



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

FARMACIA



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	4
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	5
1. Introducción	5
2. Uso y Actualización	5
3. Objetivo del Manual	6
4. Base Legal	6
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1. Descripción del Proceso	7
1.1 Objetivo del Proceso	7
1.2 Normas Generales	7
1.3 Normas Específicas	10
2. Procedimientos Incluidos.	17
2.1 Dispensación de Medicamentos a Pacientes Ambulatorios	18
2.2 Dispensación de Dosis Unitaria de Medicamentos a Pacientes Hospitalizados	21



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Enero de 2012

AUTORIZADO POR:



Licda. Cecilia C. Rodas Zuniga
Jefe Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional

Dra. Yanira Beatriz Bonilla de Aviles
Jefe División de Evaluación y Monitoreo

REVISADO POR:

Dra. Lidia E. Orellana de Nieto
Jefe Departamento Control de Farmacia e Insumos

Licda. Antonieta Anaya von Beck
Regente de Farmacias del ISSS



Lic. Juan Manuel Chicas
Colaborador Técnico de Salud I



Lic. José Martín-López
Colaborador Técnico de Salud I



Licda. Claudia M. Campos de Mayen
Jefe Departamento Gestión de Calidad Institucional



Ing. Jorge Alberto Baires
Jefe Sección Normas y Manuales



ELABORADO POR:

Licda. Josefina del Carmen Torres
Analista de Desarrollo Institucional





NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 2.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo D.G. N° 2003-05-0859	Depto. Desarrollo Institucional	Encargado Procesos Centro de Atención ISSS
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Mayo – 2003	Fecha: Noviembre – 2003	Fecha: Noviembre - 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

División de Desarrollo y Planificación Institucional	Depto. Desarrollo Institucional	Dr. José Eduardo Avilés Flores	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Julio 2007	Fecha: Abril 2008	Fecha: Octubre 2008	

--

Dra. Lidia E. Orellana de Nieto	Depto. Desarrollo Institucional	Dra. Yanira Beatriz Bonilla de Aviles.	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Julio 2011	Fecha: Enero 2012	Fecha: Enero 2012	

Modificación: Se actualizo normativa y procedimientos del proceso de Farmacia. El documento contiene la integración de los documentos: **Normativa y Procedimientos Relacionados con el Sistema Informático en las Farmacias del ISSS (Junio 2001)**, **Manual de Normas y Procedimientos de Farmacias Generales (Junio 2007)** e **Instructivo del Aplicativo de Poli-Consulta en Sistema de Farmacias Generales (Julio 2008)** a los cuales se les dará de baja. Asimismo se incluyo la normativa de Resguardo de Medicamentos (Cuarto Frío).



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, Mayo 2008 en el Capítulo III Actividades de Control (Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos, Artículos del 48 al 51), Capítulo V Normas Relativas al Monitoreo (Monitoreo sobre la Marcha, Artículo 102), así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. Uso y Actualización

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.

El Jefe Inmediato deberá proporcionar al personal de nuevo ingreso el Manual como parte de su inducción y capacitación en el trabajo.

Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.

Las revisiones y enmiendas del mismo **serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional; podrán realizarse más de una vez al año siempre que lo ampare la existencia de un acuerdo de Dirección General o por origen de hallazgo de Auditoria**, el documento incluye una



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas.

Este Departamento será responsable de documentar y entregar al solicitante de su elaboración o actualización una copia del Manual aprobado.

3. Objetivo del Manual

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto

4. Base Legal

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS.**
(Mayo 2008)
Capítulo III
Actividades de Control
Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos
Artículos del 48 al 51
Capítulo V
Normas Relativas al Monitoreo
Monitoreo sobre la Marcha
Artículo 102
- **Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado**
Artículo N° 19 Documentos y Registros
- **Ley de la Corte de Cuentas de la Republica**
Artículo N° 95 Caducidad de Atribuciones Administrativas



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Descripción del Proceso

1.1 Objetivo del Proceso

Controlar y dispensar los medicamentos indicados a los Pacientes a fin de recuperar su Salud.

1.2 Normas Generales

RELATIVAS A LOS CENTROS DE ATENCIÓN (HOSPITALES, UNIDADES MEDICAS Y CLINICAS COMUNALES Y FARMACIAS GENERALES)

1. La dispensación de medicamentos a los derechohabientes del ISSS se hará a través de Recetas Médicas.
2. El Técnico o Colaborador de Farmacia que recibe la Receta Médica será el responsable de verificar que la misma esté completa, libre de enmendaduras, que lleve el nombre completo y los dos apellidos del Paciente si los tuviere; que cumpla con las normas para la prescripción de medicamentos en el ISSS establecidas (Sello del servicio del Centro de Atención al que pertenece, nombre y número de afiliación del Derechohabiente, nombre genérico, concentración, dosificación, forma farmacéutica, vía de administración y cantidad del medicamento prescrito, período en el caso de repetitivas, fecha de emisión, fecha de despacho, Sello de Médico u Odontólogo donde se declare nombre y número de Junta de Vigilancia de la Profesión Médica u Odontológica, según corresponda y firma original.
3. El Técnico o Colaborador de Farmacia deberá mantener actualizada y en un lugar visible, lista de Médicos y Odontólogos con su firma, datos (Número de Empleado en el ISSS) y sello de Junta de Vigilancia de la Profesión Médica u Odontológica respectivamente, para comprobar que la Receta Médica esté debidamente autorizada. También es válido utilizar el registro electrónico.
4. Las Recetas Médicas se clasifican según el tratamiento del Paciente en: Normales, Repetitivas, Pediátricas, para Pacientes Hospitalizados, y de Estupefacientes y Barbitúricos.
5. El Técnico o Colaborador de Farmacia será el responsable de verificar que la firma y el sello que autoriza la Receta Médica estén correctos y sean originales.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

6. La Jefatura de Farmacia deberán notificar al personal médico del Centro de Atención o servicios, sobre la inexistencia temporal de un medicamento específico y su posible alternativa farmacológica si la hubiere.
7. Cuando se reciba el medicamento inexistente temporalmente, la Jefatura de Farmacia deberá informar a los médicos o servicios para que pueda ser prescrito nuevamente.
8. El Técnico o Colaborador de Farmacia deberá registrar en el sistema informático de farmacia, la demanda insatisfecha de aquellas recetas que no puedan ser dispensadas a los Pacientes por carecer temporalmente de ellos, debiendo la Jefatura de Farmacia informarlo al Jefe Inmediato Superior o al Director del Centro de Atención semanal o periódicamente; con el objeto de gestionar el abastecimiento oportuno y sea considerado dentro del consumo mensual del centro de atención.
9. El Técnico o Colaborador de Farmacia General deberá registrar en el sistema informático de farmacia, la demanda insatisfecha de aquellas recetas prescritas en el Consultorio de Especialidades (a partir de la 2º receta repetitiva) o del Hospital Regional de Santa Ana (Farmacia General de Santa Ana) o de la UM San Miguel (Farmacia General de San Miguel) que no puedan ser dispensadas a los Pacientes por carecer temporalmente de ellos.
10. Será responsabilidad del Jefe de Farmacia o a quién él delegue, verificar y anotar dos veces al día la temperatura de los equipos de refrigeración en la Hoja de Control de cadena de frío; así como el control del mantenimiento preventivo.
11. Farmacia entregará los medicamentos e insumos médico quirúrgico a través de Requisición de Uso de Servicio y Requisición Interna respectivamente según lo establecido oficialmente (Instructivo para la Entrega de Medicamentos e Insumos Médicos Quirúrgicos a través de Requisición de Uso de Servicio e Interna).
12. Los insumos Médico Quirúrgico que sean prescritos para uso exclusivo de un paciente (bastones, muletas, corsé, etc.), serán solicitados en Vale de Consumo por Médico prescriptor y con autorización de la Dirección local o de quien este delegue, debiendo solicitar Farmacia al paciente en el momento de la entrega del producto, la tarjeta de afiliación para verificar el nombre y número de afiliación descrito en el vale y la firma de recibido del paciente, en aquellas farmacias que aplique.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

13. Periódicamente, el Jefe o Encargado de Farmacia deberá realizar inventarios aleatorios o en su totalidad de las existencias físicas de medicamento e insumos médico quirúrgico, para verificarlo contra el saldo del sistema informático de farmacia, debiendo informar el resultado a su jefatura inmediata superior.
14. Los Centros de Atención que solicitan Preparados Magistrales que se elaboran únicamente en la Unidad Médica Atlacatl, deberán solicitarlos para el período de un mes y a la dirección electrónica establecida para tal efecto, con copia a cada Director local.
15. El responsable de elaborar los Preparados Magistrales deberá revisar, analizar y en consecuencia realizar los ajustes que fueren necesarios a cada solicitud; antes de iniciar el proceso de elaboración del medicamento.
16. La entrega de los Preparados Magistrales se hará a través del documento de "Transferencia", la cual será firmada por el Jefe de Farmacia que recibe, por el Director de Unidad Médica Atlacatl y Encargado de Preparados Magistrales a nivel nacional, quien entrega.
17. Se prohíbe el ingreso a Farmacia de cualquier persona ajena a dicho servicio, sin previa autorización de la Jefatura de Farmacia.
18. Debe atenderse la alerta de policonsulta que da el sistema informático de Farmacia cuando se digita el número de afiliación del paciente y código del medicamento a efecto de anular la receta, si el paciente aun cuenta con medicamento por entregas previas en la misma farmacia o en otro centro de atención; debiendo devolverla "Anulada" al paciente.
19. Cuando se reciban recetas de medicamentos prescritos fuera del nivel de uso y regulaciones establecidas en el ISSS, estas deberán ser justificadas al reverso con el diagnóstico, firma y sello del médico u odontólogo prescriptor.
20. En los casos de Recetas con incumplimiento a las normas establecidas tales como ausencia en: El período de los meses, la cantidad a dispensar, concentración del medicamento y dosificación, si es repetitiva la receta; ausencia de fechas de emisión y despacho, prescripciones con nombre comercial, posologías escuetas o abreviaturas, o cualquier en las normas de prescripción de medicamentos establecidas en el Listado oficial de medicamentos se deberá registrar en el Sistema Informático de Farmacia la receta, fotocopiar esta y reportarla al Jefe Inmediato Superior o Director del Centro de Atención, a fin de informar la falta de cumplimiento a las normas y



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

brindar el servicio al Derechohabiente y que a nivel local se apliquen las medidas correctivas de acción correspondiente.

21. El medicamento dispensado a los pacientes deberá estar previamente envasado y enviñetado con el código de barra correspondiente, que contiene: Código de Medicamento, Lote, Fecha de Vencimiento y Cantidad.
22. A más tardar el quinto día calendario de cada mes, la Jefatura de Farmacia deberá remitir al Departamento Control de Farmacias e Insumos vía correo electrónico, el Informe de Consumos Mensual de Medicamentos e Insumo Médico Quirúrgico, Medicamentos Sobreabastecidos, medicamentos próximos a vencer.
23. El Informe de los medicamentos críticos y a cero del Centro de Atención deberán remitirse al Departamento de Control Farmacias e Insumos en forma semanal.
24. Los bloques de recetas ordenadas para archivo deberán identificarse con la fecha de despacho de la receta y número de ticket de ésta; para poder determinar el período comprendido y cantidad de recetas contenidas.
25. Todos los ingresos y egresos de medicamentos deberán documentarse en el sistema Informático de Farmacia en tiempo real.
26. El personal técnico de Farmacia será responsable de tener rotulada, ordenada y abastecida su área de preparación de medicamentos (recetario).
27. Los jefes o encargados de farmacia, deberán tener un Plan de Acción, cuando se presenten casos no predecibles con el recurso humano, como incapacidades, faltas de asistencia, permisos personales y vacaciones.
28. El personal de farmacia deberá de abstenerse del uso de distractores (celulares, aparatos de sonido, audífonos para escuchar música u otros dispositivos) ya que estos afectan la adecuada atención al paciente.

1.3 NORMAS ESPECÍFICAS

RELATIVA A LA RECEPCIÓN, PREPARACIÓN Y ARCHIVO DE RECETAS

1. Previo a la recepción de recetas el Técnico o Colaborador de Farmacia deberá solicitar al Paciente la Tarjeta de Afiliación y Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente para verificar los datos de las recetas presentadas, contra los documentos antes mencionados.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

2. En la fase de recepción de recetas deberá incluirse la digitación de los datos contenidas en las mismas y la generación de ticket de control en aquellos centros de atención que cuenten con el equipo tecnológico requerido.
3. En la etapa de rotulación y empaque incluir la codificación de las recetas, el etiquetado, la inscripción de indicaciones (dosis, nombre de Médico u Odontólogo prescriptor), nombre del medicamento de no declararlo el empaque primario y la colocación de los medicamentos para la entrega al paciente.
4. La preparación de recetas incluirá la extracción de los medicamentos de los recetarios o estantes en la cantidad indicada en cada receta.
5. La entrega de medicamentos incluirá el llamado del paciente, digitación del centro logístico, número de ticket, código del técnico que preparo el medicamento en sistema informático de farmacia. La contabilización o salida del medicamento, se podrá realizar en forma manual o con la utilización de lector óptico.
6. El procedimiento Dispensación de Dosis Unitarias de Medicamentos a Pacientes Hospitalizados es aplicable únicamente en aquellos Centros de Atención donde se brinde dicho servicio.
7. En casos especiales en que el paciente no se presente dentro de los tres días posteriores estipulados en la receta, se realizara el recorte correspondiente en la cantidad de medicamento prescrito. El recorte no aplica para las Recetas de Psicotrópicos y Estupefacientes, las cuales deberán ser actualizadas por el Médico Prescriptor o Médico asignado.
8. Es atribución del Digitador ordenar, clasificar, digitar, identificar, archivar y verificar que los datos de la receta estén correctamente ingresados en el sistema informático de farmacia, en los centros de atención donde este nombrado.
9. El ingreso de las recetas al Sistema Informático de Farmacia debe realizarse durante la etapa de recepción al paciente, solamente que no se cuente con el Sistema Informático de Farmacia por cualquier índole, las recetas se digitaran posteriormente al restablecerse el mismo.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

RELATIVA A LA SOLICITUD DE MEDICAMENTOS A ALMACENES

1. Toda Requisición Envío de Suministros o Requisición Emergente de medicamentos deberá ser firmada por el Jefe o Encargado de Farmacia y autorizada por el Jefe inmediato Superior o Director del Centro de Atención involucrado.
2. La liberación de Requisiciones Envío de Suministros o Vales Emergentes en el Sistema Informático de Farmacia será responsabilidad del Jefe Inmediato Superior o del Director del Centro de Atención o quién éste delegue en casos excepcionales podrán ser liberados por el Departamento Control de Farmacias e Insumos.
3. Es atribución del Auxiliar de Estantería recibir, revisar y almacenar adecuadamente los medicamentos del almacén, preenvasar, enviñetar con código de barras las cajas de medicamentos que no la tengan y colocar los medicamentos en los estantes respectivos, tomando en cuenta la fecha de vencimiento, en aquellos centros de atención que este nombrado dicho personal.
4. La jefatura de farmacia o quien ésta delegue, será responsable de verificar que las cantidades entregadas por el almacén respectivo sean verificadas al cien por ciento y comprobar en el Sistema Informático de Farmacia, que dichas cantidades corresponda con las recibidas físicamente y con la documentación respectiva.

RELATIVA A LA TRANSFERENCIA DE MEDICAMENTOS ENTRE FARMACIAS

1. El abastecimiento de medicamentos o de insumo médico quirúrgico entre Farmacias del instituto, deberá hacerse por medio del Documento Transferencia.
2. En el caso que un medicamento este por agotarse o este con existencias críticas, y que no existan en los almacenes, el Jefe o Encargado de Farmacia o quien éste delegue, deberá verificar en el sistema informático de farmacias las existencias totales en otros centros de atención, debiendo solicitar transferencia de dichos medicamentos a otra Farmacia que lo posea.
3. La farmacia que entrega transferencia de medicamentos deberán ingresar los datos en el Sistema Informático de Farmacia y generará el número de registro de dicho movimiento y documentación para la firma correspondiente.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

4. La farmacia que recibe la transferencia de medicamentos deberá ingresar el número de registro y verificar que las cantidades lotes y vencimientos recibidas en físico correspondan a las plasmadas en el documento generando. Colocando en la esquina superior derecha del Documento físico con firmas y sellos, ese nuevo Número.
5. En las Farmacias se deberá archivar una copia de la transferencia de ingreso de medicamentos, emitida por el sistema Informático de Farmacia debidamente autorizada junto al Documento físico emitido por la Farmacia de donde salió.
6. El Jefe Inmediato o Director del Centro de Atención, deberá autorizar firmando y sellando las Transferencia de salidas de Medicamentos. Los Jefes o Encargados de Farmacia deberán firmar y sellar las transferencias de entrada y devolver una copia de transferencia firmada de recibido, a la farmacia remitente.

RELATIVA AL RETIRO DE MEDICAMENTOS

1. El paciente deberá presentar para el retiro de medicamentos los documentos siguientes:
 - Recetas, Tarjeta de Afiliación, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente del paciente activo (si es cotizante) y el DUI de quien retira el medicamento (si no es el paciente). En caso de beneficiario de pensionado, deberá presentar también Tarjeta de Pensionado a excepción que este haya fallecido.
 - En el caso que la persona que retira el medicamento no es el paciente detallado en la receta, este deberá al reverso de la receta, anotar nombre y número de DUI, así como firmar de recibido, lo que debe ser corroborado por el Personal de farmacia que recibe los documentos.
 - En caso de que la persona quien retira el medicamento no pudiese firmar, estampará la huella de su pulgar (derecho o izquierdo) y en la farmacia se sacara fotocopia de DUI, anexándolo a la respectiva receta.
 - Ningún medicamento será entregado a menores de edad.
 - Se deberá priorizar la atención de mujeres embarazadas y con niños, personas de la tercera edad y aquellos con capacidades especiales.
2. Todas las instrucciones de interés para el Paciente deberán ser colocadas en rótulos en un lugar visible, en todas las farmacias del ISSS.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

3. Para pacientes que retiren medicamentos y estén cesantes laboralmente deberán presentar certificado de cesantía vigente y descrita la especialidad en la cual consulta para poder retirar sus medicamentos.

RELATIVA AL RECORTE DE MEDICAMENTOS

1. La receta médica para uso normal color blanco tendrá vigencia de 24 horas, en caso especial de inexistencia temporal de medicamento prescrito, la receta poseerá una validez de 2 días posteriores a la fecha de emisión de la misma, pudiendo ser reclamada por el Paciente en otras farmacias del ISSS.
2. Transcurrido el plazo de validez de la receta normal color blanco (2 días posterior a la fecha de emisión) el paciente tendrá que renovar la receta con fecha actualizada para retirar los medicamentos prescritos en el Centro de Atención en que fue emitida.
3. La receta médica para uso normal color celeste Pediátrica tendrá vigencia 24 horas, en caso especial de inexistencia temporal de medicamento prescrito, la receta poseerá una validez de 5 días posteriores a la fecha de emisión de la misma, pudiendo ser reclamada por el Paciente en otras farmacias del ISSS.
4. La receta médica para uso normal repetitivo tendrá fecha específica para retirar el medicamento, contando con 3 días antes ó 3 días después de esta fecha para el retiro del mismo; después de este lapso de tiempo, le será entregada la cantidad de medicamento proporcional a la fecha de su solicitud pero en caso de no estar de acuerdo el Derechohabiente, deberá éste acudir al Centro de Atención donde le fue extendida la receta y solicitar su actualización. Si no hay en existencia el medicamento prescrito en la Farmacia a la cual acude, la receta tendrá una validez de 8 días posteriores a la fecha de emisión de la misma sin recorte pudiendo ser reclamada en otras farmacias.
5. Posterior al plazo de validez de la receta el medicamento será entregado al paciente con recorte específicamente en lo relativo a tabletas o cápsulas, esta disposición no aplicara para los frascos, tarros, latas, botes la cual pasado los 15 días de la fecha de despacho caducará la receta.
6. En todos los casos de recortes de medicamentos, el Técnico o Colaborador de Farmacia deberá informar al paciente que cantidad de medicamento se le está entregando, debiendo grabar en el sistema informático de farmacia la cantidad a entregar confrontándolo con la cantidad escrita en el campo de unidades despachadas de la receta medica.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

RELATIVA AL SISTEMA INFORMATICO EN FARMACIAS DEL ISSS

1. Toda receta recepcionada o ingresada al Sistema Informático de Farmacia deberá sellarse con la palabra "Procesada" y "Despachada".
2. Las recetas procesadas y despachadas deberán guardarse en un lugar seguro.
3. El personal de Farmacia deberá entregar los bloques de recetas despachadas y contabilizadas debidamente selladas al Jefe o Encargado de Farmacia o a quien este delegue, al final de la jornada.
4. Las recetas despachadas y contabilizadas en el Sistema Informático de Farmacia deberán archivar por un periodo máximo de 5 años, según normativa del ISSS, en un lugar seguro.
5. El personal de Farmacia a quien se le asigne un equipo informático será responsable por la seguridad y buen uso del mismo evitando tener información de índole personal.
6. Las jefaturas o encargados de farmacia podrá asignar personal para verificar la calidad del procesamiento de las recetas, a través de muestreos o revisión diaria de recetas ya procesadas, con el fin de minimizar diferencias al momento de los inventarios.
7. Deberá existir coordinación entre los servicios de farmacia y enfermería en el llenado correcto de las recetas para evitar atrasos al paciente al momento de recepcionar las recetas en el Sistema Informático de Farmacia por falta de sellos, firmas y cualquier inconsistencia en las recetas, etc.
8. Todo empleado deberá resguardar su usuario y contraseña de acceso al sistema Informático de farmacia ya que será su responsabilidad todo procedimiento realizado bajo dicho usuario.
9. Toda diferencia de existencia se deberá desvanecer determinándose las causas que le dieron origen, realizándose el proceso administrativo correspondiente, en el caso de requerir ajuste, éste deberá estar debidamente documentado para su respectiva autorización.
10. Siempre que se detecte una diferencia en los saldos físicos con relación a los saldos del Sistema Informático de Farmacia, la Jefatura de Farmacia o personal asignado determinará cuál es el la causa de dicha diferencia a efecto de corregirla.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

11. Todo ajuste a realizarse en el Sistema Informático de Farmacia deberá ser autorizado por la Jefatura o Encargado de Farmacia, con Visto Bueno del Jefe Inmediato o Director local, según corresponda.
12. Todo ajuste interno ocasionado por personal de la Farmacia, deberá ser Notificado al empleado involucrado y éste deberá firmar el ajuste hecho. De ser repetitiva la falta se procederá de acuerdo a lo establecido en el Contrato Colectivo.

RELATIVA A SELLOS DE CERTIFICADOS DE DERECHO

1. Previo a la entrega de medicamentos el Técnico de Farmacia debe verificar que la Certificación de Derechos y Cotización este vigente y cuente con el sello del servicio donde paso consulta, así como la fecha en la que consultó, caso contrario no dispensará el medicamento hasta que cuente con dichos sellos.
2. En las farmacias que atienden recetas repetitivas, se verificara que el certificación de Derechos y Cotizaciones este vigente cuando se presenten a reclamar el medicamento.

RELATIVA AL MANEJO, DISTRIBUCION Y CONTROL DE BLOCKS DE RECETAS MEDICAS PARA USO REPETITIVO

1. La persona designada por la Dirección local para solicitar al Almacén de Artículos Generales a través de sistema, así como, controlar y entregar a cada Médico u Odontólogo prescriptor los blocks (100 recetas) de recetas para uso repetitivo, lo hará a través de Libro (Order Book), donde deberá anotar la Serie y numeración del block que entrega a cada prescriptor.
2. En caso de ANULAR alguna receta el médico u odontólogo prescriptor, ésta deberá entregarla al finalizar la jornada laboral o al inicio de la próxima (no aplica si es inicio de vacación), a la persona que localmente le suministra los blocks de recetas repetitivas; quien a su vez las guardara por 1 año, previo envío para descarte.
3. Las recetas repetitivas que no fueran utilizadas al finalizar la Jornada Laboral, quedarán en poder del prescriptor.
4. Los Médicos u Odontólogos utilizaran las Recetas Médicas Repetitivas solo para prescribir medicamentos de uso crónico (tratamiento para 2 meses en adelante) hasta un máximo de 6 meses, emitiendo 1 receta amarilla original y 5 copias, todas con firma y sello originales.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

RELATIVA A RESGUARDO DE MEDICAMENTOS

1. Es indispensable que todos los Centros de Atención que resguarden medicamentos en los Cuartos Fríos deben identificarlos colocando en estos la información requerida tal como: Nombre del Centro de Atención, Nombre del medicamento, fecha de caducidad, número de lote, código del producto, descripción, y cantidad, esto permitirá llevar un control efectivo de las entradas y salida de medicamentos y evitar que se venzan estando en resguardo.
2. Es responsabilidad del Jefe o Encargado de Farmacia la actualización de la Bitácora del Cuarto Frío en el cual se llevara el registro diario de aperturas programadas previamente establecidas, detalle de visitas del personal de mantenimiento institucional o contratado, nombre, cargo, fecha y hora del personal que ingresa o extrae productos del cuarto frío, así como del que manipula o revisa la alarma y termostatos del cuarto frío.
3. Es responsabilidad del Jefe o Encargado de Farmacia verificar la temperatura del cuarto frío (Control de Cadena de Frío) dos veces al día y notificar cualquier variación en el rango anormal de la temperatura que sea detectado por el sistema de alarmas al personal técnico de mantenimiento, a fin de establecer las medidas correctivas de acción.
4. El Jefe o Encargado de Farmacia será responsable de verificar que los medicamentos contengan el marbete respectivo por cada código de medicamento.
5. Las hieleras deben estar debidamente rotuladas e identificados por el Encargado de Farmacia para evitar confusiones al momento de su traslado.
6. Posterior al ingreso de medicamentos al Cuarto Frío el Jefe o Encargado de Farmacia deberá verificar que el interruptor o switch de la alarma esté debidamente conectada.

2. Procedimientos Incluidos.

1. Dispensación de Medicamentos a Pacientes Ambulatorios.
2. Dispensación de Dosis Unitarias de Medicamentos a Pacientes Hospitalizados.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

2.1 Dispensación de Medicamentos a Pacientes Ambulatorios

2.1.1 Normas del Procedimiento

1. El Técnico o Colaborador de Farmacia que recibe la Receta Médica será el responsable de verificar que el nombre del paciente declarado en ella corresponde al nombre en la Tarjeta de Afiliación y en la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente, revisando además que tenga al reverso el sello y fecha de la consulta, cuando corresponda.
2. Cuando la Receta Médica presente alguna inconsistencia por la que no pueda ser recibida en Farmacia, el Técnico o Colaborador de Farmacia deberá indicarle al Paciente la forma de solucionarla.
3. Cuando temporalmente a nivel nacional no se tenga existencia del medicamento prescrito, se le deberá indicar al Paciente que acuda al Centro de Atención donde se le extendió la Receta Médica, para que el Médico evalúe otra posible alternativa farmacológica, prescribiéndola en una nueva receta o se le indique si está para reintegro.
4. Los medicamentos que no sean retirados por los Pacientes en un máximo de 72 horas de haber entregado la Receta Médica, deberán ser devuelto a los estantes o recetarios correspondientes; se anulara el ticket generado y a la Receta Médica se le estampará el sello "Anulada" y será archivada por 1 año para efectos de control.
5. La dispensación de medicamentos deberá ser realizada bajo las Normas establecidas en el Listado Oficial de Medicamentos, Normativa de Uso y Prescripción vigente.
6. El Técnico de Farmacia al momento de codificación de recetas, deberá verificar que el medicamento prescrito y registrado en el ticket de ingreso sean el mismo.
7. Las recetas preferentemente se atenderán en la farmacia del Centro de Atención donde labora el médico u odontólogo prescriptor y en Farmacia Generales (desconcentradas).
8. Preferentemente a partir de las segundas recetas repetitivas serán dispensadas en la Farmacias Generales.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

2.1.2 Descripción del Procedimiento

Técnico o Colaborador de Farmacia

1. Recibe de Paciente Receta Médica y documentos (Tarjeta de Afiliación y Certificación de Derechos y Cotizaciones)
2. Revisa que la Receta Médica esté completa, correcta y debidamente autorizada.
3. Si la Receta Médica no está correcta: Informa al Paciente la inconsistencia que presenta, indicándole la forma de solucionarla.
4. Entrega la Receta Médica al Paciente.
5. Si la Receta Médica está correcta, ingresa la información de la receta en el Sistema Informático de Farmacia y emite el ticket.
6. Prepara el medicamento tomando del estante o recetario de acuerdo a lo prescrito en la Receta Médica y lo detallado en el ticket impreso.
7. Llena las viñetas (Azul: Para medicamentos orales y Roja: Para medicamentos de uso externo) y/o cajas, u otra viñeta debiendo anotar la dosificación del medicamento y el nombre del Médico que extendió la Receta Médica, si no lo tuviere la caja.
8. Confirma el tipo y la cantidad de medicamento a dispensar dando cumplimiento al Listado oficial de medicamentos.
9. Escribe el código de técnico, código de medicamento y la cantidad que será despachado en la Receta Médica.
10. Traslada medicamento preparado y codificado al área de despacho.
11. Llama al Paciente para dispensarle el medicamento.
12. Solicita la Tarjeta de Afiliación o de Pensionado al Paciente.
13. Revisa que los datos de la Receta Médica corresponda a la Tarjeta de Afiliación o de pensionado.
14. Explica al Paciente la dosificación del medicamento y hace recomendaciones.

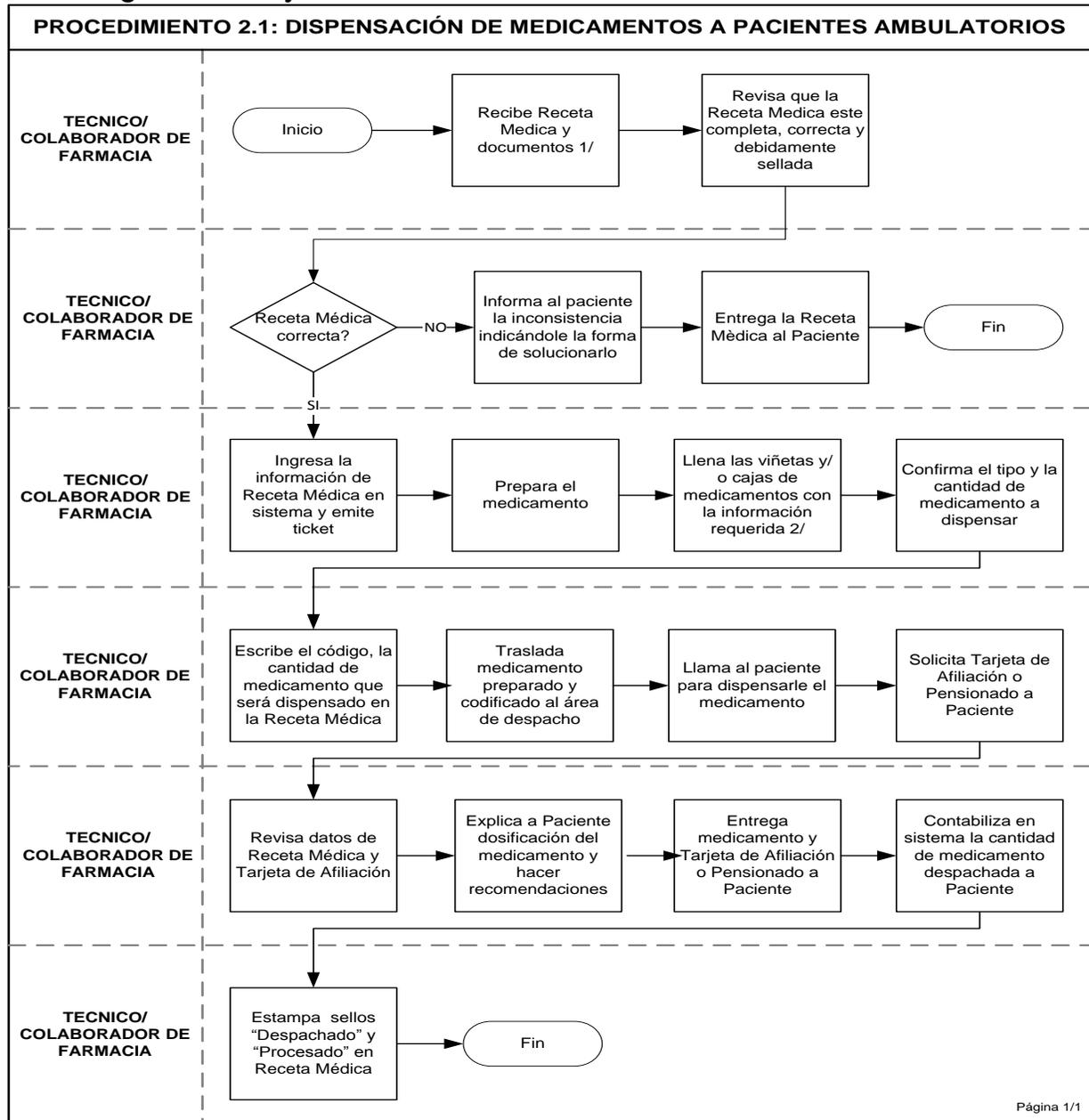


NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

15. Entrega el medicamento la Tarjeta de Afiliación o de Pensionado al Paciente.
16. Contabiliza en Sistema Informático de Farmacia la cantidad de medicamento despachado al paciente.
17. Estampa los sellos de: "Procesado" y "Despachado" en la Receta Médica.

2.1.3 Diagrama de Flujo



Nota: 1/ Tarjeta de Afiliación y Certificación de Derechos y Cotizaciones .
 2/ Azul es para medicamentos orales y roja es para medicamentos de uso externo.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

2.2 Dispensación de Dosis Unitaria de Medicamentos a Pacientes Hospitalizados

2.2.1 Normas del Procedimiento

1. La dispensación de medicamentos a Pacientes Hospitalizados será para una administración de 24 horas de acuerdo a las Normas de Prescripción de Medicamentos (Listado Oficial de Medicamentos Normativa de Uso y Prescripción).
2. Las Normas de Prescripción de Medicamentos serán aplicadas de conformidad a lo establecido en el Listado Oficial de Medicamentos, esto implica que la Receta de Paciente Hospitalizado deberá contener los siguientes apartados: Nombre Genérico del Medicamento, Forma Farmacéutica, Dosis, Intervalo de Administración, Vía de Administración y Número de Unidades Prescritas. En cada receta se detallan varios medicamentos, si no se abarca toda la receta, debe colocarse una línea al final del último medicamento prescrito.
3. El Técnico o Colaborador de Farmacia, ingresará al Sistema Informático de Farmacia las Recetas de Paciente Hospitalizado prescritas.
4. El Técnico o Colaborador de Farmacia debe verificar que cada uno de los medicamentos prescritos por el médico al paciente en las Recetas de Paciente Hospitalizado deben estar escritos en el Expediente Clínico del Paciente.
5. El Técnico o Colaborador de Farmacia será responsable de desplazarse a los diferentes Servicios para revisar las Recetas de Pacientes Hospitalizados contra el Expediente Clínico del Paciente.
6. Previa a la dispensación de medicamentos, el Técnico o Colaborador de Farmacia verificará que la Receta Hospitalaria esté completa, correcta y que cumpla con las normas de prescripción establecidas.
7. El Técnico o Colaborador de Farmacia será el responsable de dispensar los medicamentos de 24 horas y las altas a la Enfermera designada al Servicio o directamente al Paciente.
8. El Técnico de Farmacia será responsable de indicar cuando los medicamentos que se manejan en los servicios deban estar resguardados con las temperaturas adecuadas según el tipo de medicamento.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

9. En caso de inexistencia temporal de algún medicamento, el Jefe de Farmacia gestionará su obtención para cumplir con la terapia farmacológica indicada al Paciente.
10. El Técnico o Colaborador de Farmacia será el responsable de preparar los medicamentos de conformidad a los requerimientos establecidos en las Recetas de Paciente Hospitalizado.
11. Cuando la dotación de medicamentos para los pacientes de alta, estén listos en farmacia, éstos serán entregados al Paciente o Enfermera del Servicio, quien tendrá la responsabilidad de entregarlos directamente al Paciente.
12. Si por alguna razón los medicamentos de alta no pudieran ser entregados al Paciente en el servicio hospitalario, estos podrán ser reclamados directamente y entregados en la farmacia por el Paciente o familiar, debiendo en ambos casos presentarle al Técnico o Colaborador de Farmacia, la Tarjeta de Afiliación, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente del paciente activo (si es cotizante) y el DUI de quien retira el medicamento (si no es el paciente).
13. En el caso de pacientes que se van con alta deberá utilizarse siempre el formulario Receta de Paciente Hospitalizado, usando para ello un sello con la leyenda ALTA.
14. La farmacia recibirá los medicamentos devueltos de los servicios para ingreso al sistema informático de farmacia, debiendo revisar fecha de vencimiento, estado físico y que el empaque del medicamento este en buenas condiciones y por medio del formulario Hoja de Devolución de Medicamentos a Farmacia.
15. Se deberá establecer el horario de envío de las recetas de pacientes hospitalizados a las farmacias. Para lo cual deberá haber coordinación entre la farmacia y los diferentes servicios hospitalarios.
16. La farmacia ordenara las recetas de pacientes hospitalizados y preparara las cantidades correspondientes al consumo de 24 horas.
17. Los servicios hospitalarios, podrán mantener medicamentos del Carro de RCP y Carro de Urgencias según normativa vigente.
18. Los medicamentos del Carro de RCP y Carro de Urgencias se repondrán contra presentación de la receta por los medicamentos utilizado en el paciente.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

19. Se deberá llenar Memorándum con visto bueno del Jefe Médico de servicio, aquellos medicamentos de prescripción restringida (antibióticos), al inicio del tratamiento del paciente ingresado, donde el Médico prescriptor indicará Nombre Genérico, Concentración, vía de administración, dosis y cantidad del medicamento, así como el período de tratamiento, debiendo adjuntar la Receta de Pacientes Hospitalizados para cubrir cada 24 horas la dosis terapéutica requerida. En dicha recetas podrá prescribir los otros medicamentos que requiera el paciente.
20. Las recetas hospitalarias o Recetas de Pacientes Hospitalizados deberán ser prenumeradas.
21. Los servicios de los centros de atención deberán entregar las recetas ANULADAS por medio de Boletín de Remisión en el que se detalle la Serie y N° correlativo de cada receta, debiendo ser archivadas en las farmacias por 1 año, para su posterior destrucción.
22. El Boletín de Remisión deberá ser custodiado por 3 años en el archivo de Farmacia.
23. Las recetas hospitalarias deberán ser elaboradas sin enmendaduras, tachaduras o borrones, caso contrario serán elaboradas en nuevo formato guardando el formulario ANULADO.
24. Los médicos no deberán prescribir en las recetas de paciente hospitalizado, medicamentos en forma fraccionada.

2.2.2 Descripción del Procedimiento

Técnico de Farmacia

1. Obtiene del Expediente Clínico la Receta de Paciente Hospitalizado y verifica contra éste la prescripción de cada medicamento indicado en la misma, además que cumpla con las normas de prescripción establecidas.
2. Si la Receta Médica para Paciente Hospitalizado no está completa y /o correcta, informa a la Secretaria Clínica o Enfermera la inconsistencia, indicándole la forma de solucionarlo.
3. Entrega la Receta de Paciente Hospitalizado y el Expediente Clínico a la Secretaría Clínica o Enfermera para modificación correspondiente.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

4. Si la Receta de Paciente Hospitalizado está correcta, estampa el sello de "Despachado" en el Expediente Clínico.
5. Entrega el Expediente Clínico a Secretaria Clínica o Enfermera.
6. Ingresa la información de la receta en el Sistema Informático de Farmacia, emite el ticket.
7. Coloca el código del medicamento y el código de Técnico en la receta.
8. Toma el medicamento del estante para su preparación.
9. Confirma el tipo y la cantidad de medicamento a entregar.
10. Entrega el medicamento a la Enfermera de Turno.
11. Estampa el sello de "Despachado" en la Receta de Paciente Hospitalizado.
12. Cierra ticket en sistema informático y estampa sello de "Procesado" en la Receta de Paciente Hospitalizado.



NOMBRE DEL PROCESO: FARMACIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE FARMACIAS E INSUMOS

2.2.3 Diagrama de Flujo

