



Universidad Austral de Chile

Escuela Química y Farmacia

INFORME DE INTERNADO REALIZADO EN FARMACIA PRIVADA
COMO PARTE DE LOS REQUISITOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
QUÍMICO-FARMACÉUTICO

LUGAR DE REALIZACIÓN: FARMACIAS CRUZ VERDE LOCAL 143

FECHA INICIO: 03/09/2012

FECHA TÉRMINO: 02/03/2013

TUTOR DEL INTERNADO: Q.F. RICARDO VERA M. DIRECTOR
TECNICO DE CV 143

PROFESOR RESPONSABLE: PROF. DR. GUIDO RUIZ

LEYLA NACIRA SAYEG SANDOVAL

ÍNDICE

Temario	Página
Introducción.	1
Resumen de las actividades realizadas en el internado.	Función profesional. 4 Función administrativa y comercial.
Enumeración de tareas desempeñadas.	5
Desarrollo de tareas desempeñadas.	Rol Profesional 6 - 11 • Atención de consultas. • Registro de medicamentos sujetos a control legal. • Registro de temperatura. • Remisión de guías de despacho y recetas cheque de psicotrópicos y estupefacientes. Rol Administrativo 11-21 • Actualización de Opticon. • Apertura del local. • Apertura IRD. • Asignación de horarios. • Asignación de laboratorios a VCE. • Autorización venta preparado magistral y envío de recetas al recetario. • Gestión de la recaudación por los servicios de Balanza y de toma de presión. • Gestión de los fondos de la Caja chica.

- Canje por vencimiento.
- Conteo fondo sencillo.
- Definir cheques al día.
- Deposito de monedas.
- Deposito de valores.
- Devolución de mermas recuperables y no recuperables.
- Envío de papeles mensuales a casa matriz.
- Petición de sencillo a BCI.
- Realización de pedido especial.
- Recepción de productos.
- Recepción de remesas, autorización y avances y cambiar sencillo a Auxiliares.
- Revisión del correo electrónico del local.
- Sobre-stock.
- Solicitud y/o envío de traspasos.
- Gestión de los documentos enviados por Valija.
- Verificación de orden y envío de CID y DICC.

Rol Comercial

22

- Completar planilla de avances comerciales.
- Verificación e implementación del material publicitario.

Análisis F.O.D.A. del papel actual del
Químico Farmacéutico en farmacia

23

privada.	
Proyecciones ideales del Químico	24
Farmacéutico en farmacia privada.	
Conclusión.	25-26
Abreviaturas	27
Glosario	27-29
Bibliografía	30

INTRODUCCIÓN

Farmacias Cruz verde S.A es una empresa dedicada a la salud, el cuidado y bienestar de sus clientes. Considerada una de las cadenas farmacéuticas más grande en Chile, cuenta con más de 580 locales ubicados a lo largo de todo el país, siendo la cadena farmacéutica con mayor cobertura geográfica. Da cabida a más de 5000 colaboradores, a los cuales capacita constantemente. En su afán de mejorar la calidad de sus servicios y estar más cerca de sus clientes, ha implementado un plan piloto para responder a las necesidades de lugares más apartados. Su objetivo es acercar a las personas y que éstas puedan acceder de manera fácil y cómoda, tanto a los medicamentos como a productos naturales, de higiene, belleza y cuidado personal. Desde sus inicios en los años 80, la cadena no ha perdido el espíritu de servicio de su fundador, el Químico Farmacéutico Guillermo Harding, quien el 2 de enero de 1984 abrió el primer local, ubicado en Viña del Mar (V Región). Durante los siguientes ocho meses logró implementar cinco locales más, hasta llegar a lo que es hoy en día Farmacias Cruz Verde. Actualmente, Farmacias Cruz Verde es una sociedad anónima y cerrada, con una misión muy clara, busca ser la cadena de farmacias más reconocida en Chile por entregar servicio de salud y bienestar, en un ambiente de cordialidad y respeto por las personas, cimentando relaciones de largo plazo con sus empleados y clientes.

En CV 143, local ubicado en Errázuriz 1040, Valdivia, al interior de un centro comercial, se realizó el internado en Farmacia Privada como parte de los requisitos para optar al título de Químico Farmacéutico, en un periodo comprendido entre el 3 de Septiembre del 2012 y 2 de Marzo del 2013, completando así seis meses de pasantía.

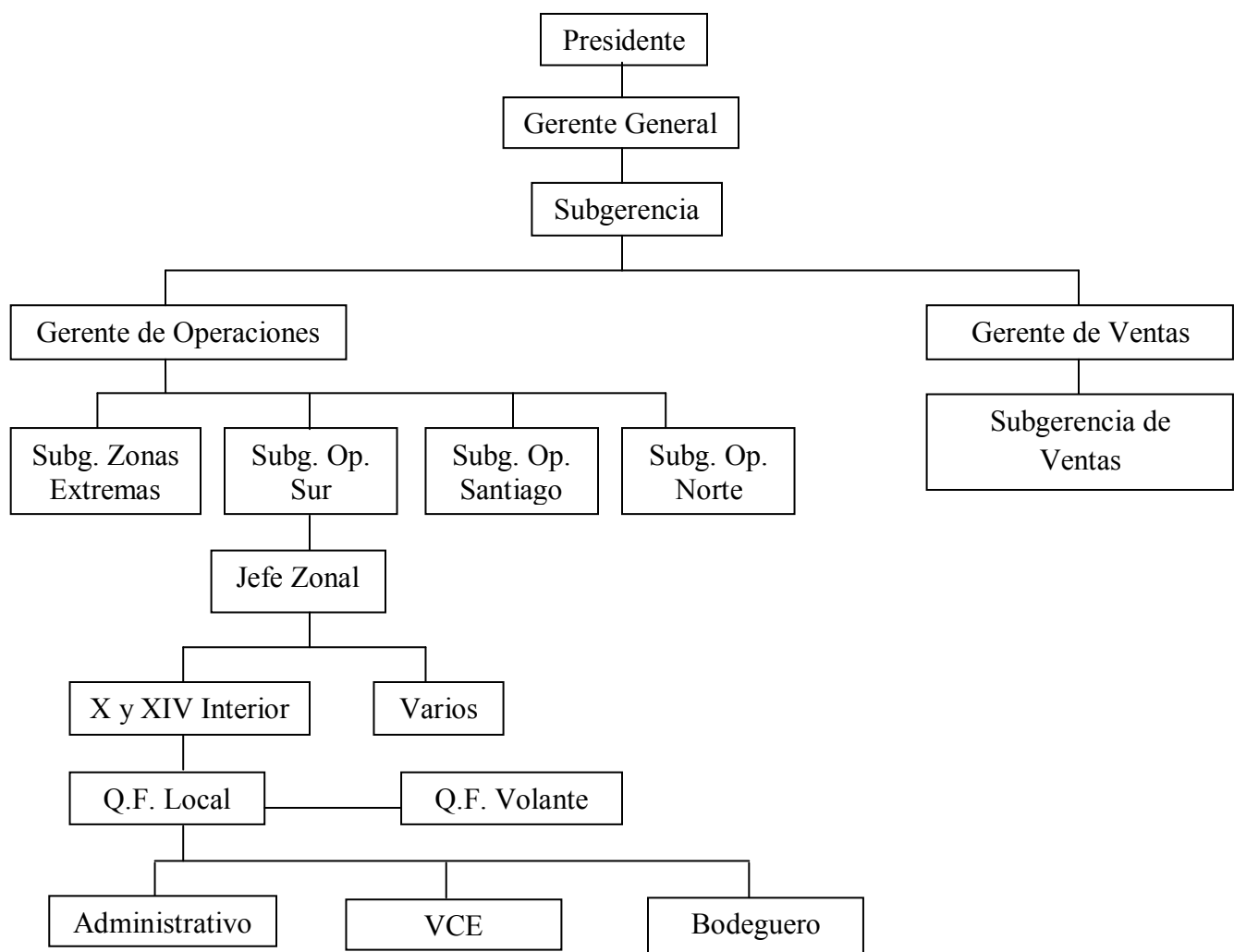
El local 143 de Farmacias Cruz Verde S.A., abrió sus puertas al público obtenida la resolución exenta N° 615 entregada por el Servicio de Salud Valdivia el día 24 de Mayo del 2001, teniendo como director técnico a Don Oscar Riquelme, Químico Farmacéutico. Durante la estadía en CV 143, el local contó con cuatro Auxiliares de Farmacia (VCE) y dos Químicos Farmacéuticos, por lo que hubo relación con un total de seis colaboradores como base y otros tantos que llegaban esporádicamente a suplir algunos de los puestos, además de haber vivido una reestructuración de gran parte del personal.

Los objetivos generales de este internado consideran la aplicación de conocimientos técnicos y el desarrollo de actividades de gestión y administración de Farmacia Privada por lo que los objetivos específicos están enfocados en:

1. Aplicar conocimientos técnicos sobre medicamentos para la atención y orientación de pacientes de farmacia.
2. Desarrollar habilidades de comunicación para transmisión de información técnica sobre medicamentos en forma comprensible a personas no especialistas.
3. Leer e interpretar adecuadamente las recetas medicas, tanto para el despacho de productos elaborados como para la preparación de productos magistrales.
4. Manejar marcas comerciales, principios activos y condición de venta de los productos con mayor rotación.
5. Conocer la normativa sanitaria que rige a la farmacia.
6. Aplicar la normativa sanitaria vigente en relación a la dispensación y funcionamiento de la farmacia.
7. Ingresar las recetas de productos con control de stock en los respectivos registros de psicotrópicos y de estupefacientes.
8. Conocer y aplicar conceptos de movimiento de inventario así como medidas de control de éste.
9. Llevar a cabo el control y registro de temperatura del refrigerador, conocer la normativa y medidas para asegurar la cadena de frio de los productos refrigerados.
10. Conocer y manejar el software para gestión de inventario.
11. Conocer y aplicar conceptos de activos circulantes (asignar fondo sencillo, recepción de remesa, cuadratura de caja etc.)
12. Conocer la documentación tributaria de uso en farmacia privada.

13. Conocer aspectos de la legislación laboral que afectan al personal de farmacia, al igual que crear turnos de trabajo que se apeguen a esta normativa.
14. Aprender y aplicar los distintos tipos de canje que puede realizar la farmacia con su proveedor.

Organigrama Farmacias Cruz Verde S.A.



RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL INTERNADO

Legalmente las funciones y responsabilidades del Director Técnico de una farmacia están descritas, pero sin lugar a dudas la labor que éste realiza va más allá. Como tales actividades involucran varios campos, las subdividiremos en: función profesional, función administrativa y función comercial.

Función profesional: siendo el Químico Farmacéutico un experto en medicamentos y sustancias químicas con actividad biológica, debe tener la capacidad de poder expresar sus conocimientos de manera adecuada, tanto al paciente-cliente como a los Auxiliares de Farmacia, para así educar a la población con respecto al valor social que representan los fármacos, capacitar a sus funcionarios para obtener una mejor atención al público y fiscalizar el trabajo de cada uno de los integrantes de su equipo laboral para hacer cumplir la normativa vigente en lo relacionado al área de la salud. Otro punto muy importante, que es de exclusiva responsabilidad del Químico Farmacéutico, es llevar un registro detallado de los ingresos o salidas de fármacos estupefacientes y psicotrópicos en el libro de controlados, además de verificar diariamente la temperatura del refrigerador, puesto que de ésta depende el buen almacenamiento de los fármacos refrigerados.

Función administrativa y comercial: el Químico farmacéutico inicia sus actividades con la apertura del local, desactivación de alarmas, encendido de monitores, también debe abrir la caja de los auxiliares (activándolas en el sistema computacionalmente) y entregar a cada vendedor su fondo sencillo, una vez finalizado esto, la farmacia esta lista para atender al público. Paralelamente debe ingresar el IRD (Inventario Rotatorio Diario). En el transcurso del día debe recepcionar: los pedidos que llegan a la Farmacia desde SOCOFAR y las remesas de cada vendedor y hacer las respectivas devoluciones si el caso lo amerita (devolución por calidad, devolución por vencimiento) revisar y responder correos. Realizar el depósito de valores a BCI (el cual se efectúa tres veces por semana) además, cada vez que un auxiliar termina su turno el Químico Farmacéutico, debe verificar el arqueo de los cajeros y la cuadratura de ventas, para poder cerrar la caja. Al finalizar el día, debe proceder con el cierre diario de transacciones y el cierre del local. Con respecto a la función comercial, el Químico Farmacéutico debe corroborar la vigencia del material publicitario y debe velar por el cumplimiento de las metas comerciales del local.

ENUMERACIÓN DE TAREAS DESEMPEÑADAS

1. Atención de consultas
2. Registro de medicamentos sujetos a control legal
3. Registro de temperatura
4. Remisión de guías de despacho y recetas cheque de psicotrópicos y estupefacientes
5. Actualización de Opticon
6. Apertura del local
7. Apertura IRD
8. Asignación de horarios
9. Asignación de laboratorios a Auxiliares de Farmacia
10. Autorización venta Preparado Magistral y envió de recetas al recetario
11. Gestión de la Recaudación por los Servicios de Balanza y Toma de Presión
12. Gestión de los Fondos de la Caja chica
13. Canje por vencimiento
14. Conteo fondo sencillo
15. Definir cheques al día
16. Deposito de monedas
17. Deposito de valores
18. Devolución de mermas recuperables y no recuperables
19. Envío de papeles mensuales a Casa Matriz
20. Petición de sencillo a BCI
21. Realización de pedido especial
22. Recepción de productos
23. Recepción de remesas, autorización de avances y cambiar sencillo a auxiliares
24. Revisión del correo interno del local
25. Sobre-stock
26. Solicitud o envió de traspasos
27. Gestión de los documentos enviados por Valija
28. Verificación de orden y envió de CID y DICC
29. Completar planillas de avances comerciales
30. Verificación e implementación del material publicitario

DESARROLLO DE TAREAS DESEMPEÑADAS

ROL PROFESIONAL

Atención de consultas

Una de las características de CV143 es su público, presenta una alta ruralidad, por lo que son muy comunes las consultas al Químico Farmacéutico, generalmente sobre dolencias menores. En este local es muy gratificante desarrollar la profesión, ya que con consejos de poca complejidad uno resuelve las interrogantes de quienes no pueden optar fácilmente a la atención médica, recomendando el uso de algún fármaco de venta libre (OTC) o cambio en el estilo de vida, por ejemplo, la reducción del consumo de sal, añadir más fruta a la dieta, quitarle las grasas a las carnes antes de cocinarlas.

Registro de medicamentos sujetos a control legal

La Legislación Sanitaria en Materia de Fiscalización de estupefacientes y Psicotrópicos, regula el registro, la producción, la importación, la exportación, el almacenamiento, el tránsito, la extracción, la distribución y su uso lícito. Las actividades de fiscalización y control de estos fármacos están enmarcados en reglamentaciones especiales:

- Reglamento de estupefacientes DTO. N° 404 de 1984
- Reglamento de productos psicotrópicos DTO. N° 405 de 1983
- La resolución N°42 de 1985 que determina formato de receta cheque y receta médica retenida y fija claves correspondientes a estupefacientes y productos psicotrópicos. (Ministerio de Salud, Subsecretaria de Salud)

En Farmacia privada, es responsabilidad del Químico Farmacéutico llevar un registro escrito actualizado y en concordancia física con el número de productos bajo control de estupefacientes y psicotrópicos.

Libro de benzodiacepinas, se registran tanto los ingresos, como salidas de los fármacos. Se clasifican de acuerdo al principio activo, dosis, cantidad y forma farmacéutica. Por lo tanto, dos productos que tengan un mismo principio activo pero distinta

dosis no irán en una misma categoría, pero dos medicamentos con distinto nombre comercial, pero con el mismo principio activo, misma dosis, misma forma farmacéutica y cantidad, si van en una misma clasificación. Algo destacable es que en el libro, los ingresos se registran con color rojo y consideran:

- Guía de despacho
- Fecha
- Cantidad de ingreso
- Proveedor

Y las salidas se registran de color azul, considerando:

- Fecha
- N° Rp. (Considerando folio de inicio-final, se suman las salidas de todas las recetas de una misma clasificación y a cada receta se le añade un folio, que es un número interno correlativo que le confiere el local)
- Cantidad de Egreso
- Saldo

Ejemplo: ALPRAZOLAM 0.5mg

<i>Fecha ingreso</i>	<i>Guía despacho</i>	<i>Proveedor</i>	<i>Cantidad ingresada</i>	<i>Fecha de egreso</i>	<i>N° Rp.</i>	<i>Cantidad egreso</i>	<i>saldo</i>
16.03.12	54369	SOCOFAR	03				27
				18.03.12	4 (36 – 40)	15	12

Libro de psicotrópicos y libro de estupefacientes, al igual que en el libro de Benzodiacepinas, estos dos libros deben llevar cuenta de los ingresos y egresos. Los psicotrópicos y los estupefacientes registran de forma separada cada droga, según dosis, forma farmacéutica, cantidad y denominación comercial si ello procediera. Considerando en su ingreso:

- Fecha
- Proveedor
- Numero de guía
- Cantidad ingresada

Y el respectivo egreso requiere:

- Fecha
- Cantidad despachada
- Número de receta (aquí se ingresa receta por receta a diferencia del libro de BZD donde se podían agrupar, aun cuando se le da un folio a la receta) o número de receta cheque.
- Nombre del médico
- Rut del médico
- Nombre del paciente
- Nombre del adquiriente
- Rut del adquiriente
- Saldo

Ejemplo: SALCAL 10 x 30

<i>Fecha ingreso</i>	<i>Guía despacho</i>	<i>Proveedor</i>	<i>Cantidad ingresada</i>	<i>saldo</i>
18.03.12	54375	SOCOFAR	03	10

<i>Fecha egreso</i>	<i>Cant. desp</i>	<i>N° Rp</i>	<i>Nombre médico</i>	<i>RUT médico</i>	<i>Nombre paciente</i>	<i>Direcc. paciente</i>	<i>NombAdq</i>	<i>RUT adq.</i>	<i>saldo</i>
19.03.02	04	Y-0345	Ana Rice	6.044.331-0	Juan Pérez	Los molinos	Juan Pérez	9.477.021-1	06

Además de los cuatro libros exigidos por el SEREMI, la cadena considera un quinto, los cuales son resguardados por el Químico Farmacéutico a cargo:

- Libro benzodiacepinas
- Libro de psicotrópicos
- Libro de estupefacientes
- Libro de recetas y visitas inspectivas
- Libro de reclamos del local

La responsabilidad del Químico Farmacéutico no sólo abarca el ingreso y egreso de medicamentos sujetos a control en los libros, también existen otras consideraciones que debe tener en cuenta con respecto a estos medicamentos:

- Según el decreto n°405 del reglamento de productos psicotrópicos, están divididos en cuatro listas I, II, III, IV
- Los envases de productos psicotrópicos no podrán tener más de 30 unidades posológicas, salvo se trate de envases clínicos.
- Las etiquetas de los productos psicotrópicos deben tener una estrella verde.
- Los preparados o productos psicotrópicos solo podrán expenderse al público en farmacias mediante receta cheque, para fármacos de la lista II y III o receta médica retenida para fármacos de la lista IV.
- Según el decreto n°404 del reglamento de productos estupefacientes, están divididos en dos listas I, II.
- Los envases de productos estupefacientes no podrán tener más de 12 unidades posológicas, salvo se trate de envases clínicos.
- Las etiquetas de productos estupefacientes deben tener una estrella roja.
- La condición de venta para productos que contengan:
 - codeína o etil morfina hasta 10 mg será receta médica simple.
 - codeína o etil morfina sobre 10 mg hasta 60 mg será receta médica retenida.
 - codeína o etil morfina igual o superior a 60 mg será receta Cheque.

Y por ultimo un detalle ya asimilado por el personal de farmacia, pero no menos importante, es que solo se podrá despachar una receta cheque o una receta médica retenida en farmacias a una persona mayor de edad, entiéndase mayor de 18 años que porte su cedula de identidad.

Registros de temperatura

En la oficina de farmacia existen medicamentos que, por su naturaleza, condiciones de estabilidad o por la optimización de su vida útil, requieren un almacenamiento especial. Este es el caso de los medicamentos refrigerados, para los que se han creado una serie de procedimientos que buscan mantener la cadena de frío durante el almacenamiento y despacho, para asegurar de esta forma que se encuentren en las mejores condiciones al momento de ser administrados.

Consideraciones de almacenamiento y despacho:

- El refrigerador es de uso exclusivo para medicamentos.
- La temperatura debe mantenerse entre 2° y 8° C.
- Medir la temperatura máxima y mínima dos veces al día (existe una hoja ubicada en la puerta del refrigerador donde se registran las t°)
- Mantener el termómetro de máxima y mínima en forma vertical en la parte central del refrigerador, no en la puerta ni en la parte más baja.
- Los medicamentos no deben ocupar más del 50% de la capacidad del refrigerador y deben permitir la circulación de aire entre ellos.
- Si alguno de los Auxiliares detecta mal funcionamiento del refrigerador, debe informar inmediatamente al Químico Farmacéutico a cargo.
- Al despachar un medicamento, dispensarlo en un envase aislante con refrigerante.
- Informar al paciente sobre las condiciones de transporte y almacenamiento del medicamento.
- Si existiesen cortes de energía eléctrica o fallas con el refrigerador que duren menos de tres horas, mantener los medicamentos en el refrigerador y sellarlo con cinta plástica adhesiva, no vender estos productos para evitar que la temperatura interna aumente al abrir la cámara de frío. Si la duración del corte es incierta o dura más de

tres horas, preparar el refrigerador alternativo o la caja refrigerante y colocar los fármacos en su interior y sellar el refrigerador, una vez recuperada la energía eléctrica no abrirlo hasta que haya pasado una hora; tiempo suficiente para que se restablezca la temperatura interna entre 2° y 8° C.

Remisión de guías de despacho y recetas cheque de psicotrópicos y estupefacientes

Los primeros días de cada mes se remiten a la SEREMI de Salud Valdivia, las guías de despacho y las recetas Cheques de medicamentos comercializados como de preparados magistrales que contengan un principio activo sujeto a control.

ROL ADMINISTRATIVO:

Actualización de Opticon

Cada lunes se debe validar el Opticon (Lector de códigos de barra inalámbrico), para que quede sincronizado en fecha y hora con la estación QF. Además todos los días se debe generar datos, cargar códigos y maestro. Es indispensable realizar estos pasos para no tener inconvenientes a la hora de intentar ingresar los productos de los pedidos al sistema.

Apertura del local

El Químico Farmacéutico es el único que posee la clave para desactivar la alarma de seguridad del local por lo que debe ser el primero en ingresar a éste, tal actividad se debe realizar unos 15 minutos antes de la hora estipulada para atención de clientes. Posteriormente abre el back-office e inicia el día administrativo. Desde este programa se abren los turnos a los VCE correspondientes asignándoles fondo sencillo. Luego se dirige a los puntos de venta y revisa el funcionamiento del Pin Pad (para esto es necesario el ingreso de la clave del supervisor). Realizando estas actividades la Farmacia esta lista para atender al público.

Apertura Inventario Rotatorio Diario (IRD)

Al ingresar al programa de inventario, se elimina la muestra del inventario rotatorio diario del día anterior y se cargan 60 productos, los cuales se deben contar, ingresar, grabar y consolidar para lo cual se imprime la respectiva lista y se entrega al encargado del día. Por acuerdo, es el Auxiliar de Farmacia que inicia el día. Si existen diferencias se puede hacer un recuento con su respectiva consolidación de datos. Si aún así existen diferencias (faltantes o sobrantes) se hace el respectivo ajuste. El resultado del IRD diario se imprime y se archiva junto con éste. Se guarda durante todo el mes y los primeros días del mes siguiente se envían a la casa central en Santiago.

Cualquier ajuste posterior del IRD de un día específico debe ser informado por correo electrónico a ajustes IRD, adjuntando “pantallazo” del movimiento interno del respectivo producto, especificando el alta o baja.

El IRD permite dar una visión acerca de las pérdidas por merma de productos del local, ya que dentro del presupuesto mensual, cada local tiene asignada cierta suma de dinero que es aceptada como merma (pérdida de dinero) por IRD. Tal suma varía según las condiciones específicas del local. Por ejemplo, la existencia de góndolas aumenta la posibilidad de ser afectado por robos. Los Químicos Farmacéuticos de CV143 llevan una planilla Excel que va sumando las pérdidas por concepto de IRD, para ir formándose una idea de cómo serán los resultados mensuales.

Asignación de horarios

Para cumplir con lo estipulado en la ley laboral, deben designarse jornadas de trabajo que comprendan las 45 horas laborales semanales, que permita tener dos domingos libres al mes y el respectivo descanso después de trabajar seis días seguidos. En consecuencia, hay que trabajar en generar horarios que cumplan con estas disposiciones básicas y que a la vez acomoden al personal.

Asignación de laboratorios a VCE

Cada tres meses es necesario asignar nuevos laboratorios a cada Auxiliar, en CV143 se crearon cuatro grupos que abarcan los laboratorios presentes en la farmacia, por esto es responsabilidad del Químico Farmacéutico, velar por la correcta rotación de grupos y preocuparse de que todos sus VCE firmen la carta de designación de laboratorios, donde aprueban hacerse responsables de inspeccionar los respectivos productos a su cargo. Esta medida es muy importante para evitar mermas por vencimiento ya que permite pesquisar los productos a tiempo para ser enviados a canje y evitar la venta de productos vencidos que puedan producir daños a los pacientes-clientes.

Autorización venta Preparado Magistral y envió de recetas al recetario

Farmacias Cruz Verde S.A comercializa productos magistrales que son preparados en distintos recetarios a lo largo del país, el más cercano a CV143 es el ubicado en Concepción. Ahí son enviadas las recetas recepcionadas en el local.

Para cursar la venta de un preparado magistral existen ciertos requisitos a saber cómo: que las dosis de los productos señalados tengan concordancia lógica conforme a una fórmula magistral prescrita por un profesional habilitado para ello a un paciente determinado, que la receta no esté vencida, elaborada en forma inmediata bajo la responsabilidad de un Químico Farmacéutico, con un período de validez asignado.

Cuando el auxiliar ha ingresado los datos del paciente obtenidos de la receta presentada y generada la orden de preparación, es necesaria la autorización del Químico Farmacéutico, quien debe digitar su clave para proseguir con la venta, los pacientes pueden dejar abonado parcial o totalmente su magistral, el punto imprimirá una contraseña con código de barra (2 copias), una para el local, la que será enviada a Concepción y otra para que el cliente pueda retirar su producto, la preparación se demora un día, por lo que se le solicita al paciente que retire su magistral al segundo día hábil. Cuando el preparado llega a la farmacia debe ser incorporado al vendible, por lo que se abre el SRP y en la opción ingreso traspaso recetario magistral se busca la contraseña y se origina la entrada. Si no aparece la contraseña en el programa, se añade en el punto de ventas, así está listo para ser retirado por el cliente.

Gestión de la Recaudación por los Servicios de Balanza y Toma de Presión

En algunos locales de la cadena hay equipos donde los clientes pueden pasar a pesarse o tomarse la presión, estos equipos son un servicio adicional que genera una suma de dinero mensual que debe ser informada por el jefe de local el día 20 de cada mes. La balanza genera 3 copias del informe, una para ser archivada en la farmacia y las otras dos destinadas a la casa central en Santiago. Luego se debe incorporar este dinero al sistema mediante back-office y en la opción balanza, ingreso la suma de dinero obtenida, el sistema crea un número de remesa que debe ser escrito en el sobre que lo contendrá, así podrá ser reconocido al momento de originar el depósito de valores. Como la información generada en la balanza se despacha por valija, es necesario enviar un correo a Informe deposito Balanza con los datos de la transacción.

Gestión de los Fondos de la Caja chica

Cada quincena el Químico Farmacéutico debe enviar la caja chica actualizada a la casa central en Santiago (desde el día 16 del mes anterior al día 15 del presente). Por lo que debió llevar un estricto control de los gastos concernientes a caja chica, como por ejemplo, movilización por trámites, requerimientos de oficina, gastos por alguna compra para zanjar un requerimiento del local que afecte a los clientes (falta de vasos), etc.

Canje por vencimiento

Existe un acuerdo entre SOCOFAR y los laboratorios que lo abastecen que permite devolver los productos que están por vencer si cumplen con la política de vencimiento impuestas por ellos, cada laboratorio impone sus propios requisitos y no todos hacen canje por vencimiento, por ejemplo, Laboratorio Chile acepta productos que venzan con tres meses de anticipación por lo que los medicamentos que caducan en marzo deben ser retirados en enero. Por ende, el deber del Químico Farmacéutico en el local es velar por que los Auxiliares de Farmacia cumplan con su obligación de mantener al día la revisión de los laboratorios que tienen a su cargo para evitar la venta de fármacos vencidos (Rol Farmacéutico) y para así evitar merma por vencimiento, ya que SOCOFAR no aceptara productos fuera de política. No se pueden devolver por canje productos refrigerados y medicamentos controlados.

Conteo fondo sencillo

Cada local posee una suma de dinero en sencillo que es manejada por el jefe de local (Químico Farmacéutico a cargo en cada turno), por lo que es recomendable que al inicio de cada ciclo sea contado por el Químico Farmacéutico entrante. En CV143, esta suma asciende a trescientos ochenta mil pesos, con los cuales se entrega un fondo sencillo a cada VCE y se hacen cambios en sencillo, cuando es requerido por los Auxiliares.

Definir cheques al día

En la mañana deben ingresarse los cheques al día recopilados el periodo anterior, diferenciándolos entre cheques del mismo banco (BCI) y cheques de otras casas bancarias. Si no se realiza esto, no puede hacerse el cierre diario de este ciclo.

Deposito de monedas

Cuando al termino de su turno, los Auxiliares de Farmacia quedan con una suma de dinero que no suscita la generación de una remesa, se les pide que lo ingresen a su arqueo como monedas, las cuales se suman con la de los otros Auxiliares al final del día y forman un monto que es depositado al día siguiente en la caja buzón por el Químico Farmacéutico que abre el local.

Depósito de valores

Cada martes, jueves y sábado se realiza el depósito de valores en CV143 para BCI y que es retirado por Brinks, por lo que el Químico Farmacéutico a cargo debe depositar por sistema los valores recaudados, esta acción le entrega un informe del que imprime dos copias, una para dejar archivada en la farmacia y otra para la empresa de valores. Al mismo tiempo debe rellenar dos papeletas, una para el fondo sencillo (\$380.000) y otra para los valores acumulados hasta el día anterior al paso de Brinks; la segunda papeleta contiene especificado el monto en documentos y en efectivo, además del total del valor recaudado. También debe preparar tres bolsas con tres sellos estipulados en dichas papeletas, una para el fondo sencillo, otra para el efectivo y la ultima para los cheques.

Devolución de mermas recuperables y no recuperables

Mensualmente se debe realizar la devolución de merma, las que se dividen en dos:

- Merma recuperable, generalmente son productos cosméticos con fallas, por ejemplo en el envase, entonces pueden ser reutilizados, esto se analiza en SOCOFAR y si corresponde, tales productos serán remplazados por unos en buen estado, por lo que el local no sufriría pérdida.
- Merma no recuperable, la mayor parte de las veces son problemas con medicamentos que perdieron su derecho a canje por vencimiento, a los cuales ya no les queda más alternativa que ser destruidos. Otra forma de merma no recuperable es el deterioro de medicamentos dentro del local. Estas mermas generan pérdida para éste.

Envío de papeles mensuales a Casa Matriz

La primera semana del mes se deben enviar los documentos concernientes al mes anterior al interior de una Caja de Archivos Memphis ®, tales como, guías de despacho SOCOFAR, guías de despacho del local, ingresos por traspaso, guías varias, depósitos, papeles debito, crédito y servicios de otras formas de pago, IRD, ingresos recetario magistral, cierre diario, etc. En resumen, todos los documentos antes mencionados, que se acumulan diariamente durante el mes.

Petición de sencillo a BCI

Farmacias Cruz Verde S.A trabaja con el Banco Crédito e Inversiones, por esto un tesorero de tal casa bancaria llama a la farmacia el día antes del depósito para pedir una lista detallada del sencillo solicitado, el que es entregado al Químico Farmacéutico a cargo al momento en que Brinks va a retirar los valores. La suma de dinero solicitada no debe exceder el monto del fondo sencillo destinado para dicho local.

Realización de pedido especial

Cuando son requeridos ciertos artículos (productos cosméticos o medicamentos) y no han llegado de forma normal en el pedido o simplemente el local no tiene Stock de ese producto creado, se pueden realizar pedidos especiales, para esto el Químico Farmacéutico debe ingresar al SRP y en la opción pedido especial y urgente añadir lo que necesita, generalmente esta acción requiere ingresar un motivo y dentro de los motivos permitidos por SOCOFAR se encuentran:

- Venta realizada
- Quiebre de stock
- Producto adicional
- Ges/AUGE/petitorio

Luego se debe generar el pedido y enviar un correo a pedidos especiales y urgentes, y simplemente esperar, ya que en los días siguientes debería llegar al local.

Recepción de productos

1.- Generación de pedido en el cierre diario: Dependiendo de los productos que hayan sido dispensados antes del cierre diario, se genera automáticamente un pedido para poder reponer la falta de éstos.

2.- Recepción, separación y embalaje de productos: Esta actividad es realizada en SOCOFAR.

3.- Recepción de Manifiesto Electrónico (archivo): SOCOFAR genera manifiesto y lo envía por correo electrónico al local.

4.- Entrega de Bultos a Lit Cargo: Una vez enviado el manifiesto al local solicitante, SOCOFAR entrega los productos a la Empresa de Transporte junto con la documentación correspondiente (manifiesto, carta porte, guía de despacho), para que pueda ser distribuido.

5.- Entrega de bultos a CV143: La Empresa de Transportes hace entrega al local solicitante de los productos, los bultos enviados por SOCOFAR.

6.- Control de Bultos: Recepción de bultos: se verifica que los bultos escaneados correspondan al manifiesto cargado en el Opticon por lo que los bultos chequeados son descargados en el programa SRP (Sistema de Recepción de Pedido) y en la opción recepción de bultos es posible verificar si los bultos que fueron “tiqueados” corresponden al manifiesto con el que se está trabajando, porque en un día puede llegar más de un manifiesto y por lo tanto, hay que saber diferenciar los bultos de cada uno de ellos, también hay que verificar que estos vengan en buen estado, por ejemplo: cubetas bien selladas, pañales sin rasgaduras, cajas con cinta de embalar original etc., o si no hay que informar a irregularidad de recepción de pedido por motivos como:

- Bulto violado
- Sin cadena de frío
- Bulto faltante
- Bulto sobrante
- Bultos sin documentación, etc.

Esto busca mejorar el servicio de la empresa externa encargada del transporte.

7.- Recepción de pedidos: Después del ingreso de bultos estos se ordenan por pedidos, cada pedido se debe abrir por separado y escanear su contenido uno a uno ya que el sistema SRP reconoce los productos provenientes de un solo pedido a la vez, cualquier otro producto que no venga especificado en la guía de despacho será arrojado como sobrante, en caso contrario, si no llegaran productos que están en la guía el sistema los arrojará como faltantes. Al ingresar estos productos al vendible, se generará un informe con las diferencias del pedido y además la carga normal al vendible, los que son archivados por un mes, junto con su respectiva guía de despacho hasta ser enviados a la casa central en Santiago. El escaneo de los productos es realizado por el bodeguero que no está disponible en este local, por lo que esta actividad es ejecutada por un VCE, un alumno en práctica o bien el QF. Por otra parte están los medicamentos controlados que son escaneados e ingresados por el Químico Farmacéutico.

Cuando se reciben productos refrigerados hay que revisar la fecha de envío de estos, que corresponde a la fecha y hora de generación del manifiesto electrónico en el cual

están contenidos, para verificar que lleguen con su respectiva cadena de frío, si sobrepasa las 24 horas de desfase, son recepcionados y devueltos por recepción fuera de plazo y sin cadena de frío, es necesario anotar esta irregularidad en la carta porte y además enviar un correo electrónico a irregularidades de recepción de pedido.

8.- Devolución por calidad de recepción: Si en algún pedido vienen productos en mal estado; manchados, filtrados, rasgados, abollados etc. (existe una lista de motivos por la cual utilizar el derecho a canje) se pueden devolver al proveedor SOCOFAR dentro de 24 horas, ósea se entregan al transportista cuando este viene a dejar el pedido del día siguiente. Como estos productos fueron ingresados al vendible, están dentro del stock, es por esto que para poder moverlos del local se debe hacer mediante una guía de despacho (documento tributario) generada en el SMI, en donde al abrir el software hay que dirigirse a devolución por calidad, el programa pide el número de pedido al cual corresponde el producto dañado y genera la señalada guía de despacho (dos copias). Esta guía lleva registrada la cantidad de productos enviados en modalidad de bulto seguro que consiste en indicar el número de matrícula de la cubeta en la que se hace el canje y los dígitos de los dos sellos de seguridad cruz verde utilizados, además de la cinta de seguridad que se debe añadir en las cuatro esquinas de la cubeta. Por protocolo, en el interior de esta cubeta, se tiene que incluir una de las dos copias de la guía de despacho generadas y bajo el rotulo de la cubeta la guía restante, el local no queda con ningún respaldo de esta operación por lo que es importante dejar registrado el despacho de tal cubeta en la carta porte.

Recepción de remesas, autorización de avances y cambiar sencillo a Auxiliares

Cuando el programa Back-office acusa que un Auxiliar posee más de ciento cincuenta mil pesos en efectivo, éste debe realizar una remesa y llevarla a la oficina del Químico Farmacéutico a cargo para que sea aceptada y depositada en la caja buzón. El protocolo señala que el Auxiliar de Farmacia debe entregar su remesa cerrada y el mismo depositarla en el buzón, pero debido a la carga laboral que los aqueja, en CV143 los Químicos Farmacéuticos hacen un recuento del dinero para evitar errores, como por ejemplo ingresar menos cantidad de dinero a la remesa o viceversa, casos que tendrían que ser cubiertos posteriormente por el Auxiliar.

Otro servicio que presta Farmacias Cruz Verde S.A. mediante su tarjeta de crédito Cruz Verde (TCV) administrada por solventa ® (empresa de servicios financieros), son los avances en efectivo, cuando un cliente solicita un avance es necesaria la autorización del Jefe de Local (al ingresar su clave en el punto de venta) esto sirve de apoyo al VCE ya que le da tiempo para recontar la suma de dinero y así evitar errores que repercutan en su arqueo al final de su turno.

Como los Auxiliares cuentan con el fondo entregado al inicio de su turno para dar vuelto, generalmente deben hacer cambios a sencillo durante su jornada laboral, para esto el Químico Farmacéutico tiene montos fijos de cambio, evitando así problemas de confusiones de dinero tanto en la caja del VCE como en el fondo sencillo del local. En CV143 se trabaja con sencillos de:

- Mil pesos que se cambian en montos de diez mil pesos.
- Quinientos pesos que se cambian en montos de cinco mil pesos.
- Cien pesos que se cambian en montos de cinco mil pesos.
- Cincuenta pesos que se cambian en montos de mil pesos.
- Diez pesos que se cambian en montos de mil pesos.

Revisión del correo electrónico del local

Los distintos departamentos de la casa central en Santiago, el Recetario Magistral y los otros locales se comunican con CV143 mediante el correo electrónico interno, debido a esto, hay que estar atento a la información que este medio nos entrega, como por ejemplo, el cambio de campañas publicitarias, peticiones de traspasos, novedades del centro de información de medicamentos de Cruz Verde. Parte de las actividades diarias del Químico Farmacéutico es mantenerse al día.

Sobre-stock

Cada cierto tiempo y mediante el Sistema de Movimientos Internos (SMI), la compañía genera una lista de productos que deben ser enviados a SOCOFAR, con motivo de canje por sobre-stock. Dependiendo de las restricciones impuestas, se envía el total o parcial de tal producto requerido. Como se genera un movimiento de productos, estos no

pueden dejar el local sin un documento que los retire del vendible, por eso, en el Sistema de Movimientos Internos y en la opción canje por Sobre-stock, se escanean cada uno de los productos que se enviarán, destacando el número de la cubeta y los sellos Cruz Verde que lo acompañan, así se genera una guía de despacho que liberen estos productos del local y que permitan su transporte.

Solicitud o envío de traspasos

Entre los locales que pertenecen a la cadena se pueden solicitar productos cuando existe una venta comprometida. Aquí el local que envía el traspaso debe sacarlo de su stock por lo que genera una guía de despacho (dos copias) en el punto de venta, una de las copias queda archivada en el local de origen para respaldar el movimiento de este activo y la otra se va con el producto al local que hizo la solicitud. Como el activo recibido no está dentro del registro de la farmacia, se debe ingresar al vendible, por lo que se abre el Sistema de Recepción de Pedidos (SRP) en la opción ingreso por traspaso en donde se solicita el número de guía que, al ser digitado, nos indica que productos fueron despachados con este documento tributario y desde que local fue hecho dicho traspaso. Posteriormente se ingresa al vendible, arrojando el respectivo informe de diferencias e ingreso normal, el que es archivado junto con la guía de despacho que son almacenados por un mes, luego son enviados a casa central en Santiago.

Gestión de los documentos enviados por Valija

Regularmente se envían muchos documentos de distinta índole a la casa central en Santiago, como por ejemplo, Comprobante de Descuento Interno (CID) y Descuentos de Empresas (DIIC), factura de arriendo del local, liquidación de sueldo de los funcionarios, etc. Por lo anterior, se prepara un sobre grande (valija) donde se introduce la correspondencia para los distintos departamentos de la casa matriz.

Verificación de orden y envío de CID y DIIC

Para que estos papeles puedan ser cobrados deben ser enviados a la casa central en Santiago, por lo que el Químico Farmacéutico a cargo debe cerciorarse de que cuenten con todos los requisitos (ejemplo: firma de afiliado, receta etc.) para ser aceptados por las

respectivas instituciones afiliadas a Cruz Verde S.A. Cuando se imprime el cierre diario se genera un listado de los CID y DICC originados en el día, que han sido ingresados y los faltantes de días anteriores, por lo que hay que estar atentos a que no queden papeles rezagados ya que esto va en desmedro del local al no poder cobrar alguno de ellos.

ROL COMERCIAL

Completar planillas de avances comerciales

Desde Santiago se envía el avance comercial de cada Auxiliar de Farmacia (VCE) todas las jornadas, generalmente después del medio día, por lo que en CV143 se crearon unas planillas que permiten obtener la misma información a primera hora y otros parámetros de ventas y así poder motivar desde muy temprano a los auxiliares para que lleguen a sus metas y también para completar las metas impuestas para el local. Estos resultados se logran al procesar los datos obtenidos del cierre del día anterior.

Verificación e implementación del material publicitario

Es responsabilidad del Químico Farmacéutico corroborar la vigencia del material publicitario que se exhibe en los mesones y en las vitrinas de la Farmacia, tanto adhesivos como revistas, y compararlos con los que aparecen en prensa. También debe encargarse de verificar el buen funcionamiento del escáner de precios ubicado en la entrada del local para el uso oportuno de los consumidores.

ANÁLISIS F.O.D.A. DEL PAPEL ACTUAL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO EN FARMACIA PRIVADA

Fortalezas • Presencia del Químico Farmacéutico en mesón. • Apego a la normativa vigente. • Responsabilidad. • Auto-exigencia. • Coherencia entre lo que dice y hace. • Reconocimiento de los errores. • Capacidad de adaptarse a los cambios. • Capacidad de análisis y resolución. • Mayor empatía con el paciente. Ejemplo: Una mayor empatía con el paciente-cliente permite recopilar información que antes era desconocida, lo que repercute en una mejor intervención. Ser un profesional responsable, apegado a la normativa sanitaria y activo en cuanto a permanencia en sala posibilita el buen funcionamiento de la farmacia y sirve de ejemplo para sus colaboradores.	Oportunidades • Número reducido de clientes. • Alto grado de ruralidad de los pacientes. • Mayor acceso a base de datos. Ejemplo: La poca afluencia de público permite atender de forma más personalizada a los pacientes que piden ser orientados por el Químico Farmacéutico. El desempeño en distintas actividades dentro del quehacer de una farmacia, convierte al Químico Farmacéutico en un profesional multifacético, preparado para desarrollar habilidades en el momento de ser requeridas.
Debilidades • Dificultad para expresar el descontento (acumulación de molestias) • Complicaciones para delegar tareas Ejemplo: Al no ser capaz de delegar tareas la carga laboral denota un esfuerzo adicional y un desgaste innecesario, sobre todo con actividades donde el Químico Farmacéutico complementario puede apoyar.	Amenazas • Exigencias comerciales • Alta carga de tareas administrativas Ejemplo: El gran número de tareas de índole comercial y administrativa restringe al Químico Farmacéutico como profesional de la Salud ya que le quita mucho tiempo, el cual podría utilizar asistiendo a más pacientes o educando a su personal.

F.O.D.A

PROYECCIONES IDEALES DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO EN FARMACIA PRIVADA

El rol del Químico Farmacéutico en Farmacia privada va más allá de ser un profesional experto en medicamentos. Se espera encontrar en el jefe de local un líder innato, con capacidad de resolución, con empatía hacia sus colaboradores y pacientes, que cumpla con las expectativas de la empresa, mejorando día a día las metas impuestas para el local, sin dejar de lado el espíritu de servidor de la salud.

Ser el encargado de dar solución a las diversas dificultades administrativas, comerciales y profesionales, le incentiva a estar en constante actualización y aprendizaje, Farmacias Cruz Verde S.A imparte a sus profesionales diversos cursos que permite reforzar el actuar del Químico Farmacéutico en todas las aéreas donde se desempeña, pero depende de cada profesional si lo realiza o no.

Hacer cumplir las exigencias legales y sanitarias promueve el buen uso de los medicamentos protegiendo la salud de los usuarios. Ser empáticos con los pacientes ayuda a que estos valoren el actuar del Químico Farmacéutico y vean en este profesional un apoyo. Otro punto significativo es tener una relación interpersonal óptima, ser diplomático, ya que el Jefe de Local que consigue que sus trabajadores lo vean como un líder, está logrando que se sientan cómodos en sus puestos de trabajo, que se sientan parte de un equipo (de algo importante) que confíen en él y su capacidad para dirigirlos correctamente, por esto la comunicación es muy importante a la hora de establecer la confianza con el personal y el paciente-cliente.

Por tanto, para ser un buen Químico Farmacéutico en Farmacia privada, hay que ser una persona ética, preocupada por el bienestar de las personas que conforman su equipo y en el paciente. En resumen, estar interesado en hacer un buen trabajo.

CONCLUSIÓN

Un proceso de aprendizaje, parte de la percepción de un problema o carencia. En este caso en particular, se buscaba mejorar el desempeño del estudiante en uno de los focos donde comúnmente se desarrollan los Químicos Farmacéuticos; ***Farmacia privada***.

La Escuela de Química y Farmacia de la Universidad Austral de Chile tiene como propósito formar profesionales de la salud expertos en medicamentos con un elevado compromiso social, ético y ecológico, capaces de distinguir las necesidades de la población. Por ende, para el óptimo perfeccionamiento de cualquier profesional es indispensable llevar a la práctica lo teóricamente asimilado, debido a que en estas instancias se potencian los conocimientos y se generan habilidades, las que más adelante serán un pilar fundamental en el desarrollo responsable de nuestra profesión.

Gracias a la realización del internado en CV143 se enriqueció la formación como profesional, implementando diversas competencias como:

- Aplicación de conocimientos técnicos sobre medicamentos para la atención y orientación de pacientes de farmacia.
- Lectura e interpretación adecuada de las recetas médicas, tanto para el despacho de productos elaborados como para la preparación de productos magistrales.
- Aplicación de la normativa sanitaria vigente en relación a la dispensación y funcionamiento de la farmacia.
- Comprensión y asimilación de las funciones y responsabilidades del personal Auxiliar de Farmacia y Bodeguero.
- Interiorización de las funciones y responsabilidades del Químico Farmacéutico dentro de sus labores administrativas, comerciales y profesionales.
- Ejecución de los Software que permiten el manejo del local (SMI, SRP, BACKOFFICE, IRD)
- Llevar a cabo los registros especiales (psicotrópicos y estupefacientes) y la dispensación de estos.
- Llevar a cabo los registros de temperatura y verificación de vencimientos.
- Detección y prevención de errores de medicación.

En definitiva, cumpliendo las exigencias legales y sanitarias, así como las administrativas de Farmacias Cruz Verde.

ABREVIATURAS

- BZD: benzodiacepinas
- CID: comprobante de descuento interno.
- DICC: descuentos de empresas que tienen convenio con Cruz Verde SA.
- IRD: Inventario Rotatorio Diario
- SMI: sistema de movimiento interno.
- SRP: sistema de recepción de pedido
- VCE: vendedor cajero empaque.

GLOSARIO

- Arqueo: El Arqueo de Caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente. Esta operación es realizada diariamente por el Cajero.
- Back-office: Software utilizado por Farmacias Cruz Verde S.A que se encarga de las actividades contables, financieras y administrativas, como por ejemplo asignación de fondo sencillo, deposito de valores, cierre de turnos, revisión de stock de productos etc.
- Brinks®: Empresa de transporte de todo tipo de valores, utilizada por Farmacias Cruz Verde S.A., ya que cuenta con las más estrictas normas de seguridad y la más amplia cobertura de seguros.
- Benzodiacepinas: Son medicamentos psicotrópicos que actúan sobre el sistema nervioso central. Dependiendo el caso pueden utilizarse como sedantes, hipnóticos, ansiolíticos, anticonvulsivantes, amnésicos e incluso miorrelajantes.

- Caja buzón: El sistema de buzón es útil para la seguridad de negocios u oficinas en donde se maneja constantemente efectivo o documentos valiosos, ya que permite que sus empleados depositen valores en sobres o bultos grandes, en el menor tiempo posible y sin la necesidad de abrir la caja fuerte. Necesita dos llaves para abrirse, una está en manos del Químico Farmacéutico y la otra la posee el guardia de la empresa de valores encargada del retiro de estos.
- Comprobante de descuento interno: Su nombre hace referencia a un comprobante que generan clientes que poseen beneficios por ser parte de alguna institución asociada con la cadena.
- Cierre diario: Es un registro de todos los movimientos administrativos del local. Se entregan avances comerciales del día y acumulados a la fecha, por lo que permite generar proyecciones de este mismo.
- Cubeta: Recipiente de plástico utilizado para el transporte de los productos.
- Estación QF: Es el computador donde están todos los software necesarios para el buen funcionamiento del local.
- Fondo sencillo cajero: Dinero (veinticinco mil pesos), facilitado por Farmacias Cruz verde S.A a sus cajeros para iniciar las ventas.
- Inventario Rotatorio Diario: Revisión de una muestra de 60 productos aleatorios, los que hay que contar y verificar que se encuentren cuadrados según lo que indique el sistema. Dependiendo de lo anterior se deben dar las respectivas altas o bajas.
- Maestro: Son todos los códigos de los productos existentes en el local.
- Manifiesto: Archivo electrónico enviado por SOCOFAR y documento cedido por el transportista al momento de entregar el pedido. Cada manifiesto da cuenta de un número de bultos, detallándose entre cubetas, cajas, controlados y refrigerados, que son los que deben admitirse a la hora de ingreso de los paquetes a la farmacia.

- Opticon: Lector de códigos de barra inalámbrico utilizado para escanear los productos que ingresan al local, para generar flejes, devolver cubetas, conocer precios, etc.
- Pin Pad: Aparato electrónico de pago mediante el uso de una tarjeta bancaria y una clave secreta.
- Preparado magistral: “Aquel producto farmacéutico que, conforme a fórmula prescrita por profesional legalmente habilitado para ello, es preparado en cada caso para un paciente individual, en forma inmediata y para uso y duración limitada” (DS 1876 art 26° letra c).
- Remesa: Dinero en efectivo depositado por los VCE en la caja Buzón (ciento cincuenta mil pesos).
- Sistema de movimiento interno: es el software que posibilita mover los activos (bienes) del local, dar de alta o baja a un producto del vendible. Aquí también se generan las guías de despacho por canje.
- SOCOFAR: Distribuidor de medicamentos y productos varios para Farmacias Cruz Verde S.A. y otras instituciones.
- Sistema de recepción de pedido: Software utilizado para incorporar productos al local, ya sea por pedidos, traspaso o recetario magistral. En este programa se actualiza el opticon y se cargan los manifiestos, también se pueden reversar pedidos, reimprimir informes de esta índole y generar pedidos especiales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Farmacias Cruz Verde S.A. Historia
(Disponible en: <http://www.cruzverde.cl/cruz-verde/historia>. Consultado el: 05 de marzo de 2013)
2. INVESTORWORDS. Back-office definition.
(Disponible en: http://www.investorwords.com/376/back_office.html. Consultado el: 10 de marzo de 2013)
3. KATZUNG, Bertram. Farmacología básica y clínica.tr. por Ignacio Montenegro.10 a.ed. México: Editorial El Manual Moderno, 2007. pág. 357-360
4. MINSAL (CHILE), eds.1983. Reglamento de estupefacientes DTO. N° 404 de 1983. (Disponible en: http://www.ispch.cl/sites/default/files/5_agencia_reguladora/D.S._404_83.pdf. Consultado el: 16 de marzo de 2013)
5. MINSAL (CHILE), eds.1983. Reglamento de psicotrópicos DTO. N° 405 de 1983. (Disponible en: http://www.ispch.cl/sites/default/files/5_agencia_reguladora/D.S._405_83.pdf. Consultado el: 16 de marzo de 2013)
6. MINSAL (CHILE), reglamento aplicable a la elaboración de preparados farmacéuticos en recetas de farmacia.
(Disponible en: http://www.ispch.cl/sites/default/files/u7/Reglamento_Magistral_DS_2079_de_2010.pdf. Consultado el: 14 de marzo de 2013)
7. PAE. Sistema de interconexión de la plataforma de Administración Electrónica con los sistemas de back-office de Consejerías y Organismos Autónomos.
(Disponible en: http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&_pageLabel=PAE_PG_CTT_General&langPae=es&iniciativa=276 . Consultado el: 10 de marzo de 2013)