveedor correcto se logra que el medicamento sea adquirido a tiempo, con normas de calidad y con un precio justo.

### 3. Recomendaciones

- Realizar un seguimiento continuo en las Farmacias Comunitarias Independientes para verificar si se está cumpliendo con los procesos de Aprovisionamiento y Adquisición de medicamentos.
- Llevar un control de productos de alta y baja rotación ya que esto evitara que haya pérdidas monetarias para el dependiente.
- Por parte de los órganos reguladores, como son el MSP, se debería realizar capacitaciones para los dependientes farmacéuticos para que se tenga el conocimiento sobre los procesos que deben llevarse a cabo en los establecimientos.
- Facilitar técnicas, herramientas logísticas para mejorar el manejo de los inventarios, aprovisionamiento y adquisición de medicamentos.



**4. Reglamento para la gestión del suministro de medicamentos y control administrativo financiero.**

**REGISTRO OFICIAL R. O. No. 496**

**Administración del Señor Ec. Rafael Correa Delgado Presidente Constitucional de la República del Ecuador**

**Jueves, 21 de julio de 2011 -**

**DE LA GESTIÓN Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS**

**CAPÍTULO I**

**DE LA SELECCIÓN**

**Art. 9.-** Cada Unidad Ejecutora debe contar con un Comité de Farmacoterapia, que será el responsable del proceso de selección y programación de necesidades de los medicamentos de acuerdo al perfil de morbimortalidad y a los consumos históricos.

**Art. 10.-** La selección de los medicamentos se hará en base al Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos (CNMB) vigente, salvo las excepciones previstas en la ley que, se sujetarán a lo establecido en el artículo 19.1 del Reglamento a la Ley de Producción, Importación, Comercialización y Expendio de Medicamentos Genéricos de Uso Humano.

**Art. 13.-** Producto de la selección, cada unidad de salud contará con una lista de medicamentos esenciales, los mismos que deben coincidir en: concentración y forma

farmacéutica con los que constan en el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos vigente.

## CAPÍTULO II

### DE LA ADQUISICIÓN

**Art. 14.-** La adquisición de medicamentos la realizarán exclusivamente las unidades ejecutoras que brinden atención de salud a los usuarios. Las direcciones provinciales de salud, únicamente ejecutarán presupuestos asignados por este concepto para el programa de unidades móviles de salud y en caso de emergencia sanitaria.

**Art. 15.-** El Director de la Unidad Ejecutora, dispondrá a quien corresponda realice la adquisición de los medicamentos programados y aprobados por el Comité de Farmacoterapia, sujetándose a las disposiciones técnicas y legales vigentes, para lo cual se observará lo siguiente:

Los medicamentos que se adquieran deben cumplir con todos los requisitos sanitarios establecidos en la Ley Orgánica de Salud que permita garantizar su calidad, seguridad y eficacia.

## CAPÍTULO III

### DE LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

**Art. 16.-** Las unidades ejecutoras mantendrán una bodega para el almacenamiento y distribución específicamente de medicamentos, observando lo establecido en la guía

para la recepción y almacenamiento de medicamentos. Se recomienda que el stock de almacenamiento no sobrepase un cuatrimestre.

Excepcionalmente se almacenarán medicamentos en las bodegas de las direcciones provinciales de Salud, en cuyo caso se distribuirán lo antes posible.

**Art. 17.-** Los centros de salud y hospitales dispondrán de farmacias institucionales y los subcentros de salud y puestos de salud dispondrán de un botiquín institucional, los mismos que contarán con una lista de medicamentos acorde a su complejidad.

**Art. 18.-** La recepción deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en la guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el Ministerio de Salud Pública.

### **DE LA PRESCRIPCIÓN**

**Art. 21.-** El químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable de la farmacia hará llegar una lista actualizada de medicamentos disponibles, a todos los profesionales prescriptores, con una periodicidad de máximo 15 días; a fin de que los mismos tengan conocimiento de las existencias y prescriban los medicamentos del stock. Para cumplir con este objetivo, se debe establecer un flujo de información entre bodega y farmacia señalando individualmente los stocks disponibles al momento y especificando la fecha de vencimiento.

**Art. 22.-** El profesional prescriptor determinará el tratamiento farmacológico de acuerdo a la naturaleza, evolución y duración de la enfermedad; especificando en cada caso el número requerido y la frecuencia de administración, así:

Para emergencia, la dosis prescrita deberá ser para un máximo de tres días, a excepción de los antibióticos que deben completar su esquema de tratamiento. En el área de observación, la dosis prescrita deberá ser para un máximo de veinte y cuatro horas. La validez para la dispensación de la receta emitida por emergencia será de veinte y cuatro horas.

#### **DE LA RECETA**

**Art. 25.-** La receta constituye un vínculo de comunicación asistencial entre el prescriptor, dispensador y paciente, por lo cual es el único documento válido para retirar el medicamento de farmacia de la Unidad de Salud.

**Art. 26.-** Las recetas en las que consten estupefacientes y psicotrópicos o elementos que las contengan, serán prescritas en una receta especial de conformidad con lo establecido en la ley y respectivos reglamentos.

## **5. Ley orgánica de la salud**

Publicada en el R.O. No. 423, de diciembre 22 del 2006

### **CAPITULO III**

#### **DE LOS MEDICAMENTOS**

Art. 153.- Todo medicamento debe ser comercializado en establecimientos legalmente autorizados. Para la venta al público se requiere de receta emitida por profesionales facultados para hacerlo, a excepción de los medicamentos de venta libre, clasificados como tales con estricto apego a normas farmacológicas actualizadas, a fin de garantizar la seguridad de su uso y consumo.

Art. 154.- El Estado garantizará el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económicos y comerciales. Promoverá la producción, importación, comercialización, dispensación y expendio de medicamentos genéricos con énfasis en los esenciales, de conformidad con la normativa vigente en la materia. Su uso, prescripción, dispensación y expendio es obligatorio en las instituciones de salud pública.

Art. 155.- Los medicamentos en general, incluyendo los productos que contengan nuevas entidades químicas que obtengan registro sanitario nacional y no sean comercializados por el lapso de un año, serán objeto de cancelación de dicho registro sanitario.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS**

Art. 166.- Las farmacias deben atender al público mínimo doce horas diarias, ininterrumpidas y cumplir obligatoriamente los turnos establecidos por la Autoridad Sanitaria Nacional. Requieren obligatoriamente para su funcionamiento la dirección técnica y la responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien brindará atención farmacéutica especializada.

Art. 167.- La receta emitida por los profesionales de la salud facultados por ley para hacerlo, debe contener obligatoriamente y en primer lugar el nombre genérico del medicamento prescrito. Quien venda informará obligatoriamente al comprador sobre la existencia del medicamento genérico y su precio. No se aceptarán recetas ilegibles, alteradas o en clave.

Art. 170.- Los medicamentos para su venta deben cumplir con los siguientes requisitos:

a) Estar debidamente identificados y etiquetados, sin alteraciones ni enmiendas;

Contener en sus etiquetas el número de registro sanitario nacional, el precio de venta al público y la fecha de expiración:

No estar caducados.

No provenir de instituciones de servicio social, de programas sociales estatales, de donaciones o ser muestras médicas.

No haber sido introducidos clandestinamente al país.

No ser falsificados o adulterados.

No tener colocados elementos sobre las etiquetas que impidan la visibilidad de la información del producto, incluidas las que contienen los precios.

Art. 171.- Es prohibida la venta de medicamentos que contengan sustancias psicotrópicas y estupefacientes que no cuenten con receta emitida por profesionales autorizados para prescribirlas. Cuando se requiera la prescripción y venta de medicamentos que contengan estas sustancias, se realizará conforme a las normas emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional y la Ley Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.

Art. 175.- Sesenta días antes de la fecha de caducidad de los medicamentos, las farmacias y botiquines notificarán a sus proveedores, quienes tienen la obligación de retirar dichos productos y canjearlos de acuerdo con lo que establezca la reglamentación correspondiente.

Art. 176.- Los medicamentos caducados referidos en el artículo anterior deben ser destruidos y eliminados por los fabricantes o importadores, conforme a los procedimientos establecidos por la Autoridad Sanitaria Nacional y bajo su supervisión.

## 6. Netgrafía

[www.farmacologiavirtual.org/reglamento para la suministración de medicamentos](http://www.farmacologiavirtual.org/reglamento_para_la_suministración_de_medicamentos)

[www.consep.gob.ec/ley de sustancias estupefacientes y psicotropicas](http://www.consep.gob.ec/ley_de_sustancias_estupefacientes_y_psicotropicas)

[www.ifarma.org/Leymed](http://www.ifarma.org/Leymed)

[www.msp.gob](http://www.msp.gob)

[www.fne.gov.co](http://www.fne.gov.co)

[Ginebra:OMS;1989, Organización Mundial de la Salud. Manual Práctico "Cómo Estimar Necesidades de Medicamentos".](#)

[www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/GuiaRevMarzo2012APA6taEd.pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/GuiaRevMarzo2012APA6taEd.pdf)

[www.minsa.gob.pe/unasur/archivos/Sistemas de Salud en suramerica 2012.pdf](http://www.minsa.gob.pe/unasur/archivos/Sistemas de Salud en suramerica 2012.pdf)

[www.checkfarma.es](http://www.checkfarma.es)

[http://www.sefh.es/bibliotecavirtual/auxiliares/area10.](http://www.sefh.es/bibliotecavirtual/auxiliares/area10)

