



Universidad Austral de Chile

Escuela de Química y Farmacia

INFORME DE INTERNADO REALIZADO EN FARMACIAS CRUZ VERDE (FARMACIA PRIVADA) COMO PARTE DE LOS REQUISITOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE QUÍMICO-FARMACÉUTICO

LUGAR DE REALIZACIÓN: LOCAL 147, FARMACIAS CRUZ VERDE.

FECHA INICIO: 01/09/2014

FECHA TÉRMINO: 01/03/2015

TUTOR DEL INTERNADO: Q.F RUTH JARAMILLO G., DIRECTOR TÉCNICO.

PROFESOR RESPONSIBLE: PROF. GUIDO RUÍZ BARRÍA, QUÍMICO FARMACÉUTICO (MSc, PhD).

FRANCISCO JAVIER SÜDEL CARRASCO
VALDIVIA - CHILE

ÍNDICE

Glosario	1
Abreviaturas	2
Resumen	3
Introducción	4-5
Desarrollo del internado	
a) Enumeración de las actividades realizadas durante el internado.....	6
b) Descripción de las actividades realizadas durante el internado.....	7
1. Apertura del local.....	7
2. Asignación de fondo a cajeros.....	7
3. Conteo de fondo de sencillo.....	7
4. Recepción de pedido.....	8
5. Recepción de medicamentos sujetos a control legal.....	9
6. Revisión de inventario rotatorio diario.....	9-10
7. Almacenamiento y reposición de productos de sala.....	10-11
8. Almacenamiento de medicamentos.....	11
9. Revisión de DICC, CID y vouchers.....	12
10. Etiquetado de precios.....	12
11. Atención farmacéutica.....	13
12. Dispensación de preparados magistrales.....	14
13. Dispensación de medicamentos de venta directa.....	15
14. Dispensación de medicamentos de receta simple y receta retenida.....	15
15. Dispensación de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes.....	16
16. Solicitud y envío de traspasos.....	16-17
17. Solicitud de pedidos especiales.....	17
18. Ingreso de recetas y guías a los libros de registro de psicotrópicos y estupefacientes	18-19
19. Asignación de laboratorios a auxiliares.....	19

20. Revisión y control de vencimientos.....	20
21. Seguimiento a la competencia.....	21
22. Depósito de valores	21
23. Canjes al proveedor.....	22
24. Control de la temperatura del refrigerador.....	22-23
25. Recepción de remesas	23
26. Cierre de turno a auxiliares de farmacia.....	24
Análisis FODA del papel actual del químico farmacéutico en farmacia privada ...	25-28
Proyecciones ideales del químico farmacéutico en farmacia privada.....	29
Conclusión.....	30
Bibliografía.....	31

GLOSARIO

- Chilexpress: Empresa de transporte de encomiendas.
- Código Sanitario: Conjunto de normas y principios jurídicos que establece la normativa relacionada con el fomento, protección y recuperación de la salud en Chile
- Cubeta: Recipiente plástico en el cual son transportados los productos.
- Cinta Void: Cinta adhesiva de seguridad utilizada en las cubetas.
- GEOPOS: Sistema de software informático que permite la gestión de los puntos de venta.
- Góndola: Estante ubicado en la sala de venta en el cual se ordenan los productos a exhibir.
- M10: Estante ubicado tras el mostrador de la farmacia en cual se almacenan y ordenan los medicamentos.
- Manifiesto: Documento adjunto al pedido en el cual se detalla el número de bultos correspondientes al pedido.
- Opticon: Dispositivo electrónico que registra los códigos de barra de los productos.
- Planograma: Esquematización de la distribución de los productos en la sala de venta.
- Política de canje: Normas establecidas por cada laboratorio donde se establecen los plazos y requisitos para la devolución de productos ya sea por vencimiento o fallas de calidad.
- Remesa: Entrega de dinero y documentos.
- SEREMI: Entidad fiscalizadora
- SOCOFAR: Empresa distribuidora de productos farmacéuticos que abastece al sector privado de Salud.
- Voucher: Comprobante de una transacción realizada mediante algún sistema de crédito o convenio con alguna institución.

ABREVIATURAS

- BCI: Banco crédito e inversiones
- CID: Comprobante interno de descuento
- CCR: Corporación de compañías de research S.A
- CESFAR: Centro de especialidades farmacéuticas
- DICC: Documento interno de descuento
- FODA: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
- GES: Garantías explícitas en salud
- IRD: Inventario rotatorio diario
- ISP: Instituto de salud pública
- POS: Punto de venta (Point of sale)
- ROP: Punto de reorden
- SEREMI: Secretaría regional ministerial
- SIM: Servicio de información de medicamentos
- SOCOFAR: Sociedad comercial farmacéutica S.A
- VCE: Vendedor, cajero y empaque.

RESUMEN

El internado de la malla curricular de la carrera de química y farmacia de la Universidad Austral de Chile consiste en una estadía de seis meses en un campo laboral, relacionado al área farmacéutica con objetivo de que el estudiante egresado aplique las competencias adquiridas durante su formación y se involucre en un ambiente laboral real a modo de experiencia preliminar al ejercicio de la profesión.

El internado se realizó entre el 01 de septiembre de 2014 y el 06 de marzo de 2015 en Farmacias Cruz Verde S.A, local 147, ubicado en Av. Picarte #334, Valdivia. Todo esto mediante el programa “Titúlate con Nosotros” de Farmacias Cruz Verde y bajo la tutoría de Ruth Jaramillo Gajardo, Químico Farmacéutico de la Universidad Austral de Chile.

En el presente informe, se relata una breve reseña histórica de Farmacias Cruz Verde y del local donde fue realizado el internado, acompañado a esto, se describe la visión, misión y un organigrama de la empresa.

Posteriormente, se exponen las actividades realizadas durante el internado, las cuales abarcan desde tareas administrativas como la gestión de productos e insumos, dirección del personal y administración del flujo de dinero del local hasta tareas netamente farmacéuticas como promover el uso racional de fármacos mediante la atención farmacéutica y capacitación al personal como también velar por el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente.

Para finalizar, en función de las tareas realizadas y las experiencias adquiridas, se elabora un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) acerca del papel del químico farmacéutico en farmacia privada y de acuerdo a esto, en base a las características observadas, se exponen proyecciones del químico farmacéutico en diversos aspectos con las respectivas medidas a tomar para lograr dichas proyecciones.

INTRODUCCIÓN

Farmacias Cruz verde, es una sociedad anónima y cerrada, cuyo presidente es Guillermo Harding Alvarado¹. Es una de las siete empresas que forman parte del holding Socofar, propiedad de los hermanos Guillermo y Juan Carlos Harding Estay. Estas empresas operan el negocio farmacéutico en todas sus etapas².

El 2 de enero de 1984, se realizó la apertura del primer local de la cadena en Viña del mar, V región, que continuó con la apertura de cinco locales más durante los siguientes ocho meses¹. En 1993, luego de operar nueve años en la V región, se abrieron 16 nuevos locales en la región metropolitana, iniciándose un gran proceso de expansión a nivel nacional, pasando de 40 locales en 1995, a más de 540 locales a nivel nacional en 2010, lo que convierte a Farmacias Cruz verde en la cadena farmacéutica de crecimiento más explosivo en los últimos años¹.

En el año 2004, Farmacias cruz verde se convierte por primera vez líder en el mercado farmacéutico chileno, con un 35,3% de participación en el mercado de las grandes cadenas farmacéuticas, demostrando el crecimiento explosivo de la empresa.

Actualmente, después de tres décadas, Farmacias Cruz Verde ocupa el primer lugar en ventas de la industria, acaparando el 40% de los ingresos del sector. La cadena tiene 5.700 trabajadores directos y más de 1.000 son químicos farmacéuticos, que trabajan distribuidos en más de 640 locales a lo largo del país, incluyendo San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, Cochrane, Cerro Sombrero y Porvenir, además de dos farmacias móviles que recorren ciudades del norte y del sur, siendo la cadena con mayor cobertura geográfica del país¹.

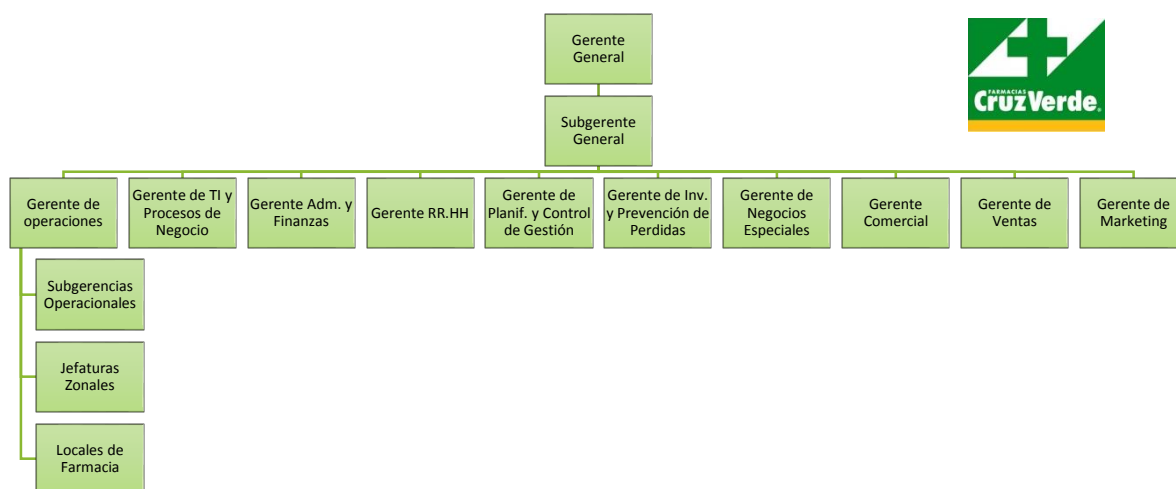
El local 147 Farmacias Cruz Verde se inauguró en diciembre del año 2007, previo a la autorización de apertura y funcionamiento otorgada por el SEREMI de salud de la región de los ríos mediante la resolución N° 7544.

Ubicado en picarte #334 en las ex dependencias de una sucursal del banco Corpbanca, en pleno centro de la ciudad y con una dotación inicial de dos químicos farmacéuticos, cinco auxiliares de farmacia y un bodeguero. En ese entonces, era el cuarto local de la cadena en inaugurarse en la ciudad de Valdivia, incluyendo una franquicia. En sus dependencias se encuentra ubicada la oficina del jefe zonal de la X interior y XIV región Mauricio Huaiquimilla y una sala de conferencias, en la cual se realizan diversas reuniones.

Actualmente en Valdivia existen siete locales de Farmacias Cruz Verde, siendo la cadena de farmacias con más locales en la ciudad.

- **Misión:** “Entregar un servicio de salud y bienestar, en un ambiente de cordialidad y respeto por las personas, cimentando las relaciones a largo plazo con sus empleados y clientes”¹.
- **Visión:** “ser la cadena de farmacias más reconocida de Chile”¹.
- **Valores y principios:** “En Farmacias Cruz Verde valoramos y cuidamos a nuestros colaboradores y clientes, comprometiéndonos a trabajar fuertemente por entregar excelencia en el servicio, profesionalismo y responsabilidad”¹.

Organigrama de Farmacias Cruz Verde



DESARROLLO DEL INTERNADO

Enumeración de las actividades realizadas:

1. Apertura del local
2. Asignación de fondo a cajeros
3. Conteo fondo de sencillo
4. Recepción de pedido
5. Recepción de medicamentos sujetos a control legal
6. Revisión de inventario rotatorio diario
7. Almacenamiento y reposición de productos de sala
8. Almacenamiento de medicamentos
9. Revisión de DICC, CID y vouchers
10. Etiquetado de precios
11. Atención farmacéutica
12. Dispensación de preparados magistrales
13. Dispensación de medicamentos de venta directa
14. Dispensación de medicamentos de receta simple y receta retenida
15. Dispensación de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes
16. Solicitud y envío de traspasos
17. Solicitud de pedidos especiales
18. Ingreso de recetas y guías a los libros de registro de psicotrópicos y estupefacientes
19. Asignación de laboratorios a auxiliares
20. Revisión y control de vencimientos
21. Seguimiento a la competencia
22. Depósito de valores
23. Canjes al proveedor
24. Control de temperatura del refrigerador
25. Recepción de remesas
26. Cierre de turno a auxiliares de farmacia

1. Apertura del local

La apertura del local consiste en una serie de procesos que involucran al químico farmacéutico y auxiliares y cuyo objetivo es preparar las condiciones adecuadas para el funcionamiento óptimo del local. En primer lugar se retiran los elementos de seguridad que protegen el acceso principal (cortina metálica, rejas), luego, el farmacéutico ingresa al local y desactiva la alarma para permitir el acceso al resto del personal (vendedores, bodegueros), posteriormente, activa el sistema de iluminación, enciende los puntos de venta y finalmente el sistema informático, en el cual realiza la apertura diaria.

Por otro lado, los auxiliares se encargan de preparar la sala de ventas en general, es decir, realizar el aseo de la sala, encender la balanza, encender el congelador de bebidas, encender luces de los muebles y finalmente, abrir las puertas al público.

2. asignación de fondo a cajeros

Luego de realizar la apertura del local, el químico farmacéutico asigna un monto de dinero destinado a las cajas de los auxiliares con objetivo de que tengan un monto de base para realizar las transacciones iniciales del día. En el caso del local 147 de farmacias cruz verde, el monto inicial asignado a cajeros es de veinticinco mil pesos. Este monto, es extraído del fondo de sencillo del local, por lo tanto debe ser remesado por el auxiliar una vez que ha terminado su jornada laboral. Cabe destacar que cuando el auxiliar remesa su fondo asignado, distribuye el monto entre billetes y monedas, apartándolo en un recipiente aparte con el objetivo de agilizar este proceso al día siguiente.

3. Conteo fondo sencillo

Esta tarea la realiza el químico farmacéutico al finalizar su jornada laboral y consiste en sumar y detallar la cantidad de dinero que posee el local con objetivo de llevar un registro de este fondo, evitar pérdidas monetarias y transparentar la administración de dinero del local. Durante la jornada laboral, hay un alto flujo de entrada y salida de dinero desde la caja fuerte, a causa de esto, esta tarea adquiere mucha importancia, debido a que el químico farmacéutico es responsable de gestionar el fondo sencillo que posee el local y por ende, en el caso de existir pérdidas del fondo sencillo, el químico farmacéutico debe restituir el monto.

4. Recepción de pedido

El objetivo de este proceso es el ingreso al vendible de los medicamentos y productos suministrados por SOCOFAR.

SOCOFAR emite un manifiesto electrónico vía email al local y envía mediante la empresa de transporte LIT cargo, los productos correspondientes al pedido, el cual llega durante la mañana, minutos después de la apertura del local. El personal de LIT cargo hace, entrega de la documentación correspondiente al pedido, que consiste en una carta de porte, manifiesto y guía de despacho, luego procede a la descarga de bultos al local. Una vez descargados los productos en el local, el químico farmacéutico entrega al bodeguero el opticon, que previamente ha cargado con el manifiesto correspondiente al pedido. El bodeguero primero revisa la integridad de las cubetas, cajas y bolsas con el objetivo de verificar que el pedido llegó en correctas condiciones, luego continúa con la revisión de bultos, que consiste en el escaneo de cada cubeta, bolsa y caja con el opticon para luego descargar los datos en el sistema, que genera como consecuencia un informe de recepción de bultos, que contiene un reporte de diferencias. En el caso de existir diferencias, ya sea por un bulto faltante o un bulto que no corresponde al manifiesto, se debe informar a SOCOFAR directamente vía correo electrónico, adjuntando la documentación correspondiente con el número de bulto irregular (si es posible, una fotografía), para dejar constancia de la situación.

Posterior a la recepción de bultos, se prosigue con la revisión de pedido. Durante este proceso, el bodeguero escanea los códigos de barra de los productos provenientes de cubetas, cajas y bolsas, para posteriormente ingresar los productos capturados al sistema y examinar diferencias. En el caso de existir productos faltantes o sobrantes, es responsabilidad del farmacéutico entregar a SOCOFAR esta información.

Finalmente el farmacéutico se encarga de ingresar el pedido al stock vendible del local y el sistema genera un informe de diferencias que queda archivado a modo de respaldo en el ocal.

5. Recepción de medicamentos sujetos a control legal

Cuando llega el pedido de productos, los medicamentos sujetos a control legal vienen en una caja separada, embalada con una cinta que simboliza que su interior contiene productos sujetos a control. El bodeguero recibe esta caja y se la entrega al químico farmacéutico, que es el único responsable de la manipulación de estos medicamentos. Luego de recibir la caja, el químico farmacéutico se encarga de revisar los medicamentos, identificando que los productos, las dosis y las cantidades, correspondan a lo especificado en la guía de despacho, para finalmente, ingresar al vendible los medicamentos, etiquetarlos y almacenarlos bajo llave en el mueble de psicotrópicos y estupefacientes. Con respecto a la guía de despacho de estupefacientes y psicotrópicos, cabe destacar que posee cuatro copias, de las cuales, una se envía al SEREMI, otra queda archivada en el local y las dos restantes se envían a SOCOFAR.

6. Revisión de inventario

Una vez realizada la apertura del local, el GEOPOS genera un listado de productos al azar denominado inventario rotatorio diario (IRD), el cual es impreso por el químico farmacéutico, que se encarga de delegar al personal el conteo de los productos pertenecientes al IRD, en el caso del local 147 de farmacias Cruz Verde, el bodeguero se encarga de contar los productos del listado que corresponden a la sala de ventas y los auxiliares de farmacia realizan el conteo de los medicamentos y de productos tras el mesón. Luego del conteo físico de los productos, el personal delegado entrega al farmacéutico el listado con los productos encontrados y el farmacéutico se encarga de verificar el stock de cada producto y compararlo al stock establecido por el sistema. En el caso de existir diferencias de inventario, el farmacéutico delega nuevamente la búsqueda y conteo de los productos con diferencias con el objetivo de realizar la cuadratura de estos productos. Cuando efectivamente el recuento de productos coincide con el stock establecido por el sistema, el farmacéutico ordena el ingreso del inventario, el cual se puede realizar en cualquier POS marcando la opción “ingreso de conteos” del apartado de gestión de inventario. Esta tarea también la puede realizar el químico farmacéutico a modo de apoyo a los auxiliares cuando se requiera. Cuando ya es ingresado el inventario en el POS, el químico farmacéutico procesa la información en su computador, emitiéndose como resultado un informe de diferencias; cabe destacar que estas

diferencias a veces se producen por diferentes motivos, como por ejemplo, errores durante el ingreso del inventario en el POS, venta de alguno de los productos pertenecientes al IRD durante el proceso de revisión del inventario, error humano al contar los productos, o simplemente mermas por diferentes motivos (hurto, deterioro por calidad, entre otros.). Finalmente el farmacéutico procesa el inventario y realiza los ajustes correspondientes, que pueden ser alta o baja de productos. Respecto de las bajas de productos, la empresa destina al local un presupuesto mensual destinado a mermas, que el farmacéutico debe gestionar adecuadamente.

El rol del químico farmacéutico es muy importante para hacer más eficiente este proceso, algunos ejemplos de esto es eliminar aquellos productos del listado del IRD que no estén disponibles en el stock, promover a los auxiliares constantemente el orden de medicamentos y productos en sus respectivos M10 y góndolas, conocer los productos que son más susceptible a hurto. Todo esto para que el conteo y búsqueda de productos y medicamentos sea más eficiente en términos de tiempo destinado a esta tarea.

7. Almacenamiento y reposición de productos de sala

Los productos de sala se almacenan en bodega y góndolas. El bodeguero se encarga de mantener en orden la bodega y sala de ventas, sin embargo, empresas externas también envían personal para ordenar sus productos en exhibición.

La bodega debe permanecer seca, ventilada, a temperatura ambiente y libre de olores extraños. Aquí se almacenan todos los productos de sala que llegan al local, a excepción de los productos cosméticos, los cuales, se almacenan en estantes bajo llave presentes en la sala de ventas. Los productos en bodega, se encuentran ordenados por categorías, por ejemplo: higiene bucal, productos para el cabello, productos de higiene, etc. Es muy importante el orden de los productos en bodega para optimizar tiempo, por ejemplo cuando se buscan productos durante el inventario o cuando se compromete una venta. Muchos de los productos presentes en bodega no se encuentran en los planogramas vigentes, por lo tanto no se encuentran a exhibición del público.

Los productos en góndolas se ordenan de acuerdo a los planogramas que destina la empresa al local. Es importante que los productos presentes en los planogramas estén

ubicados en las góndolas, debido a que, al menos, una vez a la semana la empresa externa CCR visita la farmacia, y con un lector de códigos, el personal escanea los productos con el objetivo de comprobar que los productos en exhibición cumplen con los planogramas vigentes. Muchas veces, los productos presentes en los planogramas poseen alta rotación, por ende, se produce desabastecimiento muy rápido de estos. Es responsabilidad del farmacéutico tener conocimiento de estos productos de alta rotación para evitar posibles quiebres de stock.

8. Almacenamiento de medicamentos

El objetivo de esta tarea es asegurar la calidad, eficacia y seguridad de los medicamentos, mediante el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento ³.

Los medicamentos se almacenan en M10, los cuales están clasificados según:

- Laboratorios.
- Grupos terapéuticos (hipoglucemiantes, anticonceptivos orales, anti ulcerosos, oftálmicos).
- Productos oficinales.
- Medicamentos genéricos.
- Medicamentos bioequivalentes.
- M10 bajo llave, que contiene los productos más mermados en un cierto periodo de tiempo (los medicamentos almacenados aquí se van actualizando).

Los medicamentos refrigerados, son almacenados en un refrigerador bajo controladas condiciones y los medicamentos sujetos a control de legal son almacenados en un estante bajo llave, en la oficina del químico farmacéutico.

Cabe destacar que sólo el personal autorizado tiene acceso al área de almacenamiento de medicamentos, debido a que se encuentra ubicada tras el mesón de atención al cliente. Los auxiliares se encargan de mantener los M10 limpios, libres de olores extraños y secos, además vigilar que la temperatura del ambiente esté entre 15 a 25°C y en ocasiones hasta 30°C. Por otro lado, el farmacéutico se encarga del control de temperatura del refrigerador y del almacenamiento de medicamentos sujetos a control de saldo.

9. Revisión de DIC, CID y vouchers

Luego de la apertura del local, el químico farmacéutico imprime la nómina de CID y la nómina de DICC y vouchers originados el día anterior, para luego corroborar la presencia física de todos los documentos especificados dichas nóminas. En determinadas ocasiones, en la nómina aparecen documentos faltantes, debido a que el documento no fue entregado a su tiempo o no fue correctamente recibido. Es responsabilidad del auxiliar entregar estos documentos y por lo tanto el auxiliar debe buscar el documento faltante y remesarlo para que pueda ser recibido correctamente. Además, el químico farmacéutico debe verificar que los documentos estén completos, debido a que hay algunos que requieren de la receta u algún otro documento adjunto para que el convenio sea válido.

10. Etiquetado de precios

Cuando el bodeguero termina de revisar el pedido de medicamentos, antes de entregarlos a los auxiliares para su reposición, debe etiquetar en el envase cada medicamento su respectivo precio, con objetivo de cumplir la ley 20.724, que modifica el código sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos. En artículo tres de esta ley se menciona que todo producto farmacéutico que se expenda al público deberá indicar en su envase su precio de venta y que el no cumplimiento de esto es causal de infracción.

Constantemente los precios de los medicamentos sufren modificaciones y por lo tanto, los precios deben ser cambiados. Cuando ocurre aquello, llega un correo al local con un listado de medicamentos y sus respectivos precios actualizados. El químico farmacéutico es responsable de realizar dicha actualización de precios, quitando del envase el precio anterior y etiquetando el precio nuevo. Para evitar diferencias de precio y malentendidos con el cliente-paciente, esta tarea debe realizarse lo más pronto posible desde que llega el correo con el listado precios a actualizar.

11. Atención farmacéutica

La atención farmacéutica es el conjunto de prestaciones que se brindan a través de los servicios farmacéuticos, integrados a la atención de salud, al paciente, familia y comunidad ⁴. El objetivo de la atención farmacéutica es lograr la racionalidad en el uso de los medicamentos, mediante la educación al paciente sobre la farmacoterapia y la elaboración de medidas personalizadas para lograr el éxito terapéutico, contribuyendo finalmente a mejorar la calidad de vida del paciente.

A diario, los pacientes-clientes que acuden a la farmacia generan una gran cantidad de consultas y de diversa índole. El personal auxiliar de farmacia, está capacitado para abordar la mayoría de las necesidades de la población y resolver sus inquietudes, siempre la bajo la supervisión del químico farmacéutico, que, debe estar a plena disposición para realizar atención farmacéutica cuando se solicite.

Lo primero que realiza el farmacéutico frente a una consulta es la recopilación de información, mediante la anamnesis farmacológica. Este proceso es clave, porque muchas veces el paciente omite información que puede ser relevante a la hora de establecer posibles soluciones al problema. Por esto, el farmacéutico debe ser un buen comunicador, lo que conlleva utilizar un lenguaje adecuado al paciente y a la vez, estar atento frente a cualquier señal o indicio que pueda estar relacionado con la causa del problema. Si existe un problema relacionado a medicamentos, el farmacéutico comunica al paciente las medidas respectivas para prevenir el problema mediante la educación farmacéutica, que es uno de los roles fundamentales del químico farmacéutico, teniendo en cuenta, que la responsabilidad del paciente como usuario final del medicamento, está directamente relacionado al grado de conocimiento que tenga sobre la farmacoterapia.

En otras situaciones, el farmacéutico está limitado frente a consultas que requieren de competencias provistas por otros profesionales de la salud, por lo que también debe orientar a los pacientes sobre a qué especialistas deben dirigir sus interrogantes.

12. Dispensación de preparados magistrales

Cuando un auxiliar recibe una receta que contiene un preparado magistral, debe verificar que la receta cumple con las exigencias para su elaboración, la cuales son las siguientes ⁵:

- Receta Original o copia de receta cuando el tratamiento es por seis meses y alguno de sus principios activos es de condición de venta bajo receta retenida.
- Prescripción de estupefacientes y psicotrópicos conforme a legislación vigente.
- Debe indicar en su encabezado Receta Magistral.
- Vigencia de 30 días como máximo desde la fecha de emisión.
- No haber sido preparada con anterioridad dentro de un mismo periodo de tratamiento.
- Nombre y edad del paciente.
- Nombre, RUT y firma del médico.
- Fecha de prescripción de receta.
- Presentar indicaciones de tratamiento. Detallar posología.
- Nombre del responsable del animal (receta veterinaria)
- Indicar el periodo de tratamiento

Recetario magistral de Cruz Verde es bastante riguroso con estas exigencias, por lo tanto, si la receta no cumple con alguna de estas, se rechazará la elaboración del preparado. En caso de presentar algún contratiempo y no estar operativo, o no disponer de alguna materia prima, recetario magistral envía un comunicado a todos los locales que utilizan sus servicios, para que puedan tomar las medidas pertinentes.

Una vez verificada la receta, el auxiliar realiza una cotización del preparado, ingresando en el punto de venta las materias primas con sus respectivas cantidades a preparar y le informa al paciente-cliente, el valor junto con la fecha de llegada del preparado, que, en el local 147, es de 4 días hábiles a partir del día de la compra, debido a que la receta se manda a preparar al recetario magistral ubicado en Concepción. Cuando finalmente se consolida la venta, el POS genera una contraseña con dos copias, una que se envía al recetario magistral adjuntada a la receta, y otra para que el paciente-cliente pueda retirar el preparado.

13. Dispensación de medicamentos de venta directa

Los medicamentos de venta directa son aquellos cuya entrega y administración no requieren de la autorización de un médico y cuya indicación es el tratamiento de patologías menores. El responsable de dispensar este tipo de medicamentos es esencialmente el auxiliar de farmacia, que se encarga de la selección del medicamento adecuado para el cliente-paciente junto con la educación asociada al uso del medicamento y también de sugerir medidas no farmacológicas en algunos casos.

Por otro lado el químico farmacéutico también interviene activamente en esta tarea, aunque principalmente acude cuando es solicitado por el cliente-paciente o cuando el auxiliar requiere de asistencia para la dispensación de algún medicamento.

14. Dispensación de medicamentos de receta simple y de receta retenida

La receta médica es el instrumento privado mediante el cual el profesional habilitado para prescribir indica a una persona identificada y previamente evaluada, el uso y las condiciones de empleo de un producto farmacéutico ⁶. En Chile, los profesionales habilitados para prescribir son médicos cirujanos, odontólogos, matronas y médicos veterinarios.

Los medicamentos que requieren presentación de receta para su despacho son aquellos que tengan la condición de venta bajo receta médica o receta retenida la cual está establecida por el ISP y a grandes rasgos destacan antibióticos, antivirales, antiulcerosos, antidepresivos, corticoides y analgésicos mayores, entre otros.

El auxiliar se encarga de la dispensación de estos medicamentos en la mayoría de las ocasiones y en las situaciones que necesite soporte, acude al farmacéutico para resolver las interrogantes del caso y concretar la correcta dispensación.

Cabe destacar que en esta tarea, es de suma importancia la correcta lectura e interpretación de las recetas. Muchas veces las recetas son poco legibles, además, muchos medicamentos poseen nombres similares, situación que podría causar un error en la dispensación del medicamento y por consecuencia provocar daños a la salud del paciente.

15. Dispensación de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes

La dispensación de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes debe hacerse personalmente por el químico farmacéutico. Por otro lado, el adquiriente, debe ser mayor de 18 años y presentar su cédula de identidad a la hora de la adquisición.

Antes de despachar la receta, el químico farmacéutico deberá revisarla minuciosamente, para comprobar que ella esté extendida acorde a las condiciones fijadas por el reglamento de psicotrópicos y estupefacientes⁷. De producirse lo contrario, la receta no será despachada y se le comunicará al paciente-cliente el motivo puntual de la causa.

Cuando se trata de una receta retenida, el químico farmacéutico debe anotar en el reverso el nombre y número de cédula de identidad del adquiriente, la cantidad de cajas despachadas, la fecha de compra y además de exigir la firma del adquiriente para constatar que recibió conforme la cantidad de cajas despachadas, luego educa y otorga información al paciente respecto de su tratamiento y despacha el medicamento. Finalmente, el farmacéutico firma al reverso de la receta, para constatar que efectivamente recibió la receta y la guarda, para posteriormente ingresarla al libro de registros correspondiente.

Con respecto a la receta cheque, el químico farmacéutico completa los datos del adquiriente en el apartado de la receta dedicado a ello. Luego procede a educar al paciente sobre su tratamiento y despacha el medicamento. Finalmente, firma la receta cheque, para constatar el recibo y la guarda para posteriormente ingresarla al libro de registros.

16. Solicitud y envío de trasпасos

Un trasпасo de productos, es el envío de productos entre locales de la misma empresa, siendo una alternativa a la hora de gestionar ciertos productos.

En ocasiones puntuales, cuando el cliente-paciente requiere un producto que no se encuentra disponible en el local al momento de su consulta, el auxiliar de farmacia ofrece la oportunidad al cliente-paciente, de conseguir el producto en un local aledaño, a modo de satisfacer su necesidad. En ese caso, el farmacéutico procede a gestionar el trasпасo del producto; primero, revisa el stock del producto solicitado en los locales aledaños, que, en el caso de Valdivia, son seis locales incluyendo una franquicia, lo cual, es bastante positivo cuando se requiere la gestión de productos con rapidez, pero, en otras ocasiones, el producto

solicitado solamente se encuentra disponible en locales de otras comunas. Una vez seleccionado el local, el farmacéutico realiza la solicitud de traspaso vía telefónica o mediante correo electrónico, adjuntando el número de orden de transporte de *Chilexpress* en el caso de ser otra comuna. En determinadas ocasiones, el producto requerido no se encuentra disponible en el local solicitado, debido a diferencias de inventario o ventas comprometidas, entre otros. En tal caso se procede a solicitar el producto a otro local. Una vez que el otro local recoge la solicitud, procede a enviar el producto solicitado, con su respectiva guía de despacho adjunta, para que el producto pueda ser ingresado al vendible.

El tiempo de este proceso, puede tardar horas, hasta meses, cuando se trata de productos de difícil acceso, como es la situación de la hidroxycarbamida, medicamento citostático muy escaso en el país.

En contraste, cuando otro local solicita un traspaso, se debe generar una guía, la cual, se imprime en el punto de venta, quedando una copia de esta guía en el local y la otra se envía adjunta con el producto solicitado. En el caso de traspasos de productos a locales otras comunas, se prepara una caja, en cuyo interior se ubica el producto solicitado, adjunto a la guía de despacho. Por otro lado, en el exterior de la caja, se debe rotular el remitente y destinatario, además, completar la papeleta de envío que exige *Chilexpress*, con la orden de transporte del local destinatario.

17. Solicitud de pedidos especiales

Esta tarea la realiza el químico farmacéutico en conjunto con el auxiliar de farmacia y es una vía de adquisición de productos. Cuando un auxiliar de farmacia detecta la falta de productos de los laboratorios que tiene a su cargo, se lo notifica al químico farmacéutico, que se encarga del resto del proceso, ingresando manualmente al sistema los códigos de los productos solicitados, adjuntando sus respectivas cantidades y el motivo por el cual se realiza la solicitud. Posteriormente, se envía la solicitud a SOCOFAR, a la división de pedidos especiales y urgentes.

Los productos solicitados son enviados desde SOCOFAR, mediante LIT cargo y llegan unidos a los productos del pedido diario.

18. Ingreso de guías y recetas de psicotrópicos y estupefacientes a los libros de registro

Acorde a lo estipulado en el artículo 18° del decreto supremo N° 466 de 1984 del MINSAL⁸, donde se establecen los registros oficiales que debe poseer una farmacia, indica que debe haber un registro de psicotrópicos y estupefacientes. Estos registros se deben realizar en libros que previamente han sido aprobados por el SEREMI respectivo y deben mantenerse y estar a disposición de los funcionarios del SEREMI y del ISP en todo momento. Las disposiciones para el registro de psicotrópicos y estupefacientes están señaladas en el artículo 18° de los decretos supremos 404 (Reglamento de estupefacientes)⁹ y 405 (reglamento de psicotrópicos), de 1983, del Ministerio de Salud¹⁰.

Cabe destacar que el reglamento de psicotrópicos clasifica estos productos en 4 listas (I, II, III y IV), teniendo los productos de la lista II y III la condición de venta bajo receta cheque y los productos de la lista IV venta bajo receta retenida. Por otra parte, el reglamento de estupefacientes divide estos medicamentos en dos listas (I y II).

a) Libro de psicotrópicos y estupefacientes

En este libro, se registran los ingresos con color rojo y los egresos con color azul. Los medicamentos en este libro están clasificados por su denominación comercial, dosis, cantidad y forma farmacéutica. Cabe destacar que la condición de venta de los medicamentos correspondientes a este libro es de venta bajo receta cheque.

Ingresos	Egresos
<ul style="list-style-type: none">• Fecha• Proveedor• Número de guía• Cantidad ingresada• Saldo	<ul style="list-style-type: none">• Fecha• Cantidad despachada• Número de receta• Nombre del médico• Rut del médico• Nombre del paciente• Nombre del adquiriente• Rut del adquiriente• Saldo

b) Libro de benzodiazepinas

En este libro, se registran las benzodiazepinas incluidas en la lista IV del reglamento de psicotrópicos, con excepción de flunitrazepam, lorazepam y triazolam.

Los ingresos se registran en el libro con color rojo y los egresos con color azul. Con respecto a organización de los medicamentos en el libro, se clasifican según el principio activo, dosis, cantidad y forma farmacéutica.

Ingresos	Egresos
<ul style="list-style-type: none">•Fecha•Proveedor•Número de guía•Cantidad recibida•Saldo	<ul style="list-style-type: none">•Fecha•Número de folio•Cantidad despachada•Saldo

19. Asignación de laboratorios a auxiliares

El químico farmacéutico, se encarga de designar equitativamente los laboratorios a los auxiliares, para que se encarguen de su respectivo orden, limpieza, reposición y control de vencimientos.

Durante la asignación de laboratorios, el químico farmacéutico se encarga de imprimir el listado de maestros, que contiene todos los laboratorios existentes en el local y además se encarga de averiguar la ubicación física de estos, para su posterior distribución. Como son bastantes laboratorios, es muy importante que esta tarea se haga en común acuerdo con los auxiliares y que exista una buena comunicación entre todos, para que no quede ningún laboratorio sin designar.

20. Revisión y control de vencimientos

Este proceso, se realiza mensualmente y radica en la revisión de fechas de vencimiento de medicamentos y productos de sala, debiendo ser retirados productos vencidos, productos próximos a su fecha de vencimiento y productos sujetos a políticas de canje, con el objetivo de evitar mermas por vencimiento y evitar que el paciente-cliente acceda a productos que estén próximos a caducar.

Las políticas de canje, son las normas establecidas por cada laboratorio, para acceder a su servicio de canje, que consiste en la realización de un cambio físico, de aquellos productos, que hayan llegado a su fecha de vencimiento o expiración, por otros de exactamente iguales características, pero con una fecha de vencimiento adecuada para su utilización. Cabe destacar, que los medicamentos sujetos a control de saldo no poseen políticas de canje. En este caso, el farmacéutico se hace cargo dar de baja por sistema para retirarlos del vendible y de separar y almacenar los medicamentos vencidos en un lugar aparte, para evitar su consumo accidental, hasta que el SEREMI de salud se haga cargo de la destrucción, inutilización y eliminación de estos medicamentos, además, el SEREMI de salud se encarga de elaborar las actas correspondientes, para el ajuste de los saldos en los libros de registro, que previamente han autorizado (*).

Una vez que los auxiliares, revisan y separan los productos, se los entregan al farmacéutico, que vuelve a verificar producto por producto las fechas de vencimiento y si efectivamente cumplen con las políticas de canje, esta labor es importante, porque muchas veces, se cometen errores a la hora de separar los productos. En ciertas oportunidades ocurre que algunos productos ya se encuentran vencidos o ya no cumplen con la política de canje del laboratorio a la hora de revisarlos. En este caso, el auxiliar de farmacia responsable de la revisión de estos productos, a causa de esta falta, recibe una carta de amonestación por parte de la empresa.

Una vez separados todos los productos, el farmacéutico genera la guía correspondiente para enviar los productos a SOCOFAR, con el motivo de canje por vencimiento, y por otro lado, el bodeguero prepara las cubetas con los productos, para que posteriormente, sean retiradas por LIT cargo.

21. Seguimiento a la competencia

Para evaluar la magnitud del movimiento de ventas de la competencia, cada 15 días, el químico farmacéutico delega la compra de un producto, en este caso, a dos locales de la cadena de farmacias Salcobrand, que han sido designados previamente. De cada compra se obtienen los números correlativos de las boletas emitidas, por lo tanto, se puede realizar un seguimiento de las transacciones en función del tiempo y comparar diferentes parámetros. Para esto, el farmacéutico envía las boletas al departamento de estudios comerciales de farmacias cruz verde, donde se encargan de procesar dicha información.

22. Depósito de valores

Una vez a la semana, la empresa de transporte de valores PROSEGUR retira el depósito de valores de la farmacia, que consta del depósito de fondo sencillo, remesas y cheques. El químico farmacéutico es responsable de realizar este depósito en el GEOPOS, que arroja el informe de depósito, del cual se imprimen dos copias, una para PROSEGUR y otra queda en el local.

El fondo de sencillo que maneja el local 147, es de ochocientos noventa y cinco mil pesos. Esta cantidad es depositada en billetes y el personal de PROSEGUR trae la misma cantidad pero distribuida en billetes y monedas, que previamente ha sido solicitado al banco BCI. Mediante esta vía, el local se abastece de sencillo.

Por otro lado, el depósito de remesas contiene todas las remesas que se han originado durante la semana, para aquello, se deben retirar las remesas insertas en la buzonería, que solamente se puede abrir con una llave que posee el personal de PROSEGUR y la llave de la caja fuerte del local. Una vez retiradas todas las remesas, se debe verificar que todas las remesas notificadas en el informe de depósito se encuentren físicamente y posteriormente se depositan en la bolsa y se sella.

Finalmente, se depositan los cheques que han sido recibidos durante la semana y que previamente han sido cuadrados por el químico farmacéutico.

Cabe destacar que esta operación se debe hacer con bastante rapidez, debido a que el personal de PROSEGUR sólo dispone de 15 minutos para realizar el retiro del depósito.

23. Canjes al proveedor

Los locales de farmacias Cruz Verde pueden realizar diversos tipos de canje con su proveedor SOCOFAR.

En determinadas ocasiones, se notifican fallos de productos una vez que ya han salido al mercado, algunos ejemplos de esto son mal rotulado, contaminación de producto, entre otros. Producto de esto, los productos no pueden ser comercializados. Por otro lado, cuando un producto sufre modificaciones en su registro sanitario, pierde su vigencia, por lo cual el producto tampoco puede ser comercializado.

A raíz de las situaciones anteriores, se notifica a todos los locales de la cadena, el o los lotes que deben ser retirados de la venta al público y el motivo por el cual deben ser retirados. Luego de recibir la notificación se debe proceder inmediatamente con la retirada de los productos, esta tarea la puede hacer el farmacéutico o delegarla a un auxiliar. Una vez que se han recolectado los productos correspondientes a los lotes afectados, el bodeguero prepara las cubetas necesarias para realizar el envío. Cada cubeta debe estar en buen estado, tener dos sellos, cuatro franjas de cinta void (una en cada bisagra), un rótulo y la guía de despacho. Luego, el farmacéutico genera la guía correspondiente, la cual se puede imprimir en cualquier punto de venta del local y se archiva una copia de la guía a modo de respaldo. El posterior retiro de las cubetas, lo realiza el personal de LIT cargo durante la mañana, que retira cubetas vacías y llenas.

Un ejemplo ocurrido durante la realización de este internado, fue la contaminación de los productos del laboratorio Difem Pharma con la bacteria *Serratia marcescens*¹¹, lo que trajo como consecuencia el retiro del mercado de una gran cantidad de productos.

24. Control de temperatura del refrigerador

El objetivo de este proceso es mantener la cadena de frío de los medicamentos almacenados en el refrigerador y por ende preservar su calidad, seguridad y eficacia. El químico farmacéutico es responsable de llevar el control de las temperaturas del refrigerador, que deben fluctuar entre los 2°C como mínimo y 8°C como máximo. Para aquello, el refrigerador posee un termostato que permite manejar la temperatura al interior de este, pero esta medida no es suficiente para asegurar la integridad de los medicamentos refrigerados. Existe un sistema de registro de temperaturas, que consiste, en una planilla mensual ubicada

en la puerta del refrigerador, en la cual se registran dos tomas de temperatura por día. Estas tomas, se hacen a un termómetro de mercurio que registra máximas y mínimas ubicado en el interior del refrigerador, la primera toma se realiza en la mañana durante la apertura y la segunda toma se realiza al acercarse el cierre del local, de esta manera se obtiene un registro en el cual se pueden observar las fluctuaciones de temperatura durante el transcurso del mes.

Cabe destacar que factores como el uso (cantidad de veces que se abre la puerta), la temperatura externa, la cantidad de productos en el interior, acumulación de hielo o puerta mal cerrada, pueden producir variaciones en la temperatura y por lo tanto se deben tener en cuenta a la hora de existir fluctuaciones irregulares de temperatura.

25. recepción de remesas

Durante la jornada laboral, los auxiliares realizan una gran variedad de transacciones, lo que implica que sus cajas vayan acumulando dinero en efectivo, cheques, CID, DICC y vouchers.

Cuando las cajas acumulan una cantidad de doscientos mil pesos de dinero en efectivo, el punto de venta alerta al auxiliar que debe generar una remesa de efectivo. Para realizar una remesa de efectivo, el auxiliar genera un comprobante de remesa en el punto de ventas, posteriormente inserta los doscientos mil pesos en un sobre destinado para la elaboración de remesas y anota en el sobre su número de identificación, el número de la remesa, la fecha y la cantidad de dinero que contiene el sobre. Luego entrega la remesa al químico farmacéutico, que la recibe en el GEOPOS, la inserta en el buzón de la caja fuerte y guarda una copia del comprobante de remesa firmada por él, a modo de confirmar que efectivamente recibió la remesa y también para transparentar este proceso.

Para la elaboración de remesas de documentos, el auxiliar debe escanear cada documento en el punto de venta para generar el comprobante de remesa. Para la recepción de remesas de documentos, es un proceso similar a la recepción de remesas de efectivo. Se reciben en el GEOPOS, pero se almacenan en un recipiente los DICC, CID y vouchers y en otro recipiente aparte se almacenan los comprobantes de pago con débito.

26. Cierre de turno de auxiliares

Cuando un auxiliar finaliza su jornada laboral, debe hacer entrega al químico farmacéutico del fondo sencillo solicitado al iniciar la jornada, además de todo el dinero y documentos (DICC, CID y vouchers) que permanecen en su caja, mediante las remesas correspondientes. Luego, el químico farmacéutico recibe las remesas en el GEOPOS y finalmente procede a realizar la cuadratura de la caja, que consiste verificar que el dinero y documentos entregados por el auxiliar corresponde a lo informado por el GEOPOS. En caso de existir alguna diferencia de dinero, farmacias cruz verde permite al auxiliar una diferencia de 99 pesos, de lo contrario, el auxiliar deberá restituir dicho monto.

Una vez que el químico farmacéutico recibe todas las remesas y cuadra la caja, el auxiliar procede a firmar el libro de asistencias y con esto finaliza su jornada laboral.

Análisis FODA del papel actual del químico farmacéutico en farmacia privada

El análisis FODA, es una herramienta que permite examinar, en este caso, la situación actual del químico farmacéutico en farmacia privada, mediante el análisis de atributos internos (fortalezas y debilidades) y atributos externos (oportunidades y amenazas) para finalmente establecer un plan de acción que guíe la toma de decisiones en el futuro.

Este análisis está enfocado en la principal labor sanitaria del químico farmacéutico en farmacia privada, es decir, la atención farmacéutica, que involucra desde la dispensación del medicamento, hasta el seguimiento farmacoterapéutico y la identificación, prevención y resolución de problemas relacionados a medicamentos.

➤ **Fortalezas**

- La formación universitaria del químico farmacéutico le permite realizar una atención farmacéutica integral y de calidad, permitiendo identificar, prevenir y solucionar PRM a tiempo y, además, realizar seguimiento farmacoterapéutico. **Ejemplo:** El químico farmacéutico establece un plan de atención farmacéutica para un paciente geriátrico polimedcado, asesorando a sus familiares para mejorar la adherencia al tratamiento.
- La buena comunicación y disposición que existe en el personal del local 147, permite que las tareas se realicen de manera eficiente, lo que proporciona al químico farmacéutico mayor tiempo para realizar atención farmacéutica, entre otras actividades. **Ejemplo:** Tareas como la revisión de vencimientos o devoluciones por sobrestock, se realizan de manera eficiente debido al buen orden de los productos y la buena comunicación entre auxiliares de farmacia y el químico farmacéutico.
- Farmacias cruz verde cuenta con un servicio de información de medicamentos (SIM), que entrega orientación e información técnica, tanto a químicos farmacéuticos de la cadena como a pacientes-clientes. Este servicio es otorgado por los químicos farmacéuticos del SIM y es un fuerte complemento a la hora de realizar una atención farmacéutica de calidad. **Ejemplo:** Un paciente solicita en el local, orientación sobre un medicamento inmunosupresor y el farmacéutico desconoce algún aspecto de éste, por lo que solicita soporte al SIM mediante correo electrónico o vía telefónica.

- Farmacias Cruz Verde, posee un programa denominado cliente protegido, que consiste en un sistema computacional presente en los puntos de venta, que alerta al auxiliar de farmacia y al químico farmacéutico cuando un medicamento puede ser confundido con otro de nombre similar a la hora de efectuar la dispensación. Este sistema permite una dispensación segura hacia el paciente, evitándose posibles errores de dispensación. **Ejemplo:** Un paciente acude a la farmacia para adquirir clorpropamida y cuando se realiza el despacho, en el punto de venta se emite una alerta informando que el medicamento no se debe confundir con clorpromazina, por lo tanto, la venta del medicamento no se puede concretar hasta que el auxiliar de farmacia o químico farmacéutico confirme que el medicamento despachado es efectivamente clorpropamida.

➤ **Oportunidades**

- La presencia del químico farmacéutico en la farmacia es un requisito legal y los pacientes cada vez más solicitan atención farmacéutica con mayor frecuencia, lo cual posibilita al químico farmacéutico a desenvolverse en la atención farmacéutica y a la vez dar a conocer al público el quehacer principal de la profesión. **Ejemplo:** Existen muchas consultas referentes a medicamentos de origen natural, medicamentos bioequivalentes, consultas sobre efectos adversos, entre otras. Es necesario que las personas obtengan respuestas concretas y fidedignas por parte del químico farmacéutico.
- El químico farmacéutico, debe capacitar al personal para responder a las consultas más frecuentes de la población, con objetivo de evitar problemas relacionados a dispensación y dar una atención de calidad. De este modo, el químico farmacéutico promueve el uso racional de fármacos indirectamente a la población mediante la capacitación al auxiliar de farmacia. **Ejemplo:** El químico farmacéutico realiza charlas cada cierto tiempo abordando temas ligados a la labor del auxiliar de farmacia, tal como los efectos adversos más comunes en medicamentos de venta directa.
- La lealtad de los pacientes-clientes, genera la oportunidad al químico farmacéutico de realizar seguimiento farmacoterapéutico, que es una pieza clave de la atención farmacéutica, de esta manera, el químico farmacéutico pueden medir parámetros como la adherencia al tratamiento del paciente, identificar, prevenir y solucionar

problemas relacionados a medicamentos, todo esto, con objetivo de lograr el éxito terapéutico y mejorar la calidad de vida del paciente. **Ejemplo:** Entrega de información y orientación a pacientes polimedicados frecuentes del local, sobre la hora de toma de sus medicamentos para una posterior medición de la adherencia a su tratamiento en la próxima oportunidad que concurran al local.

- El aumento explosivo de locales de farmacias durante los últimos años en diversas regiones geográficas, ha permitido que mayor cantidad de personas puedan acceder a los servicios sanitarios prestados por el químico farmacéutico. Lo mencionado anteriormente es una excelente oportunidad para que el químico farmacéutico pueda desenvolverse en la atención farmacéutica, sobre todo en lugares aislados y de menor población, donde hay menor acceso a los servicios de salud. **Ejemplo:** Farmacias Cruz verde posee locales de farmacia en lugares alejados, como San Pedro de Atacama, Isla de Pascua, Cochrane, Porvenir y Cerro Sombrero. Además operan dos farmacias móviles, que recorren ciudades del norte y del sur.

➤ **Debilidades**

- Tiempo dedicado a labores de administración y gestión del local es mucho mayor al tiempo dedicado a realizar atención farmacéutica. **Ejemplo:** Tareas como recepción de pedido, revisión del inventario rotatorio diario, devoluciones por diferentes motivos, cambios de precio, entre otras, son responsabilidades exclusivas del químico farmacéutico y el tiempo empleado en realizar estas tareas se traduce menos tiempo para realizar atención farmacéutica.
- Dificultad para cambiar hábitos y conductas laborales improductivas. **Ejemplo:** El abuso de la mensajería instantánea en un teléfono móvil por parte de un auxiliar de farmacia o del químico farmacéutico, es un hábito bastante frecuente.
- Falta de infraestructura para atención farmacéutica personalizada. **Ejemplo:** En el local 147, la sección del mesón de atención destinado para atención personalizada, se encuentra actualmente obstruida por el refrigerador de bebidas.
- Falta de seguimiento farmacoterapéutico cuando existe la oportunidad de realizarlo. **Ejemplo:** Cuando no se realiza seguimiento farmacoterapéutico a un paciente que frecuenta la farmacia y que posiblemente su farmacoterapia puede ser optimizada en diversos ámbitos.

➤ **Amenazas**

- La existencia de cuatro locales de farmacia ubicados a menos de 100 metros del local 147, genera competitividad e implica pérdida de pacientes-clientes en algunas circunstancias. **Ejemplo:** Mala atención del personal, precio más conveniente en la competencia o desabastecimiento de productos, son algunos de los motivos por los cuales los pacientes-clientes, no vuelven a frecuentar el local.
- La descontento generalizado de la población hacía las cadenas de farmacia, producto las malas prácticas evidenciadas hace un par de años y del actual desabastecimiento de medicamentos genéricos, debido a la mala implementación de la bioequivalencia en Chile, con el tiempo ha ido generando desconfianza en la profesión del químico farmacéutico y el auxiliar de farmacia. **Ejemplo:** Mujer molesta por el desabastecimiento de hidroclorotiazida genérica en el local, acusa que el personal oculta el medicamento y niega la venta, por ser un medicamento de bajo costo.
- Hoy en día, la población tiene mayor acceso a la información, lo que causa muchas veces, que la población se informe de medicamentos a través de fuentes no fidedignas, confiando más en aquella información que en el químico farmacéutico en algunos casos. **Ejemplo:** Hombre hipertenso abandonando su terapia porque leyó en internet que su tratamiento para la hipertensión producía cáncer.
- La baja presencia física del químico farmacéutico en el mesón de atención, producto de la carga administrativa a la que debe responder, puede llegar a generar una desvalorización del rol del químico farmacéutico como profesional experto en materia de medicamentos. **Ejemplo:** Un paciente confunde a un auxiliar de farmacia con el químico farmacéutico.
- La baja legibilidad de las recetas prescritas por algunos médicos, en muchas oportunidades impide el desarrollo de atención farmacéutica al paciente, debido a que estas recetas generalmente no se dispensan, con objetivo de evitar un error relacionado a medicamentos. **Ejemplo:** No se despacha una receta debido a que la dosis del medicamento prescrito en la receta no es legible.

Proyecciones ideales del químico farmacéutico en farmacia privada

Los pacientes-clientes están solicitando cada vez más la atención farmacéutica y por otro lado pareciera que el químico farmacéutico cada vez tuviera menos tiempo para realizar esta labor, debido a que sus responsabilidades en farmacia privada son mayoritariamente administrativas. A pesar de esto, es una excelente oportunidad para que el químico farmacéutico sobresalga frente a la comunidad como un profesional de la salud experto en materia de medicamentos, en épocas en que la imagen de la farmacia como centro de salud se ha visto manchada en los últimos años, lo que ha traído como consecuencia el debilitamiento de la figura del químico farmacéutico y también del auxiliar de farmacia. Una alternativa para que el farmacéutico disponga de mayor tiempo para realizar atención farmacéutica, sería contratar a personal administrativo para que se dedique exclusivamente de estas labores, de lo contrario, otra opción sería optimizar el tiempo dedicado a tareas administrativas, mediante el trabajo en equipo, lo cual se complica muchas veces, debido a que para que esto sea posible debe existir muy buena comunicación y relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo.

Otro aspecto importante para un buen desempeño de la atención farmacéutica, es la infraestructura. Es necesario, que la farmacia disponga de un apartado físico destinado a la atención farmacéutica, debido a que muchas veces el paciente-cliente omite información durante el proceso de anamnesis farmacológica por no sentirse cómodo al estar rodeado de personas.

Hoy en día la población tiene mayor acceso a la información y el paciente-cliente que acude a la farmacia privada generalmente se informa antes de adquirir sus medicamentos aunque a veces de fuentes no fidedignas, lo que genera nuevos desafíos y exige al químico farmacéutico estar en constante actualización de conocimientos, para otorgar una adecuada atención farmacéutica y prevenir problemas relacionados a medicamentos. Por otro lado, el químico farmacéutico, mediante la capacitación al auxiliar de farmacia en diversas materias, como por ejemplo, una charla sobre los efectos adversos más comunes de los medicamentos de venta directa, es capaz de fortalecer el servicio de atención al paciente-cliente y de esta manera velar por el uso racional de medicamentos en la población

CONCLUSIÓN

Durante la realización de este internado, se realizaron las labores del quehacer diario de una farmacia privada, donde se pudo observar y aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria.

Dentro de las observaciones, cabe destacar que el químico farmacéutico debe poseer fuertes capacidades de liderazgo y comunicación para la buena gestión de un local de farmacia privada, debido a que debe liderar un equipo de trabajo y tomar decisiones en muchas oportunidades y por otro lado, debe ser un buen comunicador tanto para delegar tareas al equipo de trabajo como para educar al paciente-cliente. Otra cualidad que debe tener un farmacéutico que se desenvuelve en farmacia privada, es la capacidad de gestionar. Existe el mito de que al gestionar, el químico farmacéutico pierde su ética, lo cual es erróneo, es más, la organización mundial de la salud, considera la gestión dentro de los papeles y responsabilidades del químico farmacéutico, lo que si es cierto, es que el tiempo dedicado a la gestión en farmacia privada, es excesivamente mayor al tiempo dedicado a las labores sanitarias como la atención farmacéutica por ejemplo, produciéndose un alejamiento de la profesión del químico farmacéutico con el paciente.

Por otro lado, se pudo evidenciar como la implementación de la nueva ley de fármacos influye en un local de farmacia privada, lo que se ve reflejado mediante una serie de cambios en los protocolos internos, como por ejemplo el sistema de etiquetado de precios en los envases de los medicamentos y la presencia de un estante exclusivo de medicamentos bioequivalentes.

Finalmente, se debe resaltar que el realizar el internado en farmacia privada es una enriquecedora experiencia en la cual se pueden desarrollar las habilidades mencionadas anteriormente, como liderazgo y la comunicación, todo esto previo al ejercicio real de la profesión.

BIBLIOGRAFÍA

1. Farmacias Cruz verde. 2011. Historia de Cruz verde. (Disponible en: <http://www.cruzverde.cl/cruz-verde/historia>. Consultado el: 2 de mayo de 2015).
2. Durán G., Kremerman M. Informe Retail: Capítulo farmacias. Fundación Sol. Diciembre de 2007. p. 52.
3. Ministerio de Salud. 2013. Norma técnica buenas prácticas de almacenamiento. (página 6) En: Ex. n°57
4. Ministerio de Salud. 1995. Guía para la organización y funcionamiento de la atención farmacéutica en atención primaria de salud. (página 1). En: Resol. Ex. n° 1089. Santiago.
5. Farmacias Cruz verde. 2011. Recetario magistral. ¿Cuáles son las exigencias de elaboración? (Disponible en: <http://www.cruzverde.cl/servicios/recetario-magistral>. Consultado el: 4 de mayo de 2015).
6. Ministerio de Salud. 2014. Modifica el código sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos (norma artículo 101). En: Ley 20.724. Santiago.
7. Ministerio de Salud. 1983. Reglamento de estupefacientes (norma artículo 30). En: DFL n° 404. Santiago.
8. Ministerio de Salud. 1984. Reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados (norma artículo 18). En: DFL n° 466. Santiago
9. Ministerio de Salud. 1983. Reglamento de estupefacientes (norma artículo 18) En: DFL n° 404. Santiago
10. Ministerio de Salud. 1985. Reglamento de productos psicotrópicos (norma artículo 18). En DFL n° 405. Santiago
11. Instituto de Salud Pública de Chile. _Autoridades de salud suspenden funciones de laboratorio por contaminación de productos. (Disponible en: <http://www.ispch.cl/noticia/21454>. Consultado el: 04/05/2015)

