

TEMA 1: LA FARMACIA Y LOS SISTEMAS SANITARIOS

1. Introducción y contextualización practica

Sistema de salud:

- Engloba todos los recursos humanos y materiales, prestaciones y actividades tanto públicos como privados
- Como objetivo tiene
 - cubrir todas las necesidades de salud de la población
 - lograr el mejor estatus de salud para todos los ciudadanos

2. Breve historia de la farmacia

- **Edad media islámica:**
 - Primeras farmacias privadas en Bagdad
 - Surge el boticario como profesión independiente
- **Edad media latina:**
 - El avance de la ciencia y la sanidad se vio ralentizado
 - El régimen benedictino estableció que en sus conventos debiera existir un local dedicado al cuidado de los enfermos
 - Con base a esta norma surgirían en los conventos: enfermerías, huertos medicinales y boticas
 - Estatus de Arles (1202): separación oficial de los médicos y los farmacéuticos + prohibición de elaborar fármacos en casas de médicos
 - Carta Magna de la Farmacia: reconocimiento oficial de la profesión
- **Barroco:**
 - Farmacia reconocida como arte científico
 - Normas e inspecciones en boticas + tarifas oficiales (precio en los medicamentos)
 - 1637: prohibición papal a conventos de vender medicamentos
- **Finales S.XVIII:** Se afianzaron los colegios de farmacéuticos, diseñando planes de estudios oficiales y crearon las facultades de farmacia por España

3. La farmacia y los sistemas sanitarios

- **OMS (1978)** → Salud = bienestar físico, mental, social y funcional
- **Objetivo: “Salud para todos”** mediante directrices globales

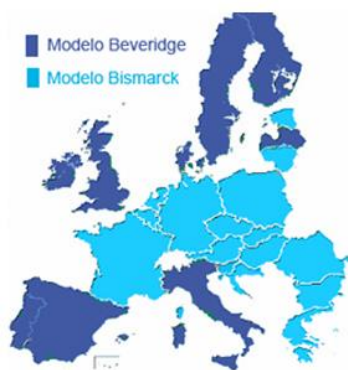
- **Sistema de salud:** Conjunto de organizaciones, recursos, y personal para mantener y mejorar la salud
- **Funciones:** Prevención, diagnóstico, tratamiento y promoción de hábitos saludables
- **Modelos sanitarios:** Varían según cultura, economía e ideología

Asistencia sanitaria y atención farmacéutica en España:

- Las comunidades autónomas gestionan la asistencia sanitaria y la atención farmacéutica
- Garantizan la dispensación segura, de calidad e igualitaria de medicamentos en todo el país
- Los servicios sanitarios y farmacéuticos colaboran
- La atención se organiza en:
 - Atención primaria: oficinas de farmacia y centros de salud
 - Atención especializada: hospitales

4. Legislación vigente

- Un **modelo sanitario** responde a la demanda de salud mediante medios humanos, materiales y regulación legal
- La **demanda** depende de factores económicos, educativos y culturales; la **oferta** incluye personal, instalaciones y recursos
- La **financiación:**
 - **Liberal:** salud como bien de consumo; pago directo o seguros (EE. UU.)
 - **Seguridad social (Bismarck):** cuotas de trabajadores y empresas (Centroeuropa)
 - **Sistema nacional:** financiación pública y personal funcionario (Países comunistas)
 - **Mixto (Beveridge):** mezcla de modelos, busca cobertura universal y eficiencia (España)



5. Evolución del sistema sanitario español

- La farmacia y el sistema nacional de salud **mixto y público**, desarrollado desde **la constitución de 1978**, que reconoce el **derecho a la salud** y a la **atención sanitaria** de todos.
- **Modelo descentralizado**: gestionado por las Comunidades Autónomas, con coordinación del Ministerio de Sanidad
- **Ley General de Sanidad 14/1986**: base del SNS, regula derechos, personal profesional y atención primaria
- **Leyes 16/2003 y 33/2011**: garantizan **calidad, cohesión y promoción de la salud**

6. La farmacia y el sistema nacional de salud

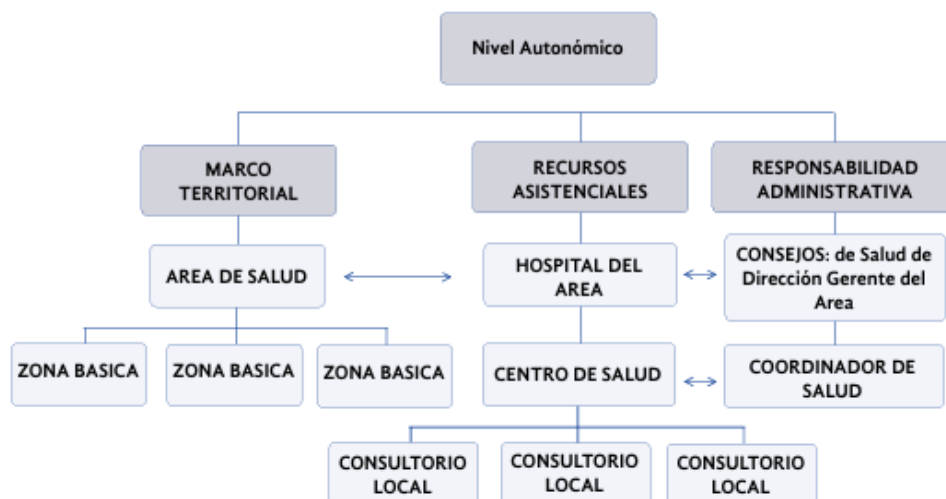
• Servicios Farmacéuticos en el SNS

- La regulación depende de las **comunidades autónomas** y se organiza en atención primaria y atención especializada
 - **Atención primaria**: primera vía de acceso al sistema sanitario
 - **Oficinas de farmacia**: establecimientos privados de interés público
 - **Botiquines**: dependientes de farmacias, en zonas sin oficinas
 - **Servicios de farmacia**: depósitos de medicamentos en centros de salud
 - **Atención especializada**: hospitales y centros de especialidades

Servicios de Farmacia Hospitalarios (SFH): en hospitales >100 camas; en los más pequeños hay depósitos vinculados

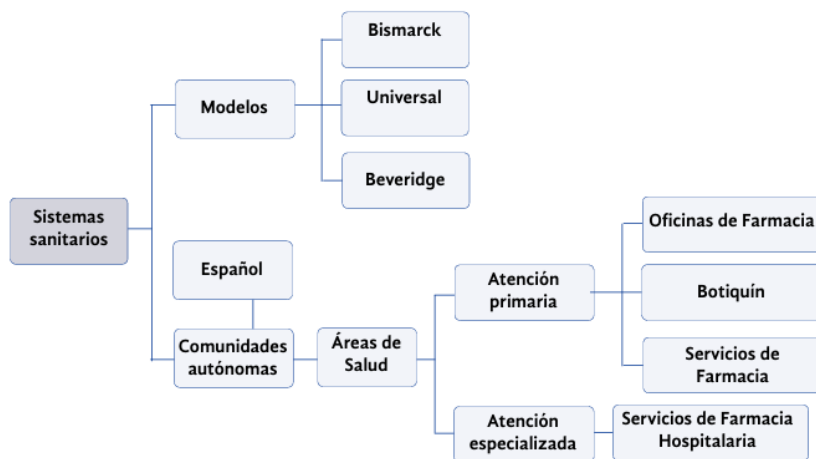
6.1 Organización del sistema nacional de salud

Un **área de salud** agrupa un conjunto de centros de salud y de profesionales de atención primaria



7. La sanidad privada

- La ley General de Sanidad permite el ejercicio libre y convenios con empresas privadas
- Formas de asistencia privada:
 - Pago por prestación: el usuario abona cada servicio
 - Mutualidades de funcionarios: opción pública o privada (MUFACE, MUGEJU, ISFAS) Pagan el 30% de los medicamentos
 - Mutuas laborales: cubren accidentes y enfermedades profesionales, con fármacos gratuitos
 - Seguros privados: cuota periódica; la medicación suele pagarse aparte
- Existen fundaciones sanitarias públicas, de titularidad pública y gestión autónoma



CASOS PRACTICOS

1. Dudas sobre el sistema sanitario español

Planteamiento. Paul es francés y ha venido a España porque le han dado una beca para graduados europeos. Residente desde hace poco tiempo en Madrid, se ha desplazado este fin de semana a Toledo por ocio. Se ha pasado por la oficina de farmacia donde trabajas porque le ha sentado algo mal y necesita que le aconsejemos qué tomarse. Ya que está allí, nos pregunta por el modelo de sistema sanitario que tenemos en España y por la posibilidad de ser atendido en Toledo.

Nudo. ¿cómo le explicarías nuestro sistema sanitario?

Desenlace. en nuestro sistema sanitario es el Estado el que se encarga de la gestión y de la cobertura sanitarias, mediante las cotizaciones a trabajadores y empresas, dando asistencia a toda la población.

Su regulación es mediante dos leyes fundamentales, que son la Constitución de 1978, en su artículo 43; y la Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril, que se ha ido modificando y desarrollando en numerosas ocasiones, especialmente con las leyes 16/2003 y 33/2011.

Además, es un sistema sanitario descentralizado, ya que son las comunidades autónomas las que se encargan de gestionar los servicios de salud, de planificación sanitaria y de salud pública. La cobertura se extiende por todo el territorio nacional para todos los ciudadanos con derecho a asistencia.

El Estado se encarga de coordinar las distintas políticas sanitarias de las CC. AA. de forma general a través de un Consejo Interterritorial, así como de la sanidad exterior y de los productos farmacéuticos y su autorización.



Fig. 5. En España, es el Estado el que se encarga de la gestión y de la cobertura sanitarias

2. La tarjeta sanitaria individual y la tarjeta sanitaria europea

Planteamiento. Carmen es una usuaria nueva que entra en nuestra oficina de farmacia. Primero, nos pide que revisemos en el ordenador las prescripciones que su médico de cabecera le ha hecho esta mañana. Luego, nos comenta que la semana que viene va a realizar un viaje a Bélgica y no sabe qué pasará si necesita ir al médico estando allí. Esta preocupada por verse en la situación de tener que pagar una gran cuantía por los servicios médicos que pueda requerir.

Nudo. ¿Qué tendríamos que pedirle a Carmen para poder acceder a la información sobre sus prescripciones médicas? ¿Qué trámite deberíamos aconsejar que realizara para que no se viera en la situación que nos comenta en el extranjero?

Desenlace. Primero, deberíamos pedirle a Carmen que nos diera su **tarjeta sanitaria individual (TSI)**, ya sea la general o la que le provean en su comunidad autónoma, además de su DNI para poder corroborar su identidad (si no dispone de foto la tarjeta sanitaria). En algunas comunidades también se puede acceder a la información médica mediante el DNI electrónico. Colocando estas tarjetas en el lector o detector, podremos realizar la dispensación que sea necesaria.

Por otro lado, podríamos comentarle a Carmen que existe una **tarjeta sanitaria europea** con la que podría recibir asistencia médica en otros países europeos en las mismas condiciones que en España. Esta tarjeta se puede adquirir en la oficina de la seguridad social que le corresponda o de forma online en la página web:

www.tarjetasanitariaeuropeaonline.com

Esta tarjeta es temporal, dura 2 años, tras los cuales es posible renovarse.



Fig. 8. Tarjeta sanitaria europea

TEMA 2: EL SECTOR FARMACEUTICO

1. El sector farmacéutico

El modelo de ordenación farmacéutica establece la base legal del sector farmacéutico, incluyendo todos sus agentes

Objetivo: garantizar la cobertura universal, igualdad, calidad y seguridad en la fabricación, distribución, dispensación y uso de medicamentos

Los medicamentos los bienes de interés público → legislación más estricta

Normativa principal:

- Constitución Española
- Ley General de Sanidad (14/1986)
- Ley de Oficinas de Farmacia (16/1997)
- Real Decreto Legislativo 1/2015 sobre garantías y uso racional de medicamentos

Las comunidades autónomas (CC. AA) desarrollan legislación específica (ej. Ley 22/2007 en Andalucía)

1.1 ¿Quién regula el sector farmacéutico?

En España es el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social el responsable de todo lo relacionado con el medicamento, siendo dos organismos los encargados de ello

AEMPS (Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios):	DGFPS (Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios):
<ul style="list-style-type: none">•Garantiza calidad, seguridad y eficacia de medicamentos, productos sanitarios y cosméticos.•Supervisa desde la investigación hasta la utilización.•Enfocada en aspectos técnicos y protección de la salud, sanidad animal y medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none">•Dirige y ejecuta la política farmacéutica.•Gestiona financiación pública, precios y condiciones de prescripción/dispensación.•Centrada en funciones económicas y políticas.

2. Legislación vigente

→ Etapas y Regulación de los Medicamentos

Fases: fabricación → almacenamiento y distribución → dispensación → usuario

- **Laboratorio farmacéutico:** toda empresa privada autorizada que investiga y/o fabrica medicamentos de forma industrial
- **Laboratorio fabricante:** autorizado para la fabricación
- **Laboratorio titular:** establecido en la UE y autorizado para la comercialización de medicamentos
- **Laboratorio comercializador:** autorizado para la comercialización de medicamentos de un laboratorio titular
- **Laboratorio importador:** con funciones de laboratorio titular para medicamentos fabricados por un laboratorio de fuera de la UE)



RD 824/2010 regula la fabricación e investigación.



AEMPS autoriza laboratorios y medicamentos, garantizando seguridad, eficacia y calidad.



Tipos de laboratorio: fabricante, titular, comercializador e importador.



FarmaIndustria agrupa la mayoría de los laboratorios en España.

3. Fabricación y autorización de medicamentos

Ningún medicamento fabricado industrialmente podrá ser puesto en el mercado sin la previa autorización de la AEMPS + Registro de Medicamentos

El registro de medicamentos verifica que sean seguros, eficaces y de calidad, según normas internacionales.

Objetivo del registro: Evaluar calidad, seguridad, eficacia e información

Garantías exigibles para la autorización:

- Seguridad: estudios toxicológicos
- Eficacia: ensayos preclínicos y clínicos
- Calidad: materias primas y proceso de fabricación
- Identificación correcta
- Información precisa para el paciente

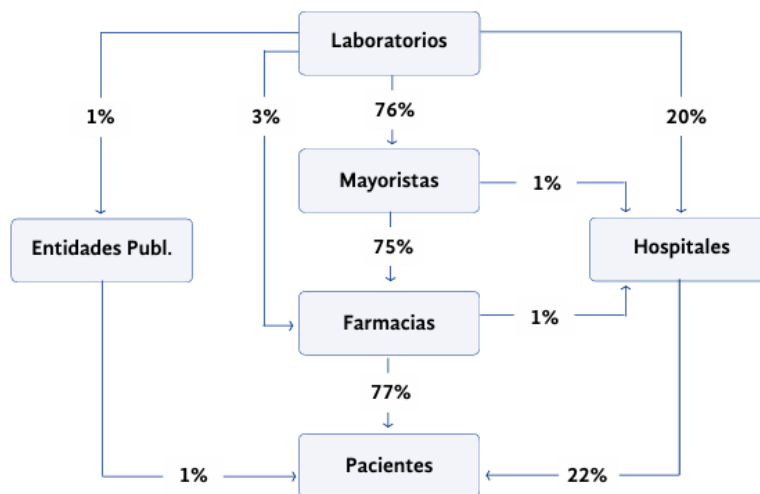
Referencia normativa: Real Farmacopea Española

4. Almacenes de distribución y gestión de pedidos

La buena organización del sistema sanitario español permite una red de farmacias cercana y acceso rápido a medicamentos

Funciones de los almacenes:

- Autenticidad: asegurar que los productos son genuinos
- Trazabilidad: seguimiento de cada lote para retiradas seguras
- Control de sustancias: supervisión de productos con medidas especiales



5. Prestaciones farmacéuticas y complementarias

Prestación farmacéutica:

- Garantiza acceso adecuado a medicamentos y productos sanitarios según necesidades del paciente
- Asegura cantidad y duración correcta del tratamiento
- Busca mínimo coste para paciente y comunidad
- Promueve el uso racional de los medicamentos
- Regulada por la Ley 29/2006 y normas complementarias

Aportación del Usuario a Medicamento

- 60% PVP → Renta anual superior o = a 100.000€
- 50% PVP → Asegurados activos con renta anual entre 18.000 y 100.000€
- 40% PVP → Asegurados activos que no entran en los apartados anteriores (-18k)
- 10% PVP → Pensionistas de la Seguridad Social y sus beneficiarios (excepto el primer grupo)

Topes máximos de Aportación:

- **Aportación reducida:**

→ 10% del PVP en grupos ATC de aportación reducida

→ Máximo 4,24€ por envase

- **Pensionistas (y beneficiarios):**

→ Renta de 0 a 18.000€ = 8,23€ / mes

→ Renta de 18.000 – 100.000€ = 18,52€ / mes

→ Renta + 100.000 = 61,75€ / mes

Exentos de aportación:

- Síndrome tóxico y personas con discapacidad (según normativa)
- Rentas de integración social
- Pensiones no contributivas
- Parados sin subsidio
- Tratamientos por accidente laboral o enfermedad profesional

5.1 Tipos de prestaciones: atención primaria y especializada

Prestación farmacéutica:

- **Atención primaria**

✓ Medicamentos y productos sanitarios financiados

✓ Fórmulas magistrales y vacunas individualizadas

✗ Excluye cosméticos, publicitarios, homeopáticos y no financiados

- **Atención especializada**

✓ Productos según Cartera de Servicios Comunes

AEMPS: Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios

DGFPS: Dirección de Farmacia y Productos Sanitarios

CASOS PRACTICOS

1. Dudas sobre la legalidad de productos

Planteamiento. Estás en la oficina de farmacia, han llegado unos nuevos productos a través de un nuevo distribuidor y tienes dudas sobre su legalidad.

Nudo. ¿cómo podrías comprobar que cumplen con las autorizaciones pertinentes?

Desenlace. como hemos visto anteriormente, la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios es la encargada de autorizar a los distintos laboratorios y, por consiguiente, se encarga también de publicar listados con los laboratorios y almacenes de distribución que tienen autorización para hacer transacciones con medicamentos.

Para averiguar si un laboratorio o almacén de distribución está autorizado, nos vamos a la página web de la AEMPS: <https://www.aemps.gob.es/home.htm>; en el apartado "Industria", encontramos un punto que dice "Registro de Laboratorios Farmacéuticos" (LABOFAR), ahí podremos comprobar todos los laboratorios que están autorizados en España.

En el mismo apartado de "Industria", hay otro punto que dice "Distribución de medicamentos" y "Catálogo de entidades de distribución", en este último apartado es donde podemos comprobar que el almacén de distribución que nos ha servido los productos está o no autorizado.

2. Estructuras de atención primaria en la comunidad de Madrid

Planteamiento. Acabas de conseguir un trabajo nuevo como técnico de Farmacia y Parafarmacia en una oficina de farmacia en la zona norte de Leganés (Madrid). Cuando te instalas en la localidad, te das cuentas de que no sabes qué centro de salud ni qué médico de atención primaria te corresponden ahora, ya que has cambiado de comunidad autónoma. Además, no sabrías cómo resolverle estas dudas a un usuario de la farmacia que te preguntase.

Nudo. ¿Cómo puedes conocer el centro de salud que te corresponde? ¿cómo se solicita citas médicas de atención primaria en esta comunidad? Puedes apoyarte en la siguiente direcciones web:

http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?cdestado=P&nmnorma=6641&opcion=VerHtml#no-back-button

<https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/cita-sanitaria>

Desenlace. Para conocer el centro de salud que te corresponde, primero debes saber en qué zona básica de salud se encuentra tu domicilio. Buscando en la lista de la primera página web nos damos cuenta de que existen 10 zonas básicas de salud dentro del municipio de Leganés, de entre los cuales hay uno denominado "Leganés Norte".

Para pedir citas médicas o de enfermería o realizar trámites en atención primaria existen varios métodos, según la segunda dirección web facilitada anteriormente. Se puede realizar tanto de forma online, identificándonos por certificado digital, clave, etc.; como por llamada o; directamente, de forma presencial en el propio centro de salud.



Fig. 9. Mapa de las zonas básicas de salud de la Comunidad de Madrid

TEMA 3: LA EXPRESION Y LA COMUNICACIÓN: ESTABLECIMIENTOS Y SERVICIOS FARMACEUTICOS

1. Establecimientos farmacéuticos

→ Son lugares donde se produce la dispensación de medicamentos o productos sanitarios

Dispensación farmacéutica: acto profesional por el que el farmacéutico garantiza el acceso a la población a medicamentos y productos sanitarios

1.1 La oficina de farmacia

- Establecimientos **privados de interés público** que dispensan medicamentos y **prestan asistencia farmacéutica**
- Regulados por la **Ley 16/1997** y la normativa autonómica
- Su distribución depende de la **geografía y población** de cada comunidad autónoma
- Solo **farmacéuticos** pueden ser **titulares y propietarios**, con **una única licencia** y presencia obligatoria en la dispensación

Funciones que desempeñan las oficinas de farmacia	
Adquisición, custodia, conservación y dispensación de los medicamentos y productos sanitarios.	Colaborar con el sistema de farmacovigilancia.
Vigilancia, control y custodia de las recetas médicas dispensadas.	Colaborar en programas de promoción y protección de la salud, prevención de la enfermedad y educación sanitaria.
Garantizar la atención farmacéutica.	Colaborar en la formación e información sobre el uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
Elaboración de fórmulas magistrales y preparados oficinales.	Coordinarse con los servicios de salud de las CC. AA.
Información y seguimiento de los tratamientos farmacológicos a los pacientes.	Colaborar en la docencia para la obtención del título de Graduado en Farmacia.

1.2 Los botiquines

Establecimientos dependientes de una oficina de farmacia que prestan atención en zonas con baja densidad poblacional o aislados

Requisitos: se crean cuando no se puede abrir una oficina de farmacia por lejanía, aumentos estacionales o emergencia. Siempre atendidos por farmacéuticos

Regulación: Ley General de 1944 contempla lugares como minas o plazas de toros. Algunas comunidades han actualizado la legislación

1.3 Los servicios de farmacia de atención primaria

Dirigidos por un farmacéutico/a y no dispensas directamente a usuarios

- Gestionan adquisición, custodia y dispensación de medicamentos para los centros
- Elaboran fórmulas magistrales y productos de oficina
- Participan en comisiones y selección de medicamentos
- Proporcionan información, evaluación y seguimiento del uso de medicamentos
- Fomentan la coordinación entre atención primaria, especializada y oficinas de farmacia
- Colaboran en farmacovigilancia y ensayos clínicos

1.4 La farmacia hospitalaria

Dirigida por un farmacéutico especialista en hospitales de +100 camas

- **Funciones principales:**
 - Dispensar medicamentos y tratamientos especiales
 - Adquirir, conservar y custodiar medicamentos
 - Preparar fórmulas magistrales y preparados oficinales
 - Controlar el uso de medicamentos especiales
 - Evaluar efectividad y colaborar con estructuras sanitarias
 - Educación sanitaria y resolver dudas del personal hospitalario

1.5 Otros

- **Centros Sociosanitarios** → Servicio farmacéutico obligatorio según número de plazas. Otros centros requieren depósito vinculado a oficina de farmacia (residencias, clínicas, etc.)
- **Establecimientos penitenciarios** → depósito de medicamentos bajo supervisión del farmacéutico del hospital público más cercano
- **Asistencia móvil** → servicios sanitarios móviles que mantienen depósito de medicamentos

2. Establecimientos parafarmacéuticos

Parafarmacia

1. Establecimiento privado en el que se dispensan artículos de higiene personal y productos parafarmacéuticos, pero nunca medicamentos
2. No precisan ser regentadas por farmacéuticos
3. Se identifican por una cruz azul

3. Establecimientos de dispensación de medicamentos veterinarios

Solo existen 5 tipos de establecimientos que puedan disponer de un depósito de medicamentos veterinarios:

1. Oficinas de farmacia
2. Establecimientos comerciales
3. Entidades ganaderas
4. Botiquín de urgencia
5. Clínicas veterinarias



Acudir a **oficina de farmacia** de confianza o más cercana con receta veterinaria.



Si está cerrada (fin de semana o festivo), buscar **farmacia de guardia**.

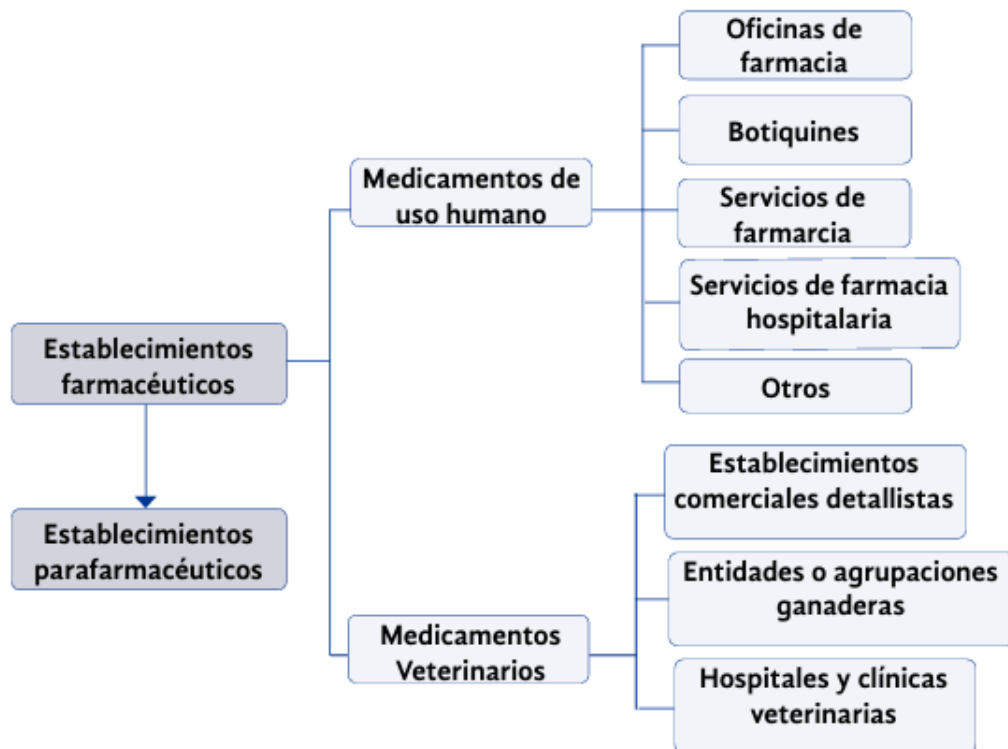


En zonas rurales o vacacionales, se puede acudir a **botiquín autorizado**.



✗ No acudir a clínicas veterinarias, no están autorizadas a dispensar medicamentos

Importante: las clínicas veterinarias pueden mantener depósitos, pero no pueden dispensar medicamentos



CASOS PRACTICOS

1. Apertura de nuevos establecimientos farmacéuticos

Planteamiento. En Andalucía, el instrumento básico para la planificación territorial de las oficinas de farmacia (OF) es la unidad territorial farmacéutica (UTF). Su delimitación se lleva a cabo conociendo la densidad demográfica, las características geográficas y dispersión de la población, y atendiendo a criterios territoriales y a factores geográficos, socioeconómicos y sanitarios, con el fin de garantizar unas condiciones adecuadas de accesibilidad en la asistencia farmacéutica al ciudadano.

Para su configuración se cogen como referencia las zonas básicas de salud determinadas en el Mapa de Atención Primaria de Andalucía.

La población mínima para la apertura de oficinas de farmacia será de 2.800 habitantes por establecimiento. En todo caso, una vez superadas estas proporciones, podrá establecerse una nueva oficina de farmacia por fracción superior a 2.000 habitantes. Supongamos que Torremolinos fuese una UTF andaluza compuesta de 3 municipios:

- A: 14.100 habitantes y 5 OF.
- B: 8.400 habitantes y 2 OF.
- C: 5.500 habitantes y 1 OF.

Nudo. La Consejería de Salud de Andalucía decide convocar apertura/s de oficina/s de farmacia en esta UTF en el próximo concurso. ¿Cuántas como máximo y en qué municipios las ubicará?

Desenlace. La UTF tiene 28.000 habitantes y 8 OF, por lo que cabrían dos oficinas de farmacia más porque 27.200 es la cifra inferior más próxima a 28.000 habitantes, que es la población censada de la UTF. Si fuesen tres OF nuevas, el resultado sería 30.000, que es mayor de 28.000 habitantes.

- $2.800 \times 8 = 22.400 + 2.000 = 24.400$
- $2.800 \times 9 = 25.200 + 2.000 = 27.200$

Para determinar la mejor opción de ubicación por municipios habría que hacer combinaciones hasta obtener la ratio más próxima a 2.800 por municipio, y ello se hace ubicando una apertura en B y otra en C. Quedarían así las siguientes ratios A: 2.820, B: 2.800 y C: 2750.



Fig. 6. Todas las OF deben estar alejadas unas de otras por, al menos, 200 metros

2. Botiquines veterinarios de urgencia

Planteamiento. Luis es un técnico de Farmacia que trabaja en un botiquín situado en un pueblo de 700 habitantes. Este establecimiento está bajo la responsabilidad de una oficina de farmacia situada a 10 kilómetros, en un pueblo de 4.500 habitantes. En el pueblo de Luis existe una pequeña clínica veterinaria, la cual les suele encargar de forma periódica los medicamentos necesarios para abastecer y reponer su depósito. Un día, la clínica les pide que, junto con el pedido normal, se les envíe una fórmula magistral para un gato que tienen ingresado.

Nudo. ¿Qué debería hacer Luis y su equipo ante esa situación?

Desenlace. Lo que deberían hacer sería informar a los responsables de la clínica de que, al tratarse de un botiquín, no disponen de laboratorio para la elaboración de fórmulas magistrales y preparados oficinales. Además, este tipo de medicamentos veterinarios solo puede ser dispensado por una oficina de farmacia, como recoge la legislación. Por lo tanto, deberán acudir con la receta veterinaria de la fórmula a la OF del pueblo vecino para que allí se elabore y dispense.



Fig. 9. Se pueden elaborar fórmulas magistrales destinadas a su uso en animales

TEMA 4: LA OFICINA DE FARMACIA: GENERALIDADES

1. Las oficinas de farmacia: definición

Lugares asignados por el sistema sanitario para dispensar medicamentos

Función → Garantizar servicio de calidad al ciudadano

Doble vertiente de la Oficina de Farmacia

- **Establecimiento sanitario** → prestación de servicio asistencial
- **Empresa privada** → búsqueda de beneficio empresarial

Prioridad de la regulación

- La prestación sanitaria tiene prioridad sobre el beneficio económico
- Aumentar beneficios mediante ventas indiscriminadas puede comprometer la seguridad del paciente

Gestión de recursos

- La **gestión adecuada optimiza**:
 - Beneficio empresarial
 - Calidad del servicio asistencial
- Se aplica también a farmacia hospitalaria y otros servicios farmacéuticos
- **Objetivo**: menor costo y mejor uso de recursos públicos y privados

1.1 Arquitectura

Regulación general

- Cada comunidad autónoma establece normas específicas
Ej.: Ley 22/2007 (Andalucía, art. 25)

Requisitos básicos de las Oficinas de Farmacia

- Espacio adecuado, distribución de áreas de trabajo
- Equipamiento y condiciones higiénico-sanitarias

Superficie mínima

- Total: 85m²
- Planta de acceso a vía pública: 35m²

- Reglamentación establece detalles sobre:
 - Requisitos técnicos y distribución de locales
 - Módulos adicionales para otras actividades autorizadas
 - Acceso a bibliografía actualizada y fiable
- Oficinas preexistentes pueden mantener su superficie y distribución si no cambian de ubicación

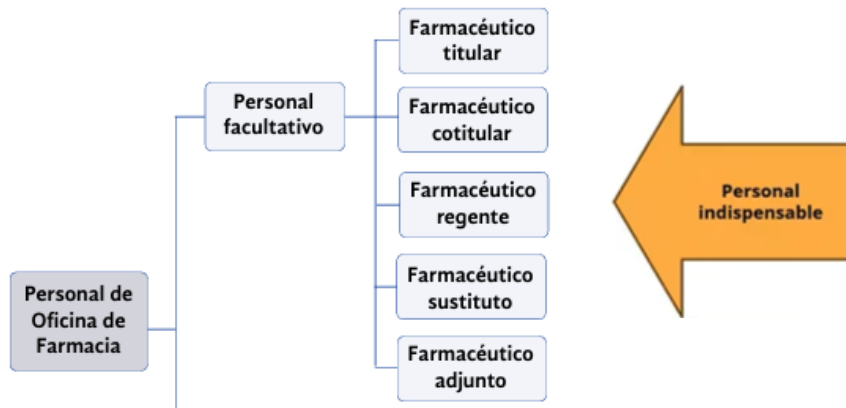
Accesibilidad

- Rampas de acceso si la entrada no está a nivel del suelo
- Accesos y zonas de uso colectivo adaptadas a personas con discapacidad, según normativa vigente

Excepción para núcleos pequeños

- Decreto-Ley 3/2014 (Andalucía)
 - Municipios o urbanizaciones con -1000 habitantes
 - Superficie útil total: 60m²
 - Planta de acceso: 30m² como mínimo

1.2 Organigrama y funciones del personal



→ **Farmacéutico regente:** asume la titularidad de forma provisional

Casos:

- Defunción del titular
- Incapacidad legal
- Sentencia judicial firme
- Declaración legal de ausencia del titular

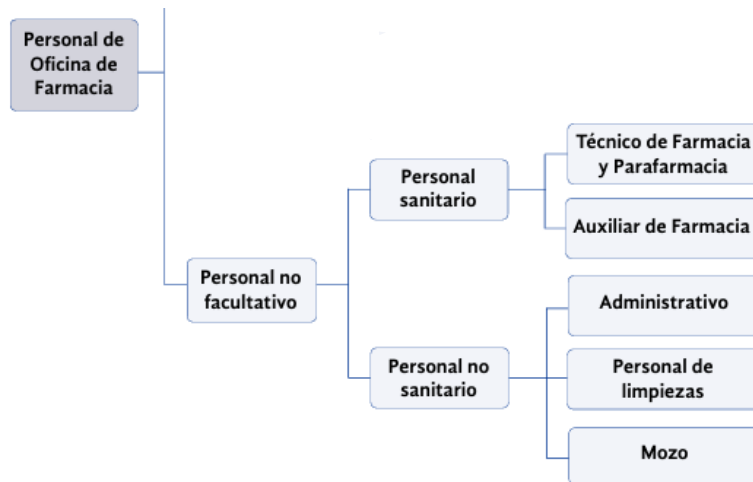
Frecuente cuando se espera que un familiar obtenga la graduación universitaria para asumir la titularidad

→ **Farmacéutico sustituto:** se encarga de la OF temporalmente durante la ausencia del titular

Casos comunes: vacaciones o enfermedad leve del titular

→ **Farmacéutico adjunto:** colabora al titular

Funciona como apoyo permanente en la actividad de la oficina



2. Gestión de las oficinas de farmacia

Objetivo de la gestión

- Lograr máximos niveles sanitarios y económicos
- Requiere estructura, gestión y personal adecuados

Personal

- Equipo formado, organizado y dirigido
- Características:
 - Funciones bien definidas
 - Horarios estructurados
 - **Formación continuada**
 - Motivación para un **servicio de excelencia**

Cumplimiento legal

- Gestión conforme a la **legislación farmacéutica vigente**, con flexibilidad

Ofertas de servicios

- Servicio sanitario de calidad
- Ampliación de servicios a clientes:
 - Mantenimiento y mejora de la salud

- Prevención de enfermedades
- Control de enfermedades crónicas
- Consejos higiénico-dietéticos
- Farmacia como punto de salud rentable

Gestión de recursos

- **Productos:** medicamentos, parafarmacia, productos sanitarios
- **Servicios sanitarios:** oferta de servicio al usuario
- **Recursos humanos:** personal cualificado y formado
- **Local:** instalaciones legales obligatorias
- **Documentación:**
 - Registros empresariales y sanitarios
 - Inspecciones fiscales, laborales y sanitarias

3. Introducción a los productos en las oficinas de farmacia

Medicamentos (requieren dispensación)

1. Uso humano/veterinario industriales
2. Fórmulas magistrales (para un paciente específico)
3. Preparados oficinales (para un paciente específico concreto)
4. Medicamentos especiales:
 - a. Vacunas y biológicos
 - b. Psicoactivos con potencial adictivo
 - c. Homeopáticos
 - d. Plantas medicinales

Productos de salud/Parafarmacia (venta libre)

1. Cosméticos e higiene personal
2. Alimentos y dietoterápicos
3. Productos sanitarios y diagnósticos in vitro
4. Artículos de puericultura
5. Biocidas para higiene humana

4. Servicios sanitarios en las oficinas de farmacia: dispensación de productos

Evolución del servicio farmacéutico en los últimos años

La dispensación de medicamentos sigue siendo la actividad principal

Muchas farmacias incorporan servicios adicionales para:

- a. Aportar valor al usuario
- b. Aumentar la rentabilidad

Servicios Básicos de Salud incluyen:

1. Atención farmacéutica en su zona
2. Conservación y custodia de medicamentos y recetas (electrónicas, SNS, privadas)
3. Elaboración y dispensación de fórmulas magistrales
4. Información y seguimiento de medicamentos dispensados
5. Colaboración con administraciones y personal sanitario

• **Tipos de servicios:**

- Servicios Básicos de Salud (regulados por ley)
- Servicios añadidos o complementarios (ej. control de tensión arterial)

4.1 Indicaciones farmacéuticas

Situaciones:

1. Afecciones leves (ej. catarro)
2. Se busca solución sin acudir al médico
3. Uso de medicamentos sin receta
4. Necesaria intervención del farmacéutico

Objetivo: garantizar uso seguro → indicación farmacéutica

Pasos del proceso:

1. Escucha activa

- ¿Busca un medicamento concreto o recomendación?

2. Recoger información

- Afección y duración
- Alergias u otros medicamentos (si toma otra cosa)

3. Realizar recomendación

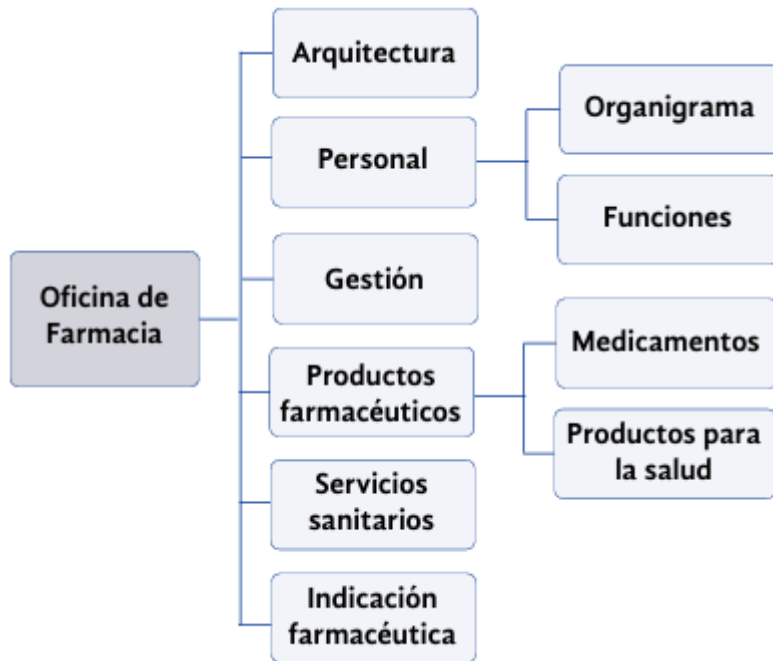
- Medicamento
- Medidas higiénicas
- Derivar al médico si es necesario

4. Si se indica un medicamento, explicar:

- Posología (dosis, intervalos, duración)
- Forma de administración

5. Dispensación + seguimiento

- Entrega del producto
- Preguntar en visitas posteriores sobre la evolución



CASOS PRACTICOS

1. Ejemplo de actuación en una oficina de farmacia

Planteamiento. En una Oficina de Farmacia trabajan cuatro farmacéuticos y dos técnicos de Farmacia. Tres de los farmacéuticos son cotitulares del establecimiento y el cuarto es adjunto. Uno de los cotitulares fallece mientras los otros dos se encuentran fuera del país por vacaciones. El fallecido tiene dos hijas finalizando el grado universitario de Farmacia.

Nudo. ¿Qué ocurrirá a corto y largo plazo con la titularidad de esa Oficina de Farmacia?

Desenlace. En el momento preciso en que fallece el cotitular, lo más sensato sería pedir al Colegio de Farmacéuticos de la provincia poder cerrar temporalmente el establecimiento. En el caso hipotético de que no se pudiese, los cotitulares deberían nombrar de urgencia un farmacéutico sustituto al adjunto, hasta que ellos regresen a la localidad.

Más tarde, la familia del fallecido deberá decidir cómo gestionar el porcentaje de titularidad que este poseía. Pueden vender ese porcentaje, por ejemplo, a los otros dos cotitulares, por lo que llegarían a tener el 50% cada uno.

También pueden cedérselo a una de las hijas, o a las dos (cada una tendría la mitad de 33,33%). En este caso, habría que nombrar a un farmacéutico regente de ese porcentaje hasta que estas terminaran la carrera. Ese regente puede ser alguno de los cotitulares, el adjunto u otra persona.



Fig. 6. Cuando fallece un titular de Farmacia se debe informar al Colegio de Farmacéuticos.

2. Ejemplo de indicación farmacéutica

Planteamiento. Juan es el padre de una niña de 2 años. Acude a nuestra Oficina de Farmacia preocupado porque el centro de salud está cerrado y su hija tiene 37,4 °C. Nos pide consejo sobre qué medicamento darle para que le baje la fiebre.

Nudo. ¿Qué indicación farmacéutica deberíamos darle?

Desenlace. En este caso, la indicación farmacéutica no culminará plenamente en una dispensación, sino que nos centramos en informar a Juan.

Debemos decirle que 37,4°C no se considera fiebre en un niño, sino febrícula. Ante estos casos no es necesario administrar medicamento, ya que este aumento de temperatura es un mecanismo de defensa del organismo y no pone en peligro la salud del niño a menos que sobrepase los 38°C. Por tanto, nuestro consejo es que no le administre ningún fármaco, pero sí que siga observándola para ver cómo evoluciona y si empieza a mostrar otros síntomas.



Fig. 10. La fiebre es un mecanismo de defensa frente a bacterias y virus, pero que nos puede perjudicar si se descontrola.

TEMA 5: EL PERSONAL DE LA OFICINA DE FARMACIA: ORGANIZACIONES FARMACEUTICAS

1. El personal de la oficina de farmacia

Personal en la oficina de farmacia	
Técnicos (con título de formación profesional)	Técnico en farmacia: asume las responsabilidades que se recogen en el rd 1689/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de técnico en farmacia y parafarmacia.
	Auxiliar mayor diplomado/auxiliar diplomado (a extinguir): tienen los correspondientes diplomas que los acreditan para desempeñar su trabajo.
Auxiliares de farmacia (sin titulación, se trata de categorías laborales)	Auxiliar de farmacia (a extinguir): su trabajo consiste en preparar pedidos, trámites administrativos relacionados con las recetas, colocación de pedidos, etc.
	Ayudante y ayudante en formación (a extinguir): colabora con el auxiliar de farmacia.
Administrativos	Jefe administrativo: se encarga de realizar labores administrativas y contables.
	Administrativo: lleva la gestión de nóminas, facturas, etc.
Subalternos	Mozo: se encargan del almacén.
	Personal de limpieza: son personas especializadas en la limpieza y conocimiento de los productos que se usan en ella.

Utilización de bata obligatoria en la farmacia

2. Funciones del técnico en farmacia

FUNCIONES DE LOS TÉCNICOS EN FARMACIA Y PARAFARMACIA	
OBTENCIÓN DE PRODUCTOS	<p>Elaborar pedidos.</p> <p>Recepcionar pedidos y guardar la documentación que los acompaña (albaranes).</p> <p>Realizar las devoluciones a los proveedores, en los casos que sean necesarias.</p>
FUNCIONES DE LOS TÉCNICOS EN FARMACIA Y PARAFARMACIA	
ALMACÉN DE PRODUCTOS	<p>Colocación de los distintos productos.</p> <p>Controlar caducidades.</p> <p>Inventarios periódicos.</p> <p>Controlar precios, etc.</p>
DISPENSACIÓN Y VENTA	<p>Realizar las dispensaciones de medicamentos bajo la tutela del farmacéutico.</p> <p>Venta de productos de parafarmacia.</p> <p>Gestión de clientes (altas en el fichero de clientes, tarjetas de fidelización, etc.)</p> <p>Control de analítico (glucosa, colesterol, etc.), medida de tensión arterial, etc.</p>
DOCUMENTOS CONTABLES	<p>Elaborar facturas a clientes.</p> <p>Archivar facturas de los productos que llegan, etc.</p>

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	Archivar las recetas con cargo a las distintas entidades. Realizar/ayudar en la facturación mensual de recetas.
DOCUMENTOS TÉCNICOS	Clasificar y guardar las monografías de los medicamentos y productos sanitarios. Actualización de las bases de datos (de medicamentos y productos sanitarios, programa de gestión informática, etc.).
FÓRMULAS MAGISTRALES	Preparación de fórmulas magistrales bajo la supervisión del farmacéutico. Limpieza y mantenimiento de los materiales de laboratorio. Gestión y archivo de la documentación generada en la preparación de fórmulas y preparados oficinales, etc.
OTRAS ACTIVIDADES	Reciclaje de material de embalaje y destrucción de documentos (copias de recetas, información de pacientes, etc.) Control de temperaturas, etc.

2.1 Cualidades del personal

☀ Clave del éxito → actitud positiva + buena formación + habilidades personales = mejor desempeño profesional

→ Diferencia clave

En la dispensación, el profesional debe garantizar que el usuario:

- Conoce el medicamento y sabe usarlo correctamente
- Los usuarios demandan consejo y seguimiento farmacéutico

Competencias necesarias:

- ❖ Formación técnica y sanitaria continua: sector dinámico y en constante cambio
- ❖ Trabajo en equipo y comunicación eficaz: clave entre y responsables
- ❖ Escucha activa y empatía: mejora el servicio, genera confianza y fideliza al cliente

Cualidades personales:

- ❖ Aptitud: capacidad para realizar un trabajo
- ❖ Habilidad: destreza o talento para ejecutar tareas con éxito
- ❖ Actitud: disposición y ánimo frente al trabajo

3. El código deontológico en la oficina de farmacia

Conjunto de principios y reglas éticas que guían la conducta profesional del farmacéutico

- **Objetivo profesional:**
Mejorar la salud y calidad de vida del paciente
- **Confidencialidad:**
Respetar la intimidad del paciente y guardar secreto profesional
- **Igualdad y no discriminación:**
Ejercer la profesión sin discriminar por edad, sexo, raza, religión, etc.
- **Dispensación según la ley:**
Garantizar el derecho del paciente y cumplir con la normativa legal
- **Cumplimiento del código:**
El incumplimiento constituye falta deontológica sujeta a corrección o sanción por los Colegios Oficiales de Farmacia
- **Colaboración profesional:**
Trabajar con otros farmacéuticos y profesionales sanitarios
- **Formación continua:**
Actualizar conocimientos a lo largo de la vida profesional

3.1 El secreto profesional

El secreto profesional va unido al ejercicio de la profesión farmacéutica y el farmacéutico está obligado a salvaguardar la intimidad del paciente/usuario

A. Obligación general:

Toda información personal conocida en el ejercicio profesional está sujeta a secreto

B. Excepciones legales:

Consentimiento expreso del paciente, mandato judicial o peligro para la vida de terceros

C. Responsabilidad Compartida:

El farmacéutico velará porque sus colaboradores respeten el secreto profesional

D. Permanencia:

El fallecimiento del paciente no libera de las obligaciones de confidencialidad

4. Organizaciones farmacéuticas: los colegios profesionales de farmacéuticos

La colegiación es obligatoria para ejercer

Existe un Colegio Oficial de Farmacéuticos (COF) por provincia, agrupados en el Consejo General (CGCOF)

Funciones Profesionales:

- Vigilar el ejercicio profesional de colegiados
- Información, formación y actualización
- Interlocución con la Administración
- Lucha contra el intrusismo laboral

Funciones Administrativas:

- Gestión económica de recetas medicas
- Coordinación con Delegación de Sanidad
- Resolución de dudas profesionales

5. Asociaciones profesionales

Las Asociaciones profesionales agrupan distintos profesionales de la farmacia con distintos fines, aspectos técnicos, formación, etc.

- FEFE (Federación Empresarial de Farmacéuticos Españoles).
- Fenofar (Federación Nacional de Oficinas de Farmacia, para titulares).
- CEFAEF (Coordinadora Estatal de Asociaciones y Federaciones de Auxiliares-Ayudantes y Empleados de Farmacia), en la actualidad Unión de Trabajadores de Farmacia.
- FETRAFA (Federación de Trabajadores de Farmacia).
- FSS-CCOO (Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios de Comisiones Obreras).



Fig. 8. Logotipo CCOO

CASOS PRACTICOS

1. Funciones y competencias del técnico en la farmacia hospitalaria

Planteamiento. Rafael es un Técnico en Farmacia y Parafarmacia que va a trabajar por primera vez en un Servicio de Farmacia Hospitalaria mediante un contrato temporal. Hasta ahora solo había probado la labor de técnico en Oficina de Farmacia, por lo que se siente preocupado por no saber qué se le puede exigir dentro del servicio y cuáles serán sus funciones.

Nudo. ¿Cuáles serán las competencias profesionales relacionadas con la labor de un técnico en un SFH? Estas se encuentran en Real Decreto 1689/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece esta titulación:

<https://www.boe.es/boe/dias/2008/01/17/pdfs/A03420-03445.pdf>

Desenlace. Las competencias profesionales relacionadas con la labor de un técnico en un SFH son:

- A. Controlar las existencias y la organización de productos farmacéuticos y parafarmacéuticos, almacenándolos según los requisitos de conservación.
- B. Asistir en la dispensación de productos farmacéuticos, informando de sus características y de su uso racional.
- C. Preparar los productos farmacéuticos para su distribución a las distintas unidades hospitalarias, bajo la supervisión del facultativo.
- D. Asistir en la elaboración de productos farmacéuticos y parafarmacéuticos, aplicando protocolos de seguridad y calidad.
- E. Apoyar al facultativo en el seguimiento farmacoterapéutico del usuario.
- F. Efectuar controles analíticos bajo la supervisión del facultativo, preparando material y equipos según protocolos de seguridad y calidad establecidos.
- G. Mantener el material, el instrumental, los equipos y la zona de trabajo en óptimas condiciones para su utilización.
- H. Realizar tareas administrativas a partir de la documentación generada en el establecimiento.



Fig. 3. Una parte importante del equipo de un SFH lo conforman los Técnicos de Farmacia

2. Ejemplo de actuación en la oficina de farmacia

Planteamiento. María, que es cliente habitual, se ha comprado una crema facial en la Oficina de Farmacia donde trabaja. Al rato de llevársela, vuelve muy enfadada diciendo que el bote de crema está empezado.

Nudo. ¿Cómo actuarías?

Desenlace. Es importante disponer de protocolos de actuación que cubran la mayor parte de estos posibles casos para poder tomar decisiones estudiadas y consensuadas. Es una buena ocasión para practicar la escucha activa. Atiende las explicaciones de María y trata de empatizar con ella y ponernos en su situación. Lo habitual en estos casos es comprobar lo que nos está diciendo, disculparnos y darle un producto igual en perfectas condiciones, que debemos comprobar delante de ella para asegurarnos de que, en este caso, no vamos a cometer el mismo error. Este tipo de problemas repercuten negativamente en la percepción de calidad del servicio farmacéutico por el usuario, por lo que es necesario indagar sobre el problema para conocer cómo se produjo y poner medios para evitar que se repita.



Fig. 6. Imagen de crema facial

TEMA 6: LEGISLACION, DOCUMENTACION, FARMACEUTICA Y FUENTES DOCUMENTALES

1. Legislación vigente aplicada al ámbito de actividad

Derecho farmacéutico → conjunto de disposiciones que regulan la actividad farmacéutica

No es rama independiente del derecho, pero tiene aplicación práctica propia

Administración farmacéutica → conjunto de instituciones que garantiza calidad, seguridad, eficacia e información sobre medicamentos

3 niveles:

- **Nivel Europeo:** gestiona autorización centralizada
EMA (European Medicines Agency), Ámsterdam
- **Nivel Estatal:** estado español regula medicamentos y productos sanitarios
Art. 43 Constitución
- **Nivel autonómico:** comunidades autónomas autorizan establecimientos y gestionan ordenación farmacéutica

2. Documentación en establecimientos y servicios de farmacia

Importancia: consulta, formación, registro, coordinación y control económico

Tipos:

- Catálogos de medicamentos
- Bases de datos
- Libros oficiales
- Documentos de postdispensación
- Documentos mercantiles e internos
- Otros documentos

3. Fuentes documentales de consulta en la Oficina de Farmacia: el CGCOF

- **Catálogo CGCOF:** medicamentos y productos de salud, fichas técnicas, precios, financiación

- **Bases de datos:**
 - **Bot Plus:** información de medicamentos y productos sanitarios (CGCOF)
 - **CIMA:** base de AEMPS con información técnica
 - **Nomenclátor:** prescripción y financiación de medicamentos
 - **Vademécum:** información farmacológica y alertas

- **Libros oficiales:**
 - **Formulario Nacional:** legislación, PNT, monografías de principios activos y excipientes
 - **Real Farmacopea Española:** normas de calidad, métodos analíticos, fabricación y conservación

3.1 Bases de datos

Actualmente se usan motores informáticos que agilizan la búsqueda de información sobre medicamentos

Principales bases de datos: Bot Plus, CIMA, Nomenclátor y Vademécum

- **Bot plus:** editada por CGCOF
 Información: medicamentos y productos sanitarios
 Búsquedas por: principio activo, especialidad farmacéutica y código nacional
 Disponible en App para dispositivos móviles

- **CIMA:** base de la AEMPS
 Información técnica sobre medicamentos
 Búsquedas por: principio activo, especialidad, código nacional y código ATC
 También disponible en App móvil

- **Nomenclátor:** base de la AEMPS enfocada en prescripción
 Formatos: Base completa en Zip
 Versión general: árbol de medicamentos (actualización mensual)
 Incluye medicamentos autorizados, comercializados y financiados

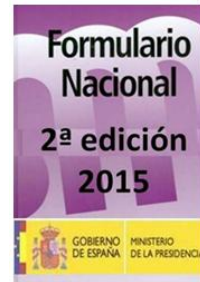
- **Vademécum:**
 Información farmacológica: indicaciones, composición, dosificación, efectos adversos y alertas

 Búsquedas por: principio activo, laboratorio, patologías y grupo ATC
 Disponible en App para dispositivos móviles


3.2 Libros de carácter oficial: Real Farmacopea Española y Formulario Nacional

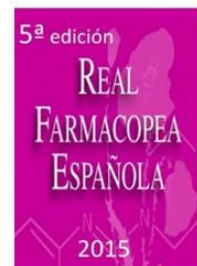
→ Formulario Nacional

- Elaborado por: AEMPS
- Última edición: 2ª en 2015
- Formato: papel o CD-ROM
- Contenido:
 - Resumen de legislación
 - Procedimientos normalizados de trabajo (PNT) para fórmulas magistrales y preparados oficinales
 - Monografías de principios activos y excipientes



→ Real Farmacopea Española

- Elaborados por: AEMPS
- Última edición: 5ª 
- Formato: acceso web
- Contenido:
 - Normas para garantizar la calidad de los medicamentos
 - Métodos analíticos, fabricación de envases, reactivos
 - Monografías: sustancias de la Farmacopea Europea
 - Datos sobre pureza, riqueza, conservación, análisis de identificación



4. Fuentes documentales de postdispensación: libro recetario

Libro recetario

- **Obligatorio:** si, diligenciado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos y autorizado por la inspección Farmacéutica
- **Formato:** libro físico o hojas numeradas y selladas
- **Registro obligatorio de:**
 - Medicamentos psicótrpos
 - Medicamentos estupefacientes
 - Fórmulas magistrales y preparados oficinales prescritos por un medico

- Medicamentos humanos administrados a animales por prescripción veterinaria excepcional



Fig. 7. Libro recetario en soporte informático.

4.1 Fuentes documentales de postdispensación: Libro de contabilidad de estupefacientes

- **Objetivo:** registrar todos los movimientos de medicamentos estupefacientes
- **Formato:** libro o hojas numeradas
- **Registro por hoja:**
 - **Cabecera:** nombre del estupefaciente
 - **Cuerpo:** movimientos de entradas y salidas
 - **Entradas:** fecha, proveedor, numero de vale, saldo final
 - **Salidas:** fecha, medico prescriptor, numero de receta, saldo final
- **Edición y validación:** por colegios oficiales de farmacéuticos y según normativa de CCAA o servicios de salud



Fig. 8. Libro de contabilidad de estupefacientes

Libro	Elaborado / Autorizado por	Formato	Qué se registra	Notas importantes
Libro Recetario	Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, autorizado por Inspección Farmacéutica	Libro o hojas numeradas y selladas	Medicamentos psicótropos (listas II, III, IV) Medicamentos estupefacientes (listas I, II) Fórmulas magistrales y preparados oficinales Medicamentos humanos administrados a animales por veterinario	Registro obligatorio en el momento de la dispensación
Libro de Contabilidad de Estupefacientes	Colegios oficiales de farmacéuticos, según normativa de CCAA o servicios de salud	Libro o hojas numeradas	Registro detallado de movimientos: Entradas: fecha, proveedor, número de vale, saldo final Salidas: fecha, médico prescriptor, número de receta, saldo final	Cada hoja corresponde a un estupefaciente concreto; control escrupuloso de movimientos

CASOS PRACTICOS

1. El centro de información de medicamentos de la AEMPS

Planteamiento: A Jorge, un técnico de farmacia, le han encargado en su oficina que prepare 10 cajas de Nolotil (cápsulas) para una dispensación que tendrá que realizar más tarde.

Para Jorge, este medicamento es nuevo, así que le dicen que se informe sobre él en la página del CIMA.

Nudo: ¿Existe un único formato para Nolotil en cápsulas?, ¿este medicamento está sujeto a prescripción?

Desenlace: Lo primero que hace Jorge es usar algún ordenador de la oficina, que no esté siendo utilizado por otro compañero, para acceder a la página web del CIMA. Dentro, debe ingresar el nombre del medicamento en cuestión, por lo que le aparecerán las distintas formas farmacéuticas que existen para él en el mercado. En nuestro caso, Nolotil se puede encontrar tanto en viales inyectables como en cápsulas duras. Al pinchar sobre esta última opción, podremos ver que existen tres formatos: 10, 20 y 500 unidades por envase.

Según esto, podríamos descartar rápidamente la opción de 500 envases, ya que se trata de un formato de venta para Servicios de farmacia hospitalaria.

Seguramente, el formato al que se refieran nuestros compañeros sea el de 20 cápsulas, ya que es el más frecuente y del que se suelen tener existencias.

Por otro lado, en cualquiera de los casos, podemos observar que es un medicamento sujeto a prescripción, independientemente de la forma farmacéutica y del formato.



Fig. 6. CIMA está disponible para todos los dispositivos.

2. Ejemplo de actuación en la Oficina de Farmacia

Planteamiento: María está en su primera semana de prácticas en un Servicio de farmacia hospitalaria y le están enseñando cómo se lleva a cabo allí el registro de los medicamentos estupefacientes que se dispensan o se reciben. Se encuentra preocupada porque no se acuerda muy bien de qué documento había que usar para registrar esos movimientos de fármacos y qué información había que dejar reflejada.

Nudo: ¿Cómo se llama el libro que ese servicio debe tener para dispensar estupefacientes?, ¿qué datos hay que reflejar en él y de qué forma?

Desenlace: El documento se llama Libro de contabilidad de estupefacientes.

Para cada sustancia o medicamento, se consignarán los siguientes datos:

- Fecha.
- Nº de receta, orden de dispensación o vale.
- Identificación de entrada o salida.
- Proveedor o prescriptor.
- Observaciones: se hará constar las prescripciones que se destinen a uso veterinario.
- Nombre, apellidos y DNI de la persona que retira el medicamento.

Se dedicarán uno o varios folios para cada sustancia o medicamento para que pueda hacerse un balance de estupefacientes en todo momento y de la forma más rápida posible.

LIBRO DE CONTABILIDAD DE ESTUPEFACIENTES PARA RELLENAR

Viene del folio núm _____

FOLIO 001

NOMBRE DEL ESTUPEFACIENTE Dolantina 100 mg, 1 ampolla

FECHA	Número del recetario	Número receta oficial	Entrada	Salida	PROVEEDOR	NOMBRE DEL MÉDICO	ENFERMO		SALDOS
							NOMBRE	DOMICILIO	
10/11/17	-	-	2	-	BIDFARMA	-	-	-	2
14/11/17	3	34567760	-	1	-	P. Beltrán Aragón	Darth Sidious	C/Estrella de la muerte II N° 10 9ºB	1
17/11/17	6		-	1	-	M. Rodríguez Gabaldón			0

Pasa al folio núm _____

Fig. 9. Ejemplo de hoja de Libro de contabilidad de estupefacientes.

TEMA 7: DOCUMENTACION FARMACEUTICA: DOCUMENTOS DE FARMACOVIGILANCIA, DE GESTION E INTERNOS

1. Sistema español de farmacovigilancia de medicamentos de uso humano

→ Sistema de Farmacovigilancia en España (SEFV-H)

Informar sobre sospechas de reacciones adversas a medicamentos

Herramienta principal: Tarjeta amarilla

Documento amarillo enviado por correo postal o por internet

NOTIFICACION DE SUSPECHA DE REACCION ADVERSA A UN MEDICAMENTO

El presente formulario debe ser enviado a: Centro de Farmacovigilancia de España y del Sistema Español de Farmacovigilancia (SEFV-H), Avda de Arzobispo Morcillo, 44, 28014 Madrid, España. Teléfono: 91 563 6100. Fax: 91 563 6101. Correo electrónico: sefv@sefv.es

Nombre del paciente: _____ Sexo: Masculino Femenino Edad: _____ País (País): _____

Medicamento (s):

Medicamento	Inicio	Fin	Mediana de %
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Para las reacciones, indique el número de días:

Reacciones	Comienzo	Fin	Gravedad
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

OBSERVACIONES ADICIONALES: _____

Notificador: _____

Profesión: _____

Centro de Trabajo: _____

Código de identificación: _____

Fecha: _____ Firma: _____

→ Organización por Comunidades Autónomas (CCAA)

Cada CCAA tiene un Centro de Farmacovigilancia

Funciones principales:

- Evaluar y revisar la base de datos común FEDRA
- Detectar riesgos nuevos o cambios en la gravedad de los efectos adversos

Ubicación de los centros: hospitales, departamentos universitarios y unidades técnicas de la Consejería de Sanidad

→ Coordinación y toma de decisiones

Coordinación a través del **Comité Ético del SEFV-H** (foro de discusión)

La AEMPS recibe la información y puede decidir:

- Modificar la autorización de un medicamento
- Cambiar indicaciones
- Retirar el medicamento

→ Notificación de cambios

Se informa a:

- Prescriptores
- Distribuidores y mayoristas
- Oficinas de Farmacia, que deberán retirar el producto si es necesario

1.1 Programa de notificación espontánea y tarjeta amarilla

Programa de Notificación Espontanea de Reacciones Adversas (NERA)

- **¿Qué es?**

Método de farmacovigilancia que recoge, registra y evalúa notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos (RAM)

- **¿Quién debe notificar?**

Obligatorio: personal sanitario y técnicos de administración del sistema sanitario

Recomendado: ciudadanos (preferiblemente tras formación)

- **¿Qué se debe notificar?**

RAM graves

RAM inesperadas de cualquier medicamento

RAM en poblaciones especiales (niños, ancianos, embarazadas...)

RAM de medicamentos recientes (seguimiento adicional, marcados con un triángulo negro en el prospecto y ficha técnica)

- **¿Como se notifica?**

Tarjeta amarilla online, enviada de forma segura al centro de farmacovigilancia de la CCAA

Tarjeta en papel, enviada por correo con franqueo de destino

- **¿Dónde se notifica?**

A través de la web: www.notificaRAM.es

- **¿Cómo obtener la tarjeta amarilla?**

Online en la web

En papel: envío periódico, solicitud por mail o llamada al centro autonómico

También puede marcarse una casilla en la tarjeta para recibir nuevas unidades

2. Documentos mercantiles

→ Documentos de gestión

- **Documentos de gestión de compraventa**

Incluyen documentos derivados de compras a proveedores: hojas de pedido, albaranes, facturas, devoluciones

Formato: mayoritariamente en papel, a veces en formato electrónico (vía informática)

- **Documentos de gestión de dispensación**

Relacionados con la actividad sanitaria:

Recetas, notificaciones de controles (trimestrales, semestrales o anuales)

Tipos de recetas: privadas con cargo al SNS, mutualidades, veterinarias

Custodia:

- SNS y Mutualidades: se envían para facturación, la farmacia no las conserva
- Privadas: conservar 1 año
- Psicótrópos: 2 años
- Estupefacientes y veterinarias: conservar 5 años

Notificaciones obligatorias:

- Movimientos de estupefacientes: notificación (LABOFAR)
- Requiere firma electrónica del farmacéutico

3. Documentos internos en una oficina de farmacia

- **Boletín de análisis de productos químicos**

Se recibe con productos para fórmulas magistrales o preparados oficinales

Contiene: identificación, lote, calidad según Farmacopea

Debe verificarse y conservarse como histórico del lote

- **Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT)**

Documentos que describen operaciones y métodos a seguir

Garantizan uniformidad del trabajo

Deben incluir: responsable, fecha y firma

- **Guías de elaboración de formulas**

Acompañan a cada formula elaborada

Incluyen: productos y lotes, procedimientos, datos del prescriptor y paciente

Firmadas por el facultativo responsable

- **Control de balanzas**

Control metrológico anual tras los primeros 4 años

La autoridad emite un informe de conformidad, que debe conservarse

- **Gestión de retirada de envases y productos químicos**

La retirada la realiza una empresa especializada

Se entrega un certificado de retirada

- **Registros de temperatura**

Obligatorios para: frigorífico y ambiente

3.1 Protocolos normalizados de trabajo (PNT)

- **Procedimiento:** conjunto de operaciones que deben realizarse, precauciones que han de tomarse y medidas que deberán aplicarse, relacionadas directa o indirectamente con la elaboración de un medicamento

- **Procedimiento normalizado de trabajo (PNT):** son los procedimientos escritos y aprobados según las normas de correcta elaboración y control de calidad que describe, de forma específica, las actividades que se llevan a cabo tanto en la dispensación como almacenamiento

En todos los procedimientos **siempre figuraran**, como mínimo, los siguientes apartados:

- Objetivo
- Responsabilidad de aplicación y alcance
- Definiciones
- Descripción
- Registro
- Control de copias y registro de lectura del procedimiento
- Anexos

4. Otros documentos en la oficina de farmacia

→ Contratos

Incluyen:

- Laborales (empleados)
- Servicios básicos: agua, luz, internet, teléfono
- Alquiler del local (si procede)
- Seguros
- Proveedores (ej.: cooperativas de medicamentos)

→ Manuales de funcionamiento

De los distintos aparatos de la farmacia: balanzas, tensiómetro, refloton (medición de parámetros biológicos), analizador de piel y cabello, frigorífico, basculas de análisis corporal, sistema de alarma

→ Recibos de impuestos

Impuestos estatales, autonómicos y locales

Incluyen justificante de pago

→ Documentación de prevención y protección

Manuales de prevención de riesgos laborales

Documentación de protección de datos (LOPD)

Planes y auditorias

→ Registros de desinsectación

Controles y registros realizados por la empresa de desinsectación

CASOS PRACTICOS

1. Albaranes y facturas

Planteamiento. Jaime va a recibir hoy un pedido en la Oficina de Farmacia. Es su tercer día de trabajo, por lo que aún tiene muchas dudas sobre la gestión de cierta documentación de compra-venta.

Nudo. ¿Qué documentación recibirá Jaime junto con el pedido?

Desenlace. Junto con el pedido, la empresa proveedora nos mandará de forma habitual el **albarán** o nota de entrega. Este es el documento mercantil que certifica que el envío ha sido entregado de forma correcta y que con frecuencia tiene que firmar el receptor.

Puede ocurrir que no venga este albarán y lo que se reciba en su lugar sea directamente la factura.

En el albarán suele venir la siguiente información: datos del albarán (número o código, etc.), datos del vendedor y del comprador, lugar y fecha del pedido y de la entrega, códigos y descripciones de los productos que contiene el pedido y espacio para sello y firma del destinatario.

2. Descripción de protocolos para la gestión de la farmacia comunitaria

Planteamiento. Cada farmacia debe planificar y enumerar sus diferentes procesos dependiendo de las características particulares de cada oficina o SFH.

Nudo. ¿Qué protocolos de gestión podrían ser comunes para todas las Oficinas de Farmacia y Servicios de Farmacia Hospitalaria?

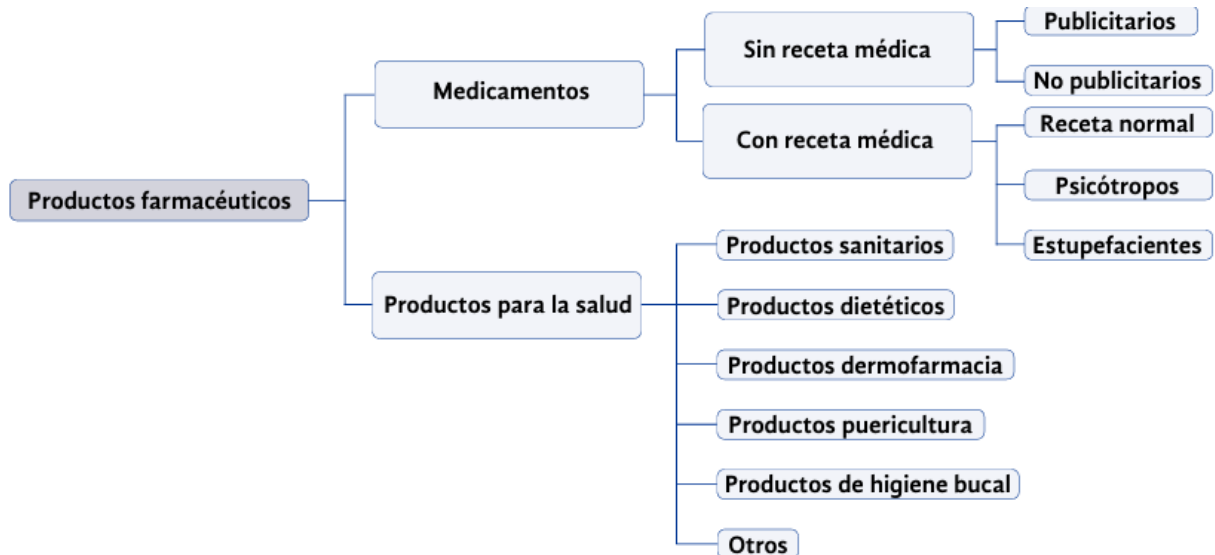
Desenlace. Se podrían describir los siguientes PNT como comunes en los establecimientos farmacéuticos:

- PNT Gestión de pedidos.
- PNT Colocación del género.
- PNT Tratamiento de caducidades.
- PNT Mantenimiento de aparatos.
- PNT Trabajo de cada empleado.
- PNT Limpieza de la farmacia, etc.
- PNT Autoinspección.
- PNT de cada espacio físico de la farmacia (zona de atención al público, consultas, laboratorio, etc.).

:

TEMA 8: LOS PRODUCTOS EN LA OFICINA DE FARMACIA: CONSERVACION

1. Productos en las oficinas de farmacia



1.1 Medicamentos sin receta medica

No requiere prescripción medica

Utilizados para dolencias menores: dolor leve, fiebre, problemas cutáneos, etc.

• Tipos:

- **No publicitarios**
- **Publicitarios** (EFP Especialidades Farmacéuticas Publicitarias) → pueden anunciarse

1.2 Medicamentos con receta medica

→ Requieren prescripción por médico, veterinario o dentista

→ Necesaria receta oficial o tarjeta para receta electrónica

→ Se distinguen por un círculo no relleno en la parte superior del envase

- **Medicamentos financiados por el SNS:** se caracterizan por disponer de un cupón precinto en su envase; el paciente abona solo una parte del coste del medicamento, siendo el resto financiado por la seguridad social o por la mutua a la que pertenece

La aportación del paciente es variable en función de su condición de trabajador activo o pensionista y de su nivel de renta, y va desde el 0% al 50%

- **Medicamentos excluidos de la financiación del SNS:** estos medicamentos necesitan receta médica para su dispensación, aunque deben ser abonados íntegramente por parte del paciente

- **Medicamentos psicotrópicos** 

Se dispensan con receta normal, pero requieren anotación en el libro de registro y control especial

- **Medicamentos estupefacientes** 

Según el perfil del cliente, la dispensación se realizará de una forma u otra
Ej.: para los beneficiarios de la seguridad social, existe una receta impresa de estupefacientes que se distingue por una leyenda diagonal en la que se lee “medicamento estupefaciente”

1.3 Productos para la salud

No son medicamentos, pero mejoran la salud

Tipos:

- **Productos sanitarios:** vendas, gasas, jeringas...
- **Dietéticos:** alimentos infantiles, nutrición enteral, dietas específicas
- **Dermofarmacia:** geles, lociones, cosmética higiénica
- **Puericultura:** biberones, chupetes, accesorios para bebés
- **Higiene bucal:** pastas, colutorios, cepillos
- **Otros:** repelentes, antipiojos, etc.

2. Estabilidad y conservación de un producto: tipos

Conceptos clave:

- **Medicamento estable:** mantiene características esenciales bajo condiciones adecuadas
- **Fecha de caducidad:** periodo de tiempo durante el cual el medicamento mantiene un mínimo de 90% de principio activo sin alteraciones

Tipos de inestabilidad:

- **Química:** degradación → pérdida de eficacia o toxicidad
- **Física:** cambios en apariencia o propiedades
- **Biofarmacéutica:** variación en biodisponibilidad
- **Biológica:** crecimiento microbiano

2.1 Criterios de conservación y caducidad

Podemos encontrar:

Acondicionamiento

- **Primario:** contacto directo (blíster, frasco)
- **Secundario:** envoltorio externo (caja) protege de agentes externos y garantiza inviolabilidad

Almacenamiento

- Control de luz, humedad y temperatura
- Los productos con una caducidad más cercana se deben colocar por delante

2.2 Manifestaciones de las alteraciones más frecuentes en los productos farmacéuticos

Varían en función del tipo de alteración:

- **Incompatibilidad de componentes:** ácidos / alcalinos, oxidantes / reductores, etc.
- **Condiciones ambientales:**
 - **Microorganismos:** sobre todo en formas líquidas
 - **Humedad:** favorece microbios y altera sólidos
 - **Temperatura:** acelera la degradación; funde supositorios; precipitación
 - **Oxígeno:** oxidación
 - **Luz:** fotosensibilidad → usar envases opacos

CASOS PRACTICOS

1. El flemón de Fernando

Planteamiento. Estás en la Oficina de Farmacia y llega Fernando un día festivo con un flemón que le molesta muchísimo. Estuvo en su dentista una semana atrás y este le prescribió un analgésico que ya se le ha terminado.

Nudo. ¿Cómo lo podrías ayudar? ¿Qué tipo de medicamento se puede dispensar?

Desenlace. Puesto que Fernando no dispone de receta, estamos limitados a entregarle un medicamento de venta sin receta, que esté indicado y sea eficaz. Entre las distintas posibilidades, escogeremos aquel del que tengamos cantidades importantes con el objetivo de optimizar el stock. Escogemos un anestésico local que es eficaz y que tenemos en cantidad porque acaba de llegar del laboratorio llamado Dentispray®; le explicaremos a Fernando que se tiene que poner una aplicación 3 o 4 veces al día. Puesto que el dolor dental suele ser intenso, complementamos el tratamiento con un ibuprofeno 400 mg comprimidos EFP como Nurofen® 3 veces al día. Le aconsejamos además que, si en dos días no mejora, tendrá que acudir a su dentista.



Fig. 4. Posible origen de un flemón

2. Ejemplo de actuación ante un caso de alteración de producto

Planteamiento. María Luisa es una técnico de Farmacia y Parafarmacia que llega nueva a una Oficina de Farmacia. Una de las primeras funciones que le encargan es revisar las caducidades y el estado de los medicamentos de una estantería.

Nudo. ¿Qué debería hacer si se encuentra un jarabe con precipitado en el fondo de su envase? ¿y si encuentra un medicamento que caduca en una semana, pero que su tratamiento duraría dos semanas?

Desenlace. En el primer caso deberá ser devuelto al almacén que lo distribuyó a la oficina. Normalmente, esto se realiza mediante unas operaciones en la web del almacén y colocando el producto en una bolsa sellable correctamente etiquetada. En el próximo reparto se entregaría esta bolsa al repartidor, pero hasta entonces se guardará en un cajón de cuarentena.

En el segundo caso deberá retirarse el medicamento. Deberá conservarse este producto en el cajón de cuarentena, el cual será retirado por el almacén distribuidor periódicamente.



Fig. 6. Los medicamentos que no cumplan los requisitos de estabilidad deberán ser guardados en cajones especiales hasta su retirada

TEMA 9: EL ALMACEN DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y PARAFARMACEUTICOS EN OFICINAS DE FARMACIA

1. Concepto de almacén: almacén sanitario

Almacén sanitario → espacio destinado para almacenaje de medicamentos y productos sanitarios

- **Importancia del almacén:**

Clave para la gestión de compras y productos

Optimización mejora: uso del espacio, capacidad, orden

- **Ubicación de almacenes sanitarios:**

Hospitales, consultorios, médicos/odontológicos, centros de especialidades

Funciones y requisitos similares a los de la OF

- **Condiciones de un almacén sanitario:**

Mantener **eficacia y seguridad** del material

Garantizar la **autenticidad** de los productos

Buena **rotación de productos** → optimiza stock y reduce caducidades

Control de productos especiales (psicotrópicos, estupefaciente, alertas sanitarias)

- **Eficiencia del almacén:**

Depende de: organización, optimización del espacio, cumplimiento de características mencionadas

- **Evolución del concepto de almacén:**

No solo lugar de depósito

Algunos abiertos al público para impacto en ventas

- **Tipos en OF:**

Almacén de reposición

Almacén de dispensación

Almacén de exposición

2. Almacén de reposición en la oficina de farmacia

Función principal → guardar medicamentos y productos sanitarios que no caben en la zona de dispensación habitual y almacenaje de productos especiales (envases grandes, etc.)

Condiciones de almacenaje:

- Luz: sin luz natural
- Temperatura: aprox. 20°C
- Humedad: baja
- Acceso: fácil para personal, restringido a usuarios
- Capacidad suficiente para control de stock, compras y productos de temporada/ofertas

Zonas internas del almacén:

- **Zona de recepción de mercancías:**

Revisar pedidos, cotejar albaranes, actualizar stock en sistema informático

- **Zona de devoluciones:**

Productos para devolver por rotura, caducidad, alertas sanitarias, errores de envío

Organizada por proveedor, separada de recepción, acceso solo personal

- **Zona de materiales de limpieza:**

Separada de productos sanitarios

- **Zona de material administrativo, empaquetamiento y promociones**

Administrativo: folios, bolígrafos, grapas...

Empaquetamiento: bolsas, cinta, papel

Promociones: carteles, obsequios, muestras

- **Zona de residuos:**

Gestión separada (detalles posteriores)

2.1 Área de residuos

- **Medicamentos:**

Rotos, caducados, no aceptados por proveedor, o a medio uso de pacientes

Recogida: modelo SIGRE, contenedores especiales en farmacias

Objetivo: cuidado ambiental y uso racional del medicamento

- **Residuos de formulación magistral:**

Sustancias contaminantes o peligrosas

Recogida: empresas especializadas, contenedores especiales

- **Residuos sanitarios de análisis:**

Agujas, lancetas, material biológico

Requiere recogida especial

- **Documentación sensible:**

Copias de recetas u otros documentos con información del paciente

Eliminación: destrucción según Ley de protección de datos

3. Almacén de dispensación en la oficina de farmacia

Función principal:

- **Almacenar** medicamentos y productos sanitarios de forma ordenada
- **Mantener condiciones óptimas** de temperatura y humedad
- **Cercano a mostradores**, pero no accesible al público (excepto productos de venta libre en zona de exposición)
- Parte de este almacén **puede integrarse en almacén de exposición** para productos accesibles a usuarias

Decisión del farmacéutico titular:

- Determinar espacio dedicado a la dispensación
- Definir que productos estarán al alcance del público (venta libre)
- Los medicamentos nunca estarán al alcance de los pacientes

Mostradores

→ **Tipos: corrido y en isla**

Mostrador corrido:

- Largo y grande, con cajones para medicamentos de mayor rotación
- Estanterías detrás para productos de venta libre y promocionales
- Cajones adicionales para productos de alta rotación (esparadrapos, gasas, etc.)

Ventajas:

- Menos reposición frecuente desde almacén de reposición
- Mejor organización de terminales informáticos de venta
- Facilita tareas de dispensación

3.1 Mostrador en isla: otros elementos del almacén de dispensación**Características:**

- Tamaño reducido, forma de isla
- Varios distribuidos por la OF
- Almacenamiento en estanterías y cajones posteriores

Ventajas:

- Agiliza procesos de venta
- Permite diferenciar zonas especiales de dispensación (parafarmacia, alimentación infantil, etc.)

Desventajas:

- Requiere generalmente más personal

3.2 Almacén manual o robotizado

- **Manual**

El personal recoge los medicamentos directamente

Ubicación: detrás del mostrador en mobiliario diseñado para optimizar el almacenamiento

Tipos de mobiliario:

Estanterías móviles

Cajoneras compactas (cajones de distintas medidas, ordenados por forma farmacéutica o alfabéticamente)

Cajones simples o estanterías

- **Robotizado**

Selección del producto desde el ordenador del mostrador → robot lo recoge y transporta a la zona de dispensación

Ventajas:

Minimiza espacio (puede colocarse a nivel, por encima o debajo de la OF)

Rapidez: envía productos a varios puntos de venta

Automatización de la dispensación

4. Almacén de exposición

Concepto → llamado “almacén” pero en realidad es exposición accesible al público

Objetivo: promover la venta por impulso, no optimizar espacio

Marketing: “lo que no se ve, no existe”

Principios de exposición

Diseño atractivo

Iluminación adecuada

Accesibilidad para los usuarios

Organización de productos

Estrategia: secciones → categorías → familias → subfamilias → referencias

Ejemplo: Parafarmacia → higiene → higiene bucodental → dentífricos → marcas

Adaptación a temporadas y cambios mensuales

Mobiliario y elementos

Lineales, góndolas, expositores

Material publicitario y promocional

Escaparate: comunicación y reclamo visual, parte esencial de la imagen de la farmacia

Aplicación: técnicas de venta y disposición aprendidas en módulo de disposición y venta

CASOS PRACTICOS

1. Condiciones ambientales: control de temperatura

Planteamiento. En la Oficina de Farmacia donde trabajamos como técnicos disponemos de un frigorífico especial para medicamentos. Dentro de él no se guarda cualquier producto farmacéutico, sino solo aquellos que necesitan conservarse a temperaturas que rondan los 4 grados, como pueden ser algunos anillos vaginales, plumas de insulina, vacunas, etc.

Este frigorífico dispone de un generador asociado a él que le permite seguir funcionando durante unas horas, aunque se vaya la luz en el establecimiento.

Una mañana, al abrirlo, nos damos cuenta de que se fue la luz y de que el frigorífico ha estado usando el generador.

Nudo. ¿Qué deberíamos hacer?

Desenlace. Ante este tipo de situaciones, y aunque se disponga de un generador, es necesario comprobar el historial de temperatura del frigorífico, ya que los que son especiales para farmacias disponen de un sistema electrónico que registra la temperatura de su interior cada cierto tiempo (media hora, cuarto de hora, ...).

Normalmente, se accede a este registro a través de un puerto USB del que dispone el frigorífico, el cual carga en el pen drive la información. De esta forma, podremos observar en el ordenador (normalmente en un fichero Excel) si ha habido alguna subida de temperatura peligrosa durante la noche y si hubiera que desechar los medicamentos por ello.



Fig. 3. Ejemplo de frigorífico especial para farmacias

2. ¿En qué almacén coloco un pedido?

Planteamiento. Estás en la OF y llega un pedido de distintos productos (medicamentos, productos de cosmética y gases y esparadrapos que nunca ha habido en la OF). Además, comprobando el pedido, ves que una caja de gases está muy deteriorada.

Nudo. ¿En qué almacenes los vas a colocar? ¿Qué haces con la caja de gases rota?

Desenlace. Lo primero que tenemos que hacer, como siempre que recibimos un pedido, es comprobar el albarán con el género recibido. A continuación, dar de alta el pedido como entrada para actualizar el stock. Como hemos visto que una caja de gases viene rota, prepararemos la devolución, anotándola en el sistema informático y dejándola en la zona de devoluciones para que el proveedor la recoja.



Fig. 9. Gases y esparadrappo

TEMA 10: LA ORDENACION DEL ALMACEN EN LA OFICINA DE FARMACIA

1. Requisitos para una buena gestión del almacén

- Función: punto intermedio entre recepción del pedido y dispensación final

- Objetivo: eficiencia en el proceso

Requisitos para un almacén eficiente

- Ordenación:
 - Permite localizar productos rápidamente
 - Reduce tiempos muertos
 - Evita pérdidas de venta por no encontrar productos

Seguridad de los productos

- Condiciones de almacenamiento correctas
- Prevención de errores en la dispensación
- Conservación adecuada de embalajes

Importancia de la estandarización

- Evita criterios distintos entre trabajadores
- Necesidad de Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT)
- Mejora continua del servicio mediante auditorias

Certificación de calidad

- Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)
- Normas ISO 9000 (International Organization for Standardization)

Finalidad de los certificados

- Establecer procedimientos comunes
- Favorecer la mejora continua de tareas y servicios en la farmacia

2. La ficha de almacén en la oficina de farmacia

Ficha de almacén → documento en papel o digital para controlar existencias

Información que proporciona:

- Existencias iniciales y actuales

- Entradas y salidas (ventas)
- Datos para la gestión y seguimiento del stock

Tipos:

- Papel (prácticamente en desuso)
- Informatizada (la más utilizada en sistemas de gestión)

Datos que incluye:

- Descripción del producto
- Proveedor
- Stock de seguridad
- Fechas de entradas y salidas
- N.º de albarán, factura, lote y caducidad
- Precio unitario y PVP
- Unidades vendidas
- Existencias restantes

FICHA DE ALMACÉN						
CN:		DESCRIPCIÓN PRODUCTO:				
Fechas	Conceptos	Entradas en unidades	Salidas en unidades	Existencias en unidades	Precio unitario de compra	Valor de las existencias

Funcionamiento:

Algunos datos se introducen manualmente, otros los calcula el sistema automáticamente (ventas y existencias restantes)

Al realizar una venta, el programa descuenta el stock y registra la salida

3. Criterios de ordenación

- El personal debe conocerlos
- Se eligen según necesidades y posibilidades
- No existe un criterio mejor, suelen combinarse varios

Principales criterios de ordenación:

- Alfabética
- Por formas farmacéuticas
- Por nivel de dispensación o demanda
- Por actividad farmacológica

- Por proveedor
- Por categorías
- Mantener orden en el espacio asignado
- Por uso

PRODUCTOS	COLOCACIÓN
De todos los días	En las cajoneras más cercanas al mostrador.
De reposición inmediata	En estanterías en el almacén de reposición, cercanas al punto de venta.
De venta sin receta	En el almacén de dispensación y/o exposición para facilitar su venta.
Productos de temporada	Dependerá de la época del año, pero cuando sea su momento deberán estar bien visibles en el almacén de exposición.
Productos de gran volumen de venta	Una parte importante en el almacén de dispensación y el resto en el de reposición.
Productos defectuosos, caducados o inmovilizados	En el almacén de reposición, en la subzona delimitada para las devoluciones, y dentro de ella se especificará de qué tipo es la devolución.

3.1 Identificación de productos según las características de almacenaje: identificación

Esteras:

- Permiten varios niveles → mayor aprovechamiento del espacio
- Productos de menor uso → zonas altas
- Productos próximos a caducidad → primera línea
- Recomendadas: metálicas (resistentes, duraderas, no inflamables)

Refrigeradores:

- Para productos termolábiles
- Temperatura recomendada: 2 – 8°C
- Para conservación a -10°C o -20°C → uso de congelador

Armarios:


- Para productos peligrosos y/o de alto valor
- Requieren control estricto

Palés en el suelo


- Útiles para almacenamiento en cajas
- **Inconveniente:** difícil acceso a cajas inferiores de la pila

3.2 Identificación de productos según sus códigos










Los envases de los medicamentos deberán incluir códigos o símbolos referentes a:



entender los envases de los medicamentos

@farmaadicta

símbolos que deben figurar en el envase

 dispensación sujeta a receta médica	 dispensación con receta oficial de estupefacientes	 medicamentos que contengan sustancias psicotrópicas del anexo I	 medicamentos que contengan sustancias psicotrópicas del anexo II	 Sistema Integrado de Gestión de Residuos de Medicamentos (SIGRE)
 Medicamentos que pueden reducir la capacidad de conducir o manejar maquinaria peligrosa	 Medicamentos que pueden producir fotosensibilidad	 material radioactivo	 símbolo de gas medicinal comburente	 símbolo de gas medicinal inflamable


siglas que deben figurar en el envase

H	Uso Hospitalario	TLD	Tratamiento de larga duración (dispensación renovable)
DH	Diagnóstico Hospitalario		
ECM	Especial Control Médico	MTP	Medicamento Tradicional a Base de Plantas

@farmaadicta

leyendas que deben figurar en el envase

- Medicamento no sujeto a prescripción médica
- medicamento sujero a prescripción médica
- Uso hospitalario
- Diagnóstico hospitalario
- Especial control médico
- Medicamento homeopático
- Basado exclusivamente en su uso tradicional



4. Almacenaje y requisitos especiales de conservación

Materias primas de formulación magistral:

- Guardadas en armarios especiales bajo llave, en el laboratorio
- Condiciones: temperatura adecuada, humedad 70 – 80%, protegidas de la luz
- Precauciones: algunas son irritantes, inflamables o corrosivas
- Control de entrada y salida:

- Número de identificación único por envase
- Registro de cantidad y destino final
- Puede gestionarse mediante software de la OF

Envases para formulación magistral:

- Registro de entradas y salidas similar al de productos
- Conservar en embalaje original con datos de identificación y lote

Productos termolábiles

- Identificación con símbolo en el envase
- Conservación: cadena de frío 2 – 8°C
- Comprobación de protocolos de transporte y almacenamiento
- Frigorífico con termómetro o registrador de temperatura con alarma
- Registro obligatorio para autoridad sanitaria
- Si no se verifica de inmediato → almacenar separado hasta comprobación

Estupefacientes

- Identificados con símbolo en el envase
- Almacenamiento: separado del resto de medicamentos y bajo llave
- Control obligatorio de entradas, salidas y existencia mínima

5. Aplicaciones informáticas en la gestión del almacén

→ Influencia de las nuevas tecnologías

Lectores ópticos / scanner:

Lectura de códigos de barras

Útiles de entradas y salidas de productos

Uso de programas informáticos de gestión:

- Ej.: Farmatic, Unycop Win, NixFarma, Gestifarma XXL
- Funciones principales:
 - Manejo de proveedores
 - Fichas de productos (compras, ventas, entradas, salidas)
 - Gestión de stock (establecer máximos / mínimos, pedidos automáticos)

- Inventario y valoración de existencias
- Fichas de clientes (datos sanitarios y de consumo)
- Realización de devoluciones (caducidad, rotura, movilización)

6. Normativa sobre seguridad e higiene en la oficina de farmacia

Responsable de seguridad e higiene en la OF

- Farmacéutico titular (o trabajador cualificado)
- A menudo se contrata a una empresa externa especializada

Accidentes laborales en la OF

- Generalmente pocos
- Mas frecuentes: pequeños cortes por herramientas cortantes (apertura de embalajes, separación de cupones)

Higiene

- No mezclar alimentos con medicamentos (especialmente en frigorífico)

Guardias

- La OF debe disponer de guardieros (túnel o vaivén) para dispensar sin acceso al usuario al interior

Riesgos según zona de trabajo:

- **Laboratorio**
Sustancias químicas → tóxicas, irritantes, corrosivas o volátiles
Riesgo por manejo inadecuado de residuos
- **Almacenes**
Riesgos por caídas (suelos mojados, resbaladizos, con obstáculos)
Prevención: suelos despejados, secos, sin cables; escaleras con barandillas
- **Manipulación de cargas**
Lesiones por levantar productos pesados (ej. cajas de pañales)
Otros riesgos menores: incendios, descargas eléctricas
- **Puestos de trabajo**
Problemas posturales en ordenador y mostrador

Prevención: mobiliario ergonómico, buena iluminación, calzado adecuado

CASOS PRACTICOS

1. ¿Dónde colocar un pedido en el almacén?

Planteamiento. Estás en la OF y llega un pedido de medicamentos que contiene 10 colirios, 20 jarabes y 15 cremas. El mismo proveedor nos ha enviado la línea nueva de solares con 10 referencias distintas y algunos elementos de merchandising.

Nudo. ¿Cómo lo colocarías teniendo en cuenta que en la OF donde trabajas hay una cajonera compacta que esta ordenada por formas farmacéuticas?

Desenlace. Como en cualquier otro pedido, debemos comprobar el albarán de entrega para comprobar que el envío es correcto. Nos cercioraremos de que los envases no están dañados.

Una vez comprobado, hay que decidir el almacén que se va a utilizar para cada producto. Los colirios son envases pequeños, así que es posible que tengamos espacio en la cajonera de dispensación para ellos; si no es así, los repartiremos entre cajonera de dispensación y almacén de reposición. Las cremas y especialmente los jarabes hay que repartirlos entre estos dos almacenes, ocupan mucho espacio en la cajonera. En todos los casos, se colocarán por orden alfabético en la cajonera y por el criterio que siga en el almacén de reposición.



Fig. 4. Administración de un colirio

Para los solares, dependerá del periodo del año en que nos llegue el pedido. Si estamos en campaña, habrá que destinar un sitio preferente en el almacén de exposición, en la sección de solares en el espacio que tengamos para ese laboratorio utilizando el material de merchandising suministrado. Recuerda que el objetivo de este almacén es atraer ventas, no almacenar producto, no debemos sobrecargar los lineales. El resto de producto se llevará al almacén de reposición, a la sección correspondiente de parafarmacia.

2. Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la OF

Planteamiento. Estás en la OF, llega un cliente francés del que logras entender que pregunta algo sobre "Actifed", pero no entiendes qué es lo que necesita. Como no sabemos francés y en la zona donde está ubicada la OF hay una colonia de franceses jubilados, el farmacéutico titular ha decidido colocar una Tablet con un traductor de francés en el mostrador. Además, tenemos acceso a bases de datos de internet de información farmacológica.

Nudo. ¿Cómo lo ayudarías?

Desenlace. Para poder ayudar a este cliente, le indicamos que debe hablarle a la Tablet, la cual nos traduce que el señor está resfriado y que en su país toma "Actifed". Accedemos al módulo de medicamentos extranjeros en portalfarma para ver la composición de este medicamento. Vemos que la composición es muy similar a los antigripales comercializados en España. Seleccionamos uno y, para explicarle cómo tomarlo, traduciremos al francés que se tiene que tomar tres sobres al día durante al menos una semana y que, si no mejora, tendrá que ir al médico.



Fig. 5. Tablet para mostrador de OF

Así habríamos solucionado un problema de comunicación gracias a las herramientas TIC.

TEMA 11: GESTION DE STOCK

1. Los proveedores

El papel de los proveedores es fundamental para gestionar las compras y hacer la previsión de un buen aprovisionamiento para evitar quedarnos sin productos en nuestra OF

3 tipos de proveedores:

- Laboratorios
- Mayoristas o grandes distribuidores
- Pequeños distribuidores

Requisitos para los proveedores:

- Cumplir los **plazos** de entrega
- **Precios** competitivos
- **Calidad** en el servicio: seguridad en la entrega
- **Innovación**: tecnológica, logística, etc.
- Ser **solventes**: revisar como y cuando se efectúan los cobros, pagos de facturas, etc.
- Ser **flexibles** en las negociaciones

2. Gestion de stock

Existencias que tenemos almacenadas en la OF

Un stock ideal es aquel que permite cubrir las necesidades de los pacientes/clientes con la mínima inversión

- **Stock mínimo**: menor cantidad de existencias de un producto que se acumula en el almacén de la farmacia
- **Stock máximo**: mayor cantidad de existencias de un producto que se encuentra en el almacén de la farmacia
- **Stock ciego**: existencias de productos que los clientes no pueden ver (cajoneras)
- **Stock vivo**: existencias a la vista del público
- **Stock de seguridad**: número de unidades de producto que permite cubrir las necesidades mientras se espera otro pedido
- **Stock optimo**: número de existencias que permite cubrir las necesidades de los pacientes con la menor inversión posible
- **Stock activo**: número de unidades que se van vendiendo en un espacio de tiempo determinado

- **Stock de pedido:** número de existencias a partir del cual se debe volver a pedir ese producto, dependerá tanto del stock mínimo como del de seguridad

En el caso de las **farmacias**, el **stock mínimo** y el de **seguridad coinciden y no pueden ser cero**

Gestion de stock → control para no quedarnos sin existencias y evitar excedernos en los gastos de almacenamiento

Objetivo: reducir al mínimo los niveles de existencias, pero asegurando la calidad del servicio

2.1 Parámetros a tener en cuenta

Parámetros:

- **Previsión de ventas:** se utiliza un programa informático para analizar cuándo y cuánto se vende cada producto, lo que permite planificar compras de forma eficiente
- **Proveedores:** fundamental conocer bien a los laboratorios y distribuidores, así como las condiciones de compra, para mantener un stock adecuado
- **Capacidad del almacén:** se prioriza almacenar productos de alta rotación para optimizar el espacio disponible
- **Compras:** las decisiones de compra deben ser estratégicas; adquirir productos de baja rotación por presión comercial puede afectar negativamente el stock si no se planifica bien su venta

Buena gestión del stock = negociar bien las compras + cautela en el almacén

Si estos 2 factores se cumplen, tendremos:

- Mayor margen / beneficio
- Productos en rotación, evitando así la inmovilización del capital
- Mayor ganancia y, por tanto, una farmacia más competitiva

3. Rotación de stock

→ **Rotación de existencias o coeficiente de rotación:** parámetro que relaciona el valor total de la inversión de las existencias con el valor medio de dichas existencias en un periodo de tiempo (generalmente 1 año)

Un **ejemplo** de cálculo de rotación de existencias: si una OF tiene una cifra anual de ventas de todos sus productos de 150.000 €, y el valor medio anual de las existencias es de 30.000 €, diremos que la rotación de las existencias es:

$$\text{Rotación de existencias} = 150.000/30.000 = 5$$

Esto nos va a indicar que la OF ha llenado y vaciado su almacén cinco veces.

A partir de esta cifra, también podemos averiguar cuánto tiempo se tarda en renovar el almacén en un año:

$$\text{Frecuencia de renovación del almacén} = 12/5 = 2,4 \text{ meses que se tarda en reponer el almacén}$$

Como vemos, este concepto indicará si estamos haciendo una buena gestión sobre las compras.

Teniendo en cuenta que la rotación depende de las ventas y del número de unidades que haya en el stock, **el aumento de ventas y la disminución de stock aumentan la rotación**

Causas que modifican la rotación de los productos:

- **Frecuencia de ventas:** campañas sanitarias, publicitarias o alertas sociales pueden aumentar las ventas, lo que exige más pedidos para mantener el stock
- **Tamaño del almacén:** un almacén pequeño obliga a rotar más rápido las existencias por falta de espacio
- **Condiciones de los proveedores:** si tardan en entregar o exigen comprar en grandes cantidades, se necesita más inventario para cubrir el tiempo de espera

4. Posibles variaciones del stock

Un stock bajo – faltas – pérdida de cliente

Un stock alto – puede suponer ser poco rentable por varias circunstancias

- Hemos hecho una inversión económica que nos podría venir mejor la compra de otros productos
- Corremos el riesgo de que nos caduquen
- Puede suponer un problema logístico, ya que está ocupando un espacio que podríamos utilizar para otros productos que se vendan más

5. El inventario en la OF

→ Contaje de todas las existencias que hay en la OF

Es muy importante que la **ficha de producto refleje la situación real de entradas, salidas y el stock de producto**. Se pueden producir errores por distintas causas

(roturas, sustracción, mala recepción de un pedido, devoluciones no anotadas, etc.)

Tipos de inventario

- **Inventario tradicional:** recuento manual de todos los productos de la OF
 - Se hace 1 vez al año
 - Permite revisar todos los productos y su estado, pero necesita mucho tiempo
- **Inventario rotativo:** se agrupan los productos por su valor y rotación, y cada grupo se cuenta en periodos diferentes
 - Se cuenta en periodos diferentes
 - Clasificación de productos ABC
 - Requiere menos tiempo y no hay que cerrar la OF
- **Inventario permanente:** se comprueba el stock durante la recepción del producto
 - Se revisan diariamente las entradas y salidas
 - Inconveniente: los productos de baja rotación se revisarían cada mucho tiempo
- **Inventario informatizado:** se realiza con un sistema informático de gestión, dando un rápido listado con el número de unidades
 - Inconveniente: pueden pasar desapercibidos robos o roturas de productos

Valoración de existencias: consideramos el valor unitario de la compra, que se multiplica por el número de existencias y después se suma el valor total de cada producto, se obtendrá el valor económico de todas las existencias

Sistema FIFO (First In First Out): lo primero en entrar es lo primero en salir

CASOS PRACTICOS

1. Calculo coeficiente de rotación

Planteamiento. El titular de la farmacia donde trabajas te pide que calcules el coeficiente de rotación de su OF y la frecuencia de renovación del almacén. Te dice que las ventas anuales de la farmacia son de 100.000 € y que el valor medio de las existencias es de 80.000 €.

Nudo. ¿Cómo lo calcularías?

Desenlace. Sabemos que la rotación de existencias se calcula dividiendo las ventas totales de la OF por el valor medio de las existencias:

$$\text{Coeficiente de rotación} = 100.000/80.000 = 1.25$$

Esto significa que, en un año, las existencias se han llenado y vaciado 1.25 veces.

Y la frecuencia de renovación va a ser:

$$\text{Frecuencia renovación} = 12/1.25 = 9.6$$

Es decir, el almacén se renueva cada 9.6 meses de media.

Esto nos indica que estamos haciendo una gestión de los productos algo deficiente, ya que lo habitual es que un producto se venda entre 45 y 60 días después de su compra o, como mucho, en tres meses.

2. Control de caducidades

Planteamiento. El farmacéutico titular nos ha pedido que hagamos un inventario de caducidades, ya que necesita el listado para optimizar el stock y poder realizar las acciones adecuadas en la Oficina de Farmacia.

Nudo. ¿Cómo lo harías? ¿Qué acciones realizarías?

Desenlace. Lo primero es pedirle al programa informático que nos dé un listado con los productos que van a caducar dentro de 6 meses (si estamos en noviembre, por ejemplo, le pediremos un listado de lo que va a caducar en mayo).

El programa nos da un listado bastante extenso, y en él descartamos los productos que tienen mucha rotación y nos fijamos en aquellos productos que no han tenido tantos movimientos. El listado tiene que estar a la vista de todo el personal de la farmacia, así todos los empleados saben qué productos son.



Fig. 7. En el listado de productos con caducidad próxima debemos fijarnos en aquéllos que no han tenido mucha rotación

Para finalizar, deberíamos pensar de qué manera les podemos dar movimiento:

- En el caso de los productos dietéticos y de parafarmacia, podríamos colocarlos en una zona del mostrador donde estén a la vista de los clientes o crear ofertas para facilitar su salida.
- Los medicamentos del listado que caducan en seis meses se dejan en la cajonera o en la estantería situada en primer lugar, y se les puede poner un *post-it* que haga de recordatorio.

TEMA 12: GESTION DE COMPRAS

1. Aprovisionamiento en la oficina de farmacia

Gestion del aprovisionamiento → estrategia del negocio, requiriendo planificación para alinear y sincronizar los esfuerzos para una mejor coordinación proveedor-cliente

Objetivo: cubrir las necesidades de atención farmacéutica de la población

Surtido optimo: conjunto de referencias que ofrece una OF a sus clientes para satisfacer unas determinadas necesidades o deseos

Características de un surtido optimo:

- Debe **cumplir con la normativa sanitaria**: la OF debe tener unas existencias mínimas que cubran las necesidades
- Debe estar lo **suficientemente ajustado** para que siempre haya equilibrio (que nunca falte un producto y que no se caduque)
- Debe proporcionar la **máxima rentabilidad económica**

Criterios para conseguir una buena gestión del aprovisionamiento:

- Prever las ventas que tendremos
- La economía de la que disponemos
- La logística del proveedor
- El almacén de la OF

2. Previsión de ventas: clasificación ABCD

Para realizar un buen aprovisionamiento son determinantes los siguientes puntos:

- **Controlar productos obligatorios**: asegura disponibilidad constante
- **Estimar ventas y frecuencia**: permite prever necesidades de reposición

→ **Rotación**: relación entre lo vendido durante un tiempo y lo que se tiene en stock

- **Alta rotación**: se venden rápido y en grandes cantidades
- **Baja rotación**: se venden poco en comparación con el stock disponible

Clasificación ABCD (basada en el principio de Pareto)

Tipo de producto	Características	Frecuencia de venta	Acción recomendada
------------------	-----------------	---------------------	--------------------

Productos A	Estratégicos Alta rotación Máxima rentabilidad	Al menos 1 unidad diaria	Siempre en stock
Productos B	Rotación y rentabilidad media Importancia secundaria	Al menos 1 unidad cada 15 días	Mantener en stock
Productos C	70% del stock Solo 5% de ventas Baja rentabilidad	1 unidad cada 6 meses	Evaluar necesidad
Productos D	Muy baja rotación Casi sin ventas	Menos de 1 unidad al año	No almacenar

2.1 Previsión de ventas según este la farmacia operativa o no

- **Aprovisionamiento de una farmacia de nueva apertura:**

No hay datos previos

Se analiza por ubicación y tipo de población (edad, nivel adquisitivo, hábitos)

En relación a los productos:

- **Productos de parafarmacia:** depende del entorno (urbano, rural, turístico, barrio)
- **Medicamentos:** se exige un stock mínimo legal, se estima según:
Catalogo oficial (CGCOF), experiencia del farmacéutico, centro de salud
cercado, mayoristas

- **Aprovisionamiento de una farmacia ya operativa:**

Se basa en datos históricos de ventas y compras

Se consideran **3 enfoques**:

- **Burocráticos**: ajuste según ventas del año anterior
- **Técnico**: se adapta a la oferta disponible, evitando desequilibrios
- **Volumétrico**: se centra en la demanda del cliente y la capacidad de suministro del laboratorio

Lo ideal es combinar los 3 enfoques para un aprovisionamiento equilibrado

3. Aspectos económicos en la gestión del aprovisionamiento en la OF

Autoridad responsable → el Ministerio de Sanidad fija los precios tras la autorización de la AEMPS

Factores considerados: costes de fabricación, investigación y beneficio del laboratorio

Tipos de precios oficiales:

- **PVL (Precio de Venta del Laboratorio)**: precio al que el laboratorio vende el medicamento
- **PVP (Precio de Venta al Público)**: precio final que paga el consumidor en la farmacia

Precio adicional:

- **PVA (Precio de Venta del Almacén)**: precio fijado por distribuidores/intermediarios entre laboratorio y farmacia, regulado por un margen comercial máximo

3.1 Condiciones de venta: impuestos

La farmacia está obligada a pagar una serie de **impuestos** (IRPF, IBI, etc.), entre los que destacan el impuesto sobre el valor añadido (**IVA**) y el recargo de equivalencia (**RE**)

- **IVA**: este impuesto es aplicado sobre el precio de venta y nos proporciona el importe final que tiene un producto en la OF

Precio final de un producto = PVP + IVA

TIPO DE IVA	PORCENTAJE SOBRE EL PVP	PRODUCTOS EN LOS QUE SE APLICA
Superreducido	4 %	Medicamentos para uso humano, sustancias medicinales y fórmulas magistrales. Prótesis, ortesis e implantes para personas con minusvalías.
Reducido	10 %	Aparatos y complementos destinados a suplir las deficiencias físicas de las personas, incluidas las gafas graduadas y las lentillas. Productos sanitarios, material, equipos o instrumental que se puedan utilizar en la prevención y diagnóstico de enfermedades. Medicamentos de uso veterinario.
Normal	21 %	Productos higiénicos y cosméticos. Todos los artículos que no están incluidos en los anteriores grupos.

Tabla 1. Tipos de IVA en la Oficina de Farmacia

- **RE:** las OF no tienen la obligación de declarar trimestralmente el IVA, ya que se consideran personas físicas, pero si tienen la obligación de pagarlo

Este importe es incluido por los proveedores, aplicando a la factura que le cobran a la OF este impuesto

IVA	RE
Superreducido	0,5 % sobre el PVL o sobre el PVA
Reducido	1,40 % sobre el PVL o sobre el PVA
Normal	5,20 % sobre el PVL o sobre el PVA

Tabla 2. Correspondencia entre el tipo de IVA de un producto y el RE que le corresponde

3.2 Condiciones de venta: margen comercial

- **Margen comercial** → beneficio que obtiene la OF por cada producto vendido

Margen comercial = Precio de venta (PVP) – Precio de compra (coste)

- **Proceso de venta:** el producto pasa del laboratorio → mayorista (opcional) → OF

Importancia: un mayor descuento en la compra mejora el margen comercial, en medicamentos, el precio es fijo; en parafarmacia, puede negociarse

Regulación: los márgenes de medicamentos están regulados por el RD-Ley 823/2008, que establece límites y deducciones

4. Condiciones de compra

Parámetros económicos en compras farmacéuticas:

- **Descuento comercial:** reducción porcentual en el precio de compra, negociada con proveedores
Depende de factores como cantidad, compras anticipadas, promociones, pagos adelantados o compras grupales
- **Recargo comercial:** aumento porcentual aplicado por algunos distribuidores para cubrir gastos del servicio según lo pactado

- **Rappel:** descuento condicionado a alcanzar un volumen de compras o ventas en un tiempo determinado
Se fija un objetivo y una recompensa por cumplirlo
- **Bonificación:** productos adicionales gratuitos ofrecidos por laboratorios o mayoristas
Se otorgan por comprar ciertas cantidades, promocionar productos nuevos o exhibir publicidad
Ejemplo: 12 + 3 unidades. Cuanto más se compra, menor es el precio unitario

CASOS PRACTICOS

1. Pocas unidades de un producto que se vende mucho

Planteamiento. Estás en la OF y acabas de dispensar un omeprazol Sandoz® de 20mg, 28 comprimidos. Te das cuenta de que quedan sólo 25 unidades y es el omeprazol que más se vende en la farmacia.

Nudo. ¿Qué harías?

Desenlace. Vamos a suponer que somos nosotros los encargados de hacer el pedido directamente al laboratorio.

Estamos ante un producto del tipo A, es decir, del que más se vende y que no nos puede faltar.

Lo primero que hacemos es buscar información sobre ventas en la ficha del producto, y vemos que se venden alrededor de cinco unidades al día y que el laboratorio nos sirve el pedido en tres días.

Queremos tener siempre existencias para un mes, por lo que vamos a necesitar que el laboratorio nos mande 150 unidades de omeprazol. Como tarda tres días en servirlo, estamos a tiempo de realizar el pedido, ya que nos quedan 25 unidades y tenemos para 5 días con las unidades que nos quedan.

Por tanto, lo que haremos será llamar al delegado comercial de nuestra zona para que se pase por la farmacia y pedirle que nos envíe 150 unidades de omeprazol Sandoz® 28 comprimidos. Así nos aseguramos de que no nos va a faltar dicho producto y no se nos va a caducar, porque lo vamos a vender en el siguiente mes.

2. ¿Cuál es el precio de venta al público de este producto?

Planteamiento. Estás en la OF, llega un pedido con una crema facial que es nueva y no viene el precio final de venta al público. En el albarán puedes ver que el PVL es de 10,94 €, pero no viene el PVP + IVA.

Nudo. ¿Cómo lo calcularías si se quiere obtener un margen comercial de un 28%?

Desenlace. Hemos visto que el IVA para productos cosméticos es del 21 % y sabemos, por el albarán, que el PVL de la crema es de 10,94 €. Para averiguar el precio final con el IVA tendremos que tener en cuenta el PVL, el IVA, el RE (Recargo de Equivalencia) y el margen comercial deseado.

Para el cálculo del PVP se puede usar la siguiente fórmula:

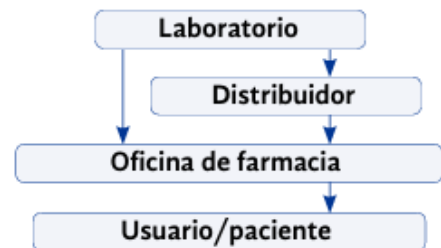
$PVP = PVL \times (IVA+RE) \times [(1/1-\%margen)]$
4% IVA + RE 0,5% = 1,045
10% IVA + RE 1,4% = 1,114
21 % IVA + RE 5,2% = 1,262
Ejemplo:
PVL = 10,94€, IVA 21%, Margen 28%
$PVP = 10,94 \times 1,262 \times [1/(1-0,28)] = 10,94 \times 1,26 \times [1/0,72]$
$PVP = 10,94 \times 1,262 \times 1,389 = 19,18€$

TEMA 13: EL PEDIDO EN LA OFICINA DE FARMACIA. TIPOS Y VIAS DE REALIZACION

1. Fases de la compra – venta: participantes

Fases:

- Presupuesto
- Realización del pedido
- Recepción del pedido
- Factura
- Pago



Participantes del proceso:

- **Laboratorios farmacéuticos fabricantes e importadores:** fabrican los medicamentos y productos sanitarios a gran escala, sujetos a inspecciones periódicas
- **Distribuidores o proveedores:** obtener, conservar, suministrar o exportar medicamentos, excluido el despacho de medicamentos al público, todo ello cumpliendo la buena práctica de distribución
- **Cliente:** la OF es la encargada de la adquisición, custodia, conservación y dispensación de los medicamentos y productos sanitarios



1.1 Presupuesto

Documento que contiene información sobre el precio y las condiciones de un proveedor determinado para los productos que queremos comprar

El vendedor está obligado a mantener el precio y las condiciones de compra

Es importante comprobar si el presupuesto incluye el IVA o no

Distintos tipos de IVA:

- **4% IVA super reducido:** se utiliza para los medicamentos de uso humano
- **10% IVA reducido:** se utiliza para los productos sanitarios y los medicamentos de uso veterinario
- **21% IVA general:** resto de productos (parafarmacia)

Descripción detallada de los artículos que se presupuestan

Distribuciones Verde
C/ Montaña, 29
28035 Madrid
CIF: 35.764.173-D

PRESUPUESTO N° 3683
Madrid, a 13 de mayo de 2010

CLIENTE: Ortopedia Lorca
C/ Noviembre, 165
28040 Madrid
CIF: 13.756.361-1

Cantidad	CONCEPTO	Precio	Importe
3	Mascarillas rectangulares (50 unidades)	2,20 euros	6,60 euros
2	Gasas estériles 5cmx5cm (200 unidades)	2,15 euros	4,30 euros
IMPORTE TOTAL			10,90 euros

NOTA: El presupuesto tendrá una validez de tres meses desde la fecha de su emisión.
El IVA será del 18%.

Firma:

Fecha y firma de aceptación del presupuesto:

Ortopedia Lorca
14 de mayo de 2010

Fecha de validez del presupuesto, impuestos, etc.

Precio de cada uno de los artículos presupuestados

En algunos presupuestos se incluye aquí el detalle de los gastos (tiempo empleado por el profesional que participa en el proceso, precio de los materiales empleados, etc.)

2. El pedido en la oficina de farmacia

Tipos de pedidos en la OF:

→ Pedidos diarios:

Se realizan **todos los días**, generalmente **2 veces al día**

Consiste en **pedir los productos que han alcanzado el stock mínimo**, se sirven con rapidez y según el horario de cada establecimiento

Suelen incluir muchos productos, pero con pocas unidades de cada uno y representan la mayoría de los pedidos de la OF y los suministra un proveedor farmacéutico

→ Pedidos estacionales o de temporada:

Se hacen antes de **épocas del año con alta demanda** de ciertos productos

Se compran con mejores condiciones, pero permanecen más tiempo almacenado

→ Pedidos extraordinarios:

Se realizan de una forma excepcional; es el caso de la incorporación de productos nuevos que queremos incorporar a la farmacia

Por ejemplo, los que se anuncian en la TV por ser novedad

3. Vías de realización de pedido: pedidos directamente con el laboratorio o almacén distribuidor

Para hacer un pedido en una farmacia, se siguen estos pasos:

- **Elegir el vendedor:** Se revisan varios presupuestos y se escoge un laboratorio o distribuidor que cumpla con la ley y los requisitos de fabricación, almacenamiento y distribución
- **Aceptar condiciones:** Se realiza el pedido según el presupuesto acordado. A veces, estas condiciones se mantienen por largo tiempo, especialmente con productos de alta rotación
- **Formas de hacer el pedido:**
 - Directamente con el laboratorio o almacén (por internet, teléfono o fax)
 - A través de visitadores de farmacia
 - Usando sistemas informáticos

Antes de pedir, se consulta en el programa informático la información sobre compras, ventas y existencias

3.1 Pedido mediante los visitadores de farmacia

Visitador farmacéutico o delegado del laboratorio, cuyo trabajo consiste en visitar las farmacias de una determinada zona y ofrecer los productos que lleva su laboratorio, informando de cuales son las condiciones de compra

3.2 Pedido a través de los sistemas informáticos

Los pedidos en sistemas informáticos suelen hacerse automáticamente para reponer productos vendidos diariamente

El programa genera el pedido según las ventas del día, y solo hay que revisarlo antes de aceptarlo

Algunos programas calculan automáticamente los niveles máximos y mínimos de stock según las estadísticas de venta

También se pueden usar para pedidos especiales o semanales, aunque en esos casos el usuario participa más, pero el sistema sigue facilitando la tarea

1 Punto Venta 2 Pedidos 3 Facturación 4 Mantenimiento 5 BD Medicamentos 6 Informes 7 Ventana 8 Aplicaciones 9 Utilidades

Gestión de «Carteras de pedidos»

Seleccionar 1 BIDAFARMA GRANADA Filtros

	Prov	Cert	Ret	Código	Denominación	Exist	Enca	PVP	PVP Tot	U. Salida
1	1	1	0	700725	ACALKA 1080 MG 100 COMPRIMIDOS LIBERAC...	0		25,01	25,01	05/02/24
2	1	1	0	731216	ACETILCISTEINA BEXAL 600 MG. 20 COMP. EFG	3		5,31	5,31	05/02/24
3	1	1	0	939579	ACFOL 28 COMPRIMIDOS	7		2,50	2,50	05/02/24
4	1	5	0	723798	ADIRO EFG 100 MG 30 COMPRIMIDOS GASTR...	3		1,45	7,25	05/02/24
5	1	1	0	663930	ALPRAZOLAM SANDOZ 0,50 MG. 30 COMP. EFG	2		2,11	2,11	05/02/24
6	1	1	0	707646	ANAFRANIL 10 MG. 50 GRAGEAS	0		3,87	3,87	05/02/24
7	1	1	0	693349	ATORVASTATINA RANBAXYGEN SUN 20 MG. ...	-1		8,18	8,18	05/02/24
8	1	1	0	178681	CINTA DENTAL VITIS FLUOR Y MENTA	1		5,88	5,88	05/02/24
9	1	1	0	694840	ELIQUIS 5 MG. 60 COMP	2		81,96	81,96	05/02/24
10	1	1	0	753608	EMADINE COLIRIO 5 ML	0		11,07	11,07	05/02/24
11	1	1	0	339408	ENVASE ESTERIL ACOFAR 100 ML	3		0,67	0,67	05/02/24
12	1	1	0	723941	FAMVIR 250 MG 21 COMPRIMIDOS RECUBIER...	0		65,50	65,50	05/02/24
13	1	1	0	699566	FLAGYL ORAL 250 MG 21 COMPRIMIDOS	1		1,76	1,76	05/02/24
14	1	1	0	669887	FLUTOX JARABE 200 ML	1		9,59	9,59	05/02/24
15	1	1	0	723316	FML 1 MG/ML COLIRIO 1 FRASCO SUSPENSIO...	1		2,48	2,48	05/02/24
16	1	1	0	723926	FORTASEC 2 MG 20 CAPSULAS DURAS EFP	1		11,45	11,45	05/02/24
17	1	2	0	731397	GELOCATIL 650 MG 20 COMPRIMIDOS	0		5,18	10,36	
18	1	1	0	776427	INSULATARD FLEXPEN 5 PLUMAS 3 ML	0		38,03	38,03	05/02/24

36 líneas

Exist: 0 Min: 1 Lote: 1 PL: 1 PR: 0 Bol: 0

	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Total
Vtas	5	3			3	4	3	3	4	1	2	5		33
Compr	6	3			3	4	5	1	4	1	2	5		34

Almacenes: HEFAGRA (PVP: 25,01, PVA: 17,34), HEFAME (PVP: 25,01, PVA: 17,34)

Proveedor que desea seleccionar (F3: Ayuda) (F4: Almacenes, F6: Precio menor, MENUS: Seleccionar línea)

05/02/2024 12:53

CASOS PRACTICOS

1. No tengo ese producto en la OF

Planteamiento. Estás en la OF con María, tu nueva compañera de prácticas, y un cliente le pide un producto que no hay en la OF.

Nudo. ¿Cómo le explicarías a María lo que tiene que hacer para que el producto llegue a la OF lo antes posible?

Desenlace. Lo más fácil y rápido es pedir el producto que nos están solicitando en el pedido diario que solemos hacer al mayorista más cercano.

Antes de meterlo manualmente en el pedido que se genera a través del sistema informático, podemos comprobar que lo tienen en existencias. Antes esta tarea se realizaba por teléfono, pero hoy día casi todos los distribuidores permiten la consulta de existencias a través de internet, teniendo esta información en tiempo real.

Una vez comprobado que lo tienen, lo incorporamos al pedido o se realiza el pedido con ese solo artículo para asegurar su recepción (generalmente, se suman todos los pedidos realizados en la franja horaria y se envían en conjunto). Llegará por la tarde si se pide por la mañana, o bien al día siguiente si se pide por la tarde.

Si fuese muy urgente, podríamos utilizar el servicio de urgencias si esta opción está disponible con nuestro proveedor. Este servicio suele ser limitado o tener un coste adicional, por lo que antes de utilizarlo es conveniente valorar su necesidad.



Fig. 6. Vehículo destinado al reparto urgente

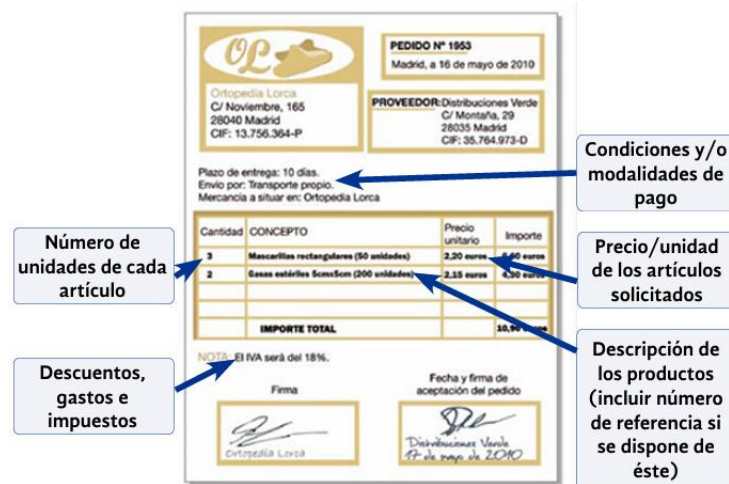
2. Como cerrar un pedido con un visitador de farmacia

Planteamiento. Entra un visitador en la Oficina de Farmacia y nos informa de que van a llevar a cabo una campaña publicitaria durante los meses de noviembre y diciembre en la televisión, anunciando Voltadol Forte.

Nudo. Explica cómo harías el pedido en el caso de que nos interesara el producto.

Desenlace. Lo primero que hay que hacer es mirar en la ficha de Voltadol Forte qué cantidad se vendió el año pasado y, sobre todo, cuánto se vendió en los meses en los que va a durar la campaña. Así estamos haciendo una previsión de ventas y podremos elegir la oferta que más nos interese. Si en el último trimestre del año pasado se vendieron 30 unidades y el visitador nos hace una oferta de 24+6, ya sabemos que podríamos venderlo.

Una vez rellenada por el visitador la hoja de pedido, la sellaremos y fecharemos y nos la guardaremos hasta el momento en el que llegue el pedido a la Oficina de Farmacia.



Cantidad	CONCEPTO	Precio unitario	Importe
3	Mascarillas rectangulares (50 unidades)	2,20 euros	6,60 euros
2	Gasas estériles SoroScan (200 unidades)	2,15 euros	4,30 euros
IMPORTE TOTAL			10,90 euros

Fig. 7. Ejemplo de hoja de pedido (García, Simón, & Landete, 2017)

TEMA 14: CONTROL DE PEDIDOS

1. Llegada del pedido a la oficina de farmacia

Una vez realizado y enviado el pedido a la empresa suministradora, esta nos lo servirá en el plazo acordado con ella

Cuando el pedido llega a la OF debemos realizar **varios pasos**:

1. La comprobación del pedido
2. Recepción del pedido
3. Revisión del pedido
4. Inclusión en el programa informático
5. Colocación de los productos

1.1 Comprobación del pedido

Cuando llega un pedido a la farmacia, lo primero es **comprobarlo**

Hay dos tipos de pedidos y cada uno se revisa de forma distinta:

Pedidos de reposición diaria

- Llegan desde el **almacén de distribución**
- El repartidor entrega las **cubetas cerradas y precintadas**
- Dentro de una de ellas debe estar el **albarán** con el detalle del pedido
- Es esencial verificar que todo esté correctamente cerrado y documentado

Pedidos de reposición masiva

- Vienen directamente del **laboratorio**, normalmente mediante empresas privadas de transporte
- Al recibirlos, se debe **sellar el documento de entrega** y comprobar:
 - Que el pedido es para la farmacia correcta
 - Que los paquetes están en buen estado
 - Que el número de bultos coincide con lo indicado en el documento

El **albarán o factura** viene dentro de uno de los paquetes, marcado con una pegatina

Estos documentos deben guardarse en un **archivo específico y ordenado**

1.2 Recepción del pedido

Cuando llega un pedido a la farmacia, primero se **comprueba** y luego se **recibe** en la zona destinada a ello

Junto al pedido suele venir un **albarán** (nota de entrega), que es el documento que confirma que la entrega se ha realizado correctamente y que normalmente firma quien recibe

Antes de firmar, es importante verificar:

- Que el pedido es el correcto
- Que los embalajes no están dañados
- Que el número de bultos coincide con lo indicado por el transportista

El **albarán** suele incluir:

- Datos del documento
- Datos del vendedor y comprador
- Lugar y fecha
- Códigos y descripciones de los productos
- Espacio para sello y firma

A veces no llega albarán y se recibe directamente la **factura**, por lo que es necesario comparar con el presupuesto o pedido original

Tipos de albaranes

- **Sin valorar:** solo describen los productos; suelen ir con la factura
- **Valorados:** incluyen precios, total e IVA; pueden venir con o sin factura

1.3 Revisión del pedido

Al recibir un pedido en la farmacia, primero se sacan los productos de sus cajas y se colocan en una superficie amplia para revisarlos

Lo más importante es **identificar los productos que necesitan condiciones especiales**, como:

- **Termolábiles** → se registran y se guardan en la **nevera**
- **Estupefacientes** → se registran y se guardan en un **cajón bajo llave**, y el repartidor debe entregarlos **en mano** al personal

Después, se revisa el resto del pedido comprobando:

- Que llegan los **productos y cantidades correctas**
- Que coinciden con lo indicado en el **albarán o factura**
- Que los productos están en **buen estado**
- Si algo está mal, se **anota en el albarán** y se separa para evitar confusiones

Si se detecta algún problema, se contacta con el **proveedor** para solucionarlo

1.4 Inclusión en el programa informático

Una vez llevada a cabo la revisión y ver que el pedido es correcto, realizamos la inclusión en el programa informático

Ejemplo:

El proceso de **recepción de un pedido en NixFarma** consiste en:

- Entrar en el apartado **“Recepción”** y seleccionar el pedido que ha llegado
- **Escanear todos los productos** con el lector de códigos de barras para darlos de alta rápidamente y evitar errores. Con el código Datamatrix (código bidimensional), la **caducidad aparece automáticamente**
- Revisar en pantalla que **todo lo recibido coincide** con lo que se pidió
- Introducir los **precios** de los productos que no tengan PVP
- Finalizar en **“Fin de recepción”**, registrando **número de albarán, fecha y total**
- Guardar el albarán en el lugar correspondiente

1.5 Colocación de los productos

La colocación de los productos es la última fase al recibir un pedido en la farmacia y es muy importante para asegurar una buena venta

La regla principal es colocar **lo nuevo detrás o debajo de lo que ya estaba**, para que se usen primero los productos más antiguos y no caduquen

- En los **pedidos diarios**, los productos se colocan directamente en cajoneras o estanterías
- En los **pedidos grandes de laboratorio**, se repone solo lo necesario y el resto se guarda en el almacén

2. Compra de medicamentos

Las farmacias deben tener suficientes medicamentos para atender a sus clientes y comprarlos siempre a distribuidores autorizados que cumplan la ley. También deben garantizar la seguridad del medicamento en todo momento, desde el almacenamiento hasta la conservación

Para comprar **estupefacientes**, existe un procedimiento especial: la farmacia debe enviar unos vales oficiales que permiten adquirir este tipo de medicamentos

Además de medicamentos, las farmacias pueden vender otros productos como artículos de parafarmacia o productos para animales. Estos no tienen restricciones de compra, pero adquirirlos en una farmacia ofrece más garantía al consumidor

CASOS PRACTICOS

1. Como actuar ante un pedido diario

Planteamiento. Estás en la Oficina de Farmacia, llega el pedido de lo que se ha vendido durante la mañana y tu compañera María, que recién comenzó a trabajar contigo, no sabe muy bien qué es lo que tiene que hacer.

Nudo. ¿Cómo se lo explicarías?

Desenlace. Lo primero que haremos es comprobar que todo haya llegado en buenas condiciones.

A continuación, hay que comprobar que lo que ha llegado es lo que se pidió, bien comprobando el albarán y la propuesta o el registro informático si es que el pedido se realizó por este medio.

Una vez cotejado, es necesario dar de alta los productos en el sistema informático (esto puede ser de forma manual o a través del escáner del ordenador). En este punto se puede guardar el documento contable que acompaña al pedido, albarán o factura.

Por último, colocaremos el pedido donde corresponda.



Fig. 8. Pedidos diarios a través del sistema informático de gestión

2. Recepción de un estupefaciente

Planteamiento. El pedido diario llega a la Oficina de Farmacia y el repartidor te avisa de que el pedido contiene un medicamento estupefaciente.

Nudo. ¿Cómo llevarías a cabo la recepción del producto?

Desenlace. Una vez el repartidor nos avisa de que en nuestro pedido hay un medicamento estupefaciente, nos los entregará en mano y registraremos su entrada, escaneando el código de barras e incluyéndolo en la recepción del pedido. El siguiente paso es guardarlo en el cajón bajo llave destinado para su custodia.



Fig. 9. Cajón que contiene medicamentos estupefacientes

Como actualmente este proceso ya está informatizado, confirmaremos el vale electrónico que se genera al acabar la recepción.

TEMA 15: DEVOLUCIONES

1. Devoluciones: tipos

Tenemos:

→ **Por fecha de caducidad**

Tenemos que revisar cada cierto tiempo (tiempo estipulado por la empresa) las fechas de caducidad:

- a) **La devolución de estos productos se hará de la forma acordada con la empresa proveedora**, ya sea un laboratorio o un almacén de distribución
- b) Cuando una **farmacia hace una devolución** por caducidad, **solo se recupera parte del precio por el que se compró**
- c) **Pasado ese tiempo (max. 6 meses), no tendremos reembolso** económico

→ **Por errores en el pedido**

Esto ocurre cuando en un pedido recibimos algún producto que no hemos demandado o se ha producido un error al mandar uno distinto del pedido

En este caso, la empresa proveedora se hace cargo de la devolución, se reembolsará el importe o nos mandará el producto adecuado según la necesidad

→ **Por mal estado del producto**

En este caso, lo comunicaremos a la empresa responsable y procederemos a devolver el producto dañado

Es dicha empresa la que se debe hacer cargo de la devolución

No debemos olvidar adjuntar la documentación necesaria, según sea el caso, para que se produzca la devolución (hojas de devoluciones, parte del albarán, etc.)

→ **Por alertas sanitarias**

Estas provocan devoluciones de productos, los artículos afectados, deben ser retirados de la OF

Estas devoluciones se hacen a través del almacén distribuidor con la particularidad de devolverlo como “alerta sanitaria y motivo”

Conviene adjuntar el documento que notifica la retirada de ese producto

2. Devolución de los productos farmacéuticos

La devolución de medicamentos está regulada por ley en nuestro país (Ley 29/2006, de 26 de julio)

Hay que distinguir:

- **Devoluciones al laboratorio**

Se hacen cuando:

- El **pedido** directo **no cumple las condiciones** acordadas
- Hay **errores en la cantidad** solicitada
- El **producto es de temporada y no se ha vendido**

El **laboratorio puede:**

- **Devolver el dinero**
- **Cambiar el producto** por otro
- **Enviar de nuevo** el mismo producto en buen estado

La devolución se gestiona directamente con el laboratorio, normalmente mediante empresas de transporte o visitadores farmacéuticos

- **Devoluciones al almacén de distribución**

Hay dos tipos (que se explicarán después): inmediatas y programadas

Según el motivo:

- **Retirados, alertas sanitarias, inmovilizados, bajas o estropeados:** se reembolsa el 100%
- **Caducados:** solo se devuelve una parte del importe, y las devoluciones no pueden superar el 10% de las unidades compradas de ese medicamento

2.1 Devolución inmediata y programada

- **Devolución inmediata:** se hace en el momento, por motivos como:
 - **Error de pedido (EP):** se pidió mal el producto
 - **Error de transmisión (ET):** llega algo distinto a lo solicitado
 - **Envase defectuoso (ED):** roto o en mal estado; se marca con etiqueta amarilla
 - **No interesa (NI):** el cliente no lo recoge y no se podrá vender a otro; suele haber 10–14 días para devolverlo

- **Devolución programada:** se realiza periódicamente (normalmente cada mes) rellenando un albarán

Motivos:

- Medicamentos **caducados** (hasta 6 meses después de la fecha)
- Estropeados**
- Bajas, anulación de registro, suspensión o cese** del laboratorio
- Retirados o inmovilizados**

- **Casos especiales** según el tipo de medicamento

Estupefacientes

- Se envían “vales de estupefacientes” marcados como *devolución*
- Se registra la salida en el libro correspondiente indicando el motivo

Termolábiles (requieren frío)

- Se usa el documento específico del distribuidor
- Es obligatorio demostrar que **no se rompió la cadena de frío**

Resto de medicamentos

- Se rellenan los impresos habituales con datos como C.N. (código nacional), descripción y unidades
- Se envían en cajas identificadas con pegatina exterior

3. Documentos para la devolución: hoja de devolución

Para devolver un producto en la farmacia, se debe rellenar una **hoja de devolución** (o *albarán de devolución*), igual que se hace una hoja de pedido cuando se solicita mercancía

Los albaranes que llegan con los pedidos diarios vienen divididos en dos partes: una de ellas puede usarse como hoja de devolución si hace falta. Solo hay que **marcar el producto que se quiere devolver**

Una vez completada, la hoja se envía a la empresa distribuidora por **email, fax o mediante el programa informático** de la farmacia, que permite gestionar las devoluciones de forma digital

3.1 Los abonos

Cuando se devuelve un producto a la empresa proveedora, la farmacia solicita que le devuelvan el dinero de ese artículo

Para hacerlo, la empresa envía una **nota de abono**, que es el documento que confirma que aceptan la devolución y que van a pagar el importe correspondiente

Estas notas de abono incluyen la misma información que una factura y también indican el **número del albarán** del que provienen los productos devueltos

Una vez revisadas, deben **guardarse en un archivo aparte**

El pago del importe puede hacerse mediante **transferencia bancaria** o descontándolo en la **siguiente factura** que la empresa emita

4. Devolución de medicamentos a la farmacia

En la farmacia **no se aceptan devoluciones de medicamentos**, salvo que estén en mal estado o que el error haya sido de la propia farmacia

Esto se debe a razones **sanitarias y legales**: una vez que un medicamento sale de la farmacia, **no se puede garantizar** que haya sido conservado correctamente (temperatura, humedad, luz, cadena de frío, etc.), por lo que ya no es seguro ni eficaz

Además, la ley prohíbe volver a dispensar un medicamento que ya fue entregado a otro paciente. La farmacia es responsable de su **custodia, conservación y dispensación** desde que llega hasta que se entrega al usuario

Un medicamento **no es un producto de consumo**, sino un **bien de salud**, y por eso su devolución está muy limitada

CASOS PRACTICOS

1. Ejemplo de devolución

Planteamiento. Estás en la oficina de farmacia y, al ir revisando el pedido que ha llegado junto al albarán, observas que una de las cajas está mojada de algo que parece jarabe.

Al abrir la caja, ves que uno de los tarros de jarabe para la tos que has pedido está roto y ha mojado todo.

Nudo. ¿Cómo debes proceder ante esta situación?

Desenlace. En este caso, realizaríamos una devolución inmediata al almacén distribuidor, ya que estamos en uno de los cuatro casos de devolución que nos podemos encontrar, por envase defectuoso.

Así, colocaremos una etiqueta amarilla para advertir que no se pueden utilizar los productos debido a que el envase se ha roto y el contenido está en mal estado.

Avisaremos al almacén para que recoja el pedido y lo sustituya por uno en buen estado, revisando a su llegada el nuevo con el distribuidor para evitar más retrasos.



Fig. 5. Pedido defectuoso

2. Distinguir una factura de un abono

Planteamiento. Estás en la oficina con María, tu nueva compañera de prácticas. Llega con el pedido habitual una factura y un abono, pero María no sabe distinguirlos.

Nudo. ¿Cómo la ayudarías?

Desenlace. Lo más fácil y rápido es fijarnos en ambos documentos y ver si viene especificado: el formato de ambos documentos es igual, pero si en uno de los documentos pone factura, evidentemente lo será, e igualmente sucederá con el abono.

En otras ocasiones no se especifica. En este caso, nos tendremos que fijar en el importe del documento:

- En el caso de la factura será en positivo, y la oficina de farmacia tendrá que efectuar un pago.
- En el caso del abono, el importe será en negativo, por lo que la empresa proveedora tendrá que devolvérselo a la oficina de farmacia.

Item	Descripción	Cantidad	Unidad	Valor	Importe
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50

Fig. 8. Ejemplo de factura

TEMA 16: CONCEPTOS GENERALES DE LA FACTURACION

1. La facturación

Una vez damos el visto bueno a un pedido recibido, junto con él, o por separado **la empresa proveedora nos manda la factura**

Factura: documento contable que refleja toda la información sobre una compraventa y que sirve como comprobante de la operación realizada

Las facturas son documentos importantes en la gestión de toda empresa y están reguladas por el Real Decreto 1629/2012, de 30 de noviembre (BOE de 1 de diciembre)

1.1 Datos mínimos en una factura

En las Oficinas de Farmacia existe la peculiaridad de los **recargos de equivalencia**, por lo que debemos tener en cuenta que en la factura pueden venir hasta 3 tipos de IVA distintos con sus respectivos recargos de equivalencia, correspondientes a los productos de cada uno de los tipos

IVA	RE
Superreducido	0,5 % sobre el PVL o sobre el PVA
Reducido	1,40 % sobre el PVL o sobre el PVA
Normal	5,20 % sobre el PVL o sobre el PVA

Tabla 2. Correspondencia entre el tipo de IVA de un producto y el RE que le corresponde

Datos mínimos para que las facturas sean validas:

- Rotulo en el que se indique explícitamente que es una factura
- N° o serie
- Fecha de expedición
- Datos del cliente
- Datos del proveedor
- Descripción de los productos presentes en la factura
- Importe de cada producto y total
- Tipos de impuestos (IVA, recargo de equivalencia, etc.)
- Base de impuestos de cada tipo de IVA

1.2 Otros aspectos a tener en cuenta en la farmacia

En algunos pedidos hay que pagar gastos que no estaban incluidos en la factura, como, por ejemplo, gastos de transporte, etc.

En este caso, estos gastos se facturan a través de las llamadas **hojas o notas de gastos**

Estas tendrán que contener la misma información que las facturas habituales, además de una numeración propia para poder distinguirlas del resto, y deberán archivarse al igual que las otras

Si el proveedor es un laboratorio o una distribuidora con la que se trabaja poco: Emiten **una factura por cada albarán** y la envían directamente a la farmacia, siempre que el pedido esté correcto

Si el proveedor es un almacén de distribución que entrega muy a menudo (varias veces al día o con frecuencia):

- Se acuerdan **fechas fijas de facturación**
- Suelen emitir **facturas quincenales o cada diez días**, agrupando **todos los albaranes** generados en ese periodo

2. Pago de facturas: plazo de pago

El pago se efectuará según las condiciones pactadas con el proveedor

2 son los principales aspectos en los que podemos negociar con los proveedores:

- El plazo de pago
- La forma de pago

- **Plazo de pago:** tiempo que pasa desde que recibimos unos productos con su factura hasta el momento en el que se realiza el pago efectivo de los mismos
El pago suele estar **entre 30 y 60 días**, no pudiendo ser superior a este, según el RD – Ley 4/2013 de 22 de febrero
- **Forma de pago:** modo en el que el importe económico de un pedido pasa de la persona o empresa que lo compra a la empresa proveedora
Distintas formas: transferencia bancaria, pago al contado (para pequeños pedidos), pago domiciliado o cheque bancario

3. Facturación de recetas dentro de la OF

La farmacia debe **facturar** los medicamentos dispensados a pacientes de la Seguridad Social

Esto permite **verificar** que el importe pagado por la administración coincide con lo entregado al paciente

Antes la facturación era manual; ahora se usa un **programa informático y etiquetas escaneadas**

Cada bloque de facturación incluye **25 recetas**

El sistema pide indicar:

- Si la receta es del **servicio de salud** o de una **mutua**
- La situación del paciente: **activo, pensionista o accidente laboral**

El programa calcula automáticamente cuánto debe pagar el paciente según:

- El **precio** del medicamento
- Su **porcentaje de aportación**

La **facturación** en la farmacia **se ha automatizado**: el sistema registra las recetas, identifica el tipo de paciente y calcula el importe correcto, facilitando el control y evitando errores

Devolución de recetas

El proceso de facturación se apoya en convenios firmados por la administración y los distintos COF

4. Gestión de compras y ventas

Las farmacias usan **bases de datos para gestionar** el **proceso de compra y venta**, en ellas guardan información de sus proveedores, formas de pago y bonificaciones

Estas **bases nos permiten**: guardar datos de proveedores, comparar precios, ver productos mas vendidos, reponer productos automáticamente...

Y además permiten un control de caja según parámetros temporales (diario, mensual, anual) con gráficos y por organismos de facturación y así se hace el cuadro

CASOS PRACTICOS

1. Pagar el pedido al transportista

Planteamiento. Estás en la OF y llega un pedido de un laboratorio. El transportista nos dice que tenemos que pagar 1250€ del pedido más 20€ por gasto de envío.

Nudo. ¿Qué haces?

Desenlace. Los pagos al contado de esas cantidades están limitados por ley, así que no sería posible hacer el pago. Habría que contactar con el proveedor para pactar otra forma de pago.

Con respecto a los gastos de envío, hay que comprobar que el pedido lleva un gasto de envío que corre a cargo de la OF. Normalmente, esto vendrá en la hoja de pedido o en el presupuesto que nos dieron a la hora de hacer el pedido. Una vez comprobado que es así, le pediremos al transportista la nota de gasto que va a justificar el pago de los 20€ que le vamos a hacer, y sellaremos el justificante de entrega del pedido.



Fig. 5. Ilustración sobre la llegada de un pedido a la OF

La nota de gasto la tendremos que guardar con el resto de notas de gasto para la contabilidad fiscal de la OF.

2. Pedido de temporada de verano

Planteamiento. En la Oficina de Farmacia estamos planteando la temporada de verano con todos los productos relacionados con cremas solares, lociones para después del sol y repelentes de mosquitos, entre otros, por lo que se calcula una gran inversión previa al periodo estival.

Nudo. ¿Cómo lo podríamos gestionar?

Desenlace. Debido al masivo pedido y a que, según el Real Decreto-Ley 4/2013, de 22 de febrero, el plazo de pago debe estar entre 30 y 60 días sin que pueda ser superior a este (aunque sí negociable siempre que el plazo sea menor), la opción a la que podemos recurrir es a la de jugar con las fechas de entregas. De esta manera se puede realizar el pedido en varios plazos, cada uno de los cuales generará una factura independiente con el plazo máximo para su pago, y así iremos obteniendo beneficios de unas ventas y pagando otras.



Fig. 9. Productos relacionados con la temporada de verano

TEMA 17: DISPENSACION: LA RECETA MEDICA

1. Dispensación y venta

Dispensación → servicio profesional del farmacéutico cuyo objetivo es asegurar que cada paciente reciba y utilice sus medicamentos de forma correcta y segura

3 supuestos distintos de dispensación:

- **Dispensación por prescripción médica:** se dispensa lo prescrito por el facultativo (medico, veterinario, etc.)
- **Dispensación por indicación farmacéutica:** situación en la que el farmacéutico es el que propone un medicamento o producto sanitario (EFP o sin receta) al paciente para la solución a su problema de salud
- **Dispensación por solicitud del paciente:** un paciente nos demanda un medicamento (EFP o sin receta) concreto

→ **Atención farmacéutica:** participación del farmacéutico en la dispensación y en el seguimiento del tratamiento del paciente

El **farmacéutico colabora con el médico y otros profesionales sanitarios** para conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente

También **incluye la promoción de la salud y la prevención de enfermedades** mediante actividades realizadas por el farmacéutico

Venta → entregar un producto (que no necesita prescripción médica) al cliente, limitándose nuestra actuación solo al cobro del importe, ya que no es imprescindible el consejo farmacéutico:

- ✓ Muchos productos en OF venta
- ✓ Se debe estar formado
- ✓ Resolver posibles dudas del cliente
- ✓ Legalmente no es obligatorio que el farmacéutico este presente

2. Prescripción: concepto de receta medica

La **prescripción** es un documento sanitario que puede presentarse como: receta médica, orden de dispensación hospitalaria, receta veterinaria... siempre realizado y entregado por un facultativo autorizado

La **receta médica**: documento normalizado a través del cual los facultativos legalmente autorizados prescriben los medicamentos y productos sanitarios al paciente, para que le sean dispensados por el farmacéutico

Toda receta médica, sea cual sea su formato o soporte, **debe ir acompañada** de una **hoja de información al paciente**, donde se detalla toda la información relevante respecto a los medicamentos prescritos

Una receta oficial en papel tiene un **plazo máximo de validez** para ser dispensada en la OF de **10 días naturales** a partir de la fecha de prescripción

Existen excepciones respecto a este tiempo de validez:

- **Medicamentos que contengan PA derivados de la vitamina A (isotretinoína):** la validez de la receta es de 10 días naturales posteriores a la fecha de prescripción
- **Medicamentos que necesiten visado para su dispensación:** el plazo de 10 días empezara a contar desde la fecha del visado
- **Vacunas bacterianas individualizadas o vacunas antialérgicas:** plazo máximo de validez de 90 días naturales a partir de la fecha de prescripción

Las recetas estarán escritas en castellano (también en la lengua cooficial de la CCAA), han de ser legibles y puede retirarse en cualquier parte del territorio nacional

2.1 Tipos de recetas medicas

Dependiendo del criterio usado, se pueden clasificar en:

- **Financiadas:** el paciente paga solo una parte (entre 0 y 60%), según su situación laboral o económica
- **No financiadas:** el paciente paga el 100% del medicamento

→ **Según quien las emite:**

- **Recetas privadas:** son emitidas por profesionales de centros privados, no están financiadas (el paciente paga todo) y suelen ser blancas y sin espacios para cupones
- **Recetas publicas:** son emitidas por servicios de salud públicos o mutualidades, que incluyen MUFACE, ISFAS y MUGEJU

→ **Según el tipo de medicamento:**

- **Receta ordinaria:** para medicamentos normales
- **Receta especial:** para medicamentos como estupefacientes o de uso veterinario

→ **Según el formato:**

- **En papel:** van en talonarios rellenos a mano, o en hojas preparadas para dispensar (receta privada)
- **Electrónica:** la prescripción se realiza en el sistema informático para ser dispensada después en la OF

3. Requisitos que debe cumplir una receta de papel

Espacios prediseñados para cumplimentar la receta de papel:

→ **Prescripción (lo que se receta):**

- Nombre del medicamento o principio activo
- Dosis y forma farmacéutica (comprimidos, jarabe, etc.)
- Formato: cuantas unidades trae el envase
- Vía de administración (oral, tópica...)
- Posología (como y cuando tomarlo)
- Numero de envases (normalmente solo uno, salvo excepciones)

→ **Datos del paciente:**

- Nombre y apellidos
- Fecha de nacimiento
- Código de identificación de la tarjeta sanitaria (solo con recetas del Sistema Nacional de Salud)

→ **Datos del profesional que prescribe:**

- Nombre, apellidos y nº de colegiado (escrito con sello)
- Firma (manual en papel, digital en receta electrónica)
- Fecha en la que se emite la receta

→ **Datos de la farmacia:**

Apareen en el sello de la farmacia, que se usa para validar la dispensación, que incluye:

- Nombre y apellidos del farmacéutico titular
- Dirección de la farmacia
- NIF de la farmacia
- N° de identificación sanitaria (SOE)
- Firma del farmacéutico titular

→ **Zonas de cupones precinto:**

- **En recetas en papel:** esta debajo de la prescripción
- **En receta electrónica:** se coloca debajo de todos los tratamientos

→ **Zona para justificar sustituciones:**

- Solo en recetas en papel
- El farmacéutico explica porque sustituye un medicamento (urgencia, desabastecimiento o precio menor)
- Debe ir firmado por el farmacéutico titular

Todos los datos deben ser claros y legibles, y la receta no puede tener tachaduras ni cambios del texto

4. La receta electrónica

Implantación:

Su implantación nacional fue lenta por la falta de uniformidad entre tarjetas y sistemas informáticos

Antes no se podía acceder a recetas electrónicas de otras comunidades; ahora si

Como se prescribe:

- El medico introduce la receta en un sistema informático
- Entrega al paciente una hoja de instrucciones
- El paciente va a la farmacia con su tarjeta sanitaria

Que hace la farmacia:

- Accede al sistema con un certificado digital
- Lee la tarjeta del paciente y puede ver: prescripciones activas, histórico de tratamientos y calendario de futuras dispensaciones (muy útil en crónicos)

Validez y control de envases:

- La receta suele valer 10 días, aunque puede variar
- El sistema calcula automáticamente cuando dura cada envase
Nº de comprimidos u otras unidades
Posología indicada
- Activa el siguiente envase justo cuando corresponde

Tras la dispensación:

- El sistema genera un número único de dispensación con datos del paciente, la receta y la farmacia
- Los cupones precinto deben adjuntarse a una hoja identificada con ese número para la facturación mensual

5. Ordenes de dispensación

Es un documento normalizado del que disponen los médicos de servicios de hospital y están destinadas a farmacia hospitalaria

Distintos tipos:

- **Orden de dispensación hospitalaria:**

→ Regulada por el **RD 1718/2010**

→ Permite dispensar medicamentos a **pacientes no hospitalizados desde el Servicio de Farmacia Hospitalaria**

→ Se usa para tratamientos especiales (VIH, medicamentos de uso hospitalario...)

- **Orden de dispensación de enfermería:**

→ **Regulada por el RD 1302/2018**, que modifica el RD 954/2015

→ **Solo** pueden emitirla **enfermeros/as acreditados**

→ Permite indicar o autorizar ciertos medicamentos o productos sanitarios

→ Para que un enfermero pueda indicar un medicamento, **debe existir diagnóstico previo del médico**

→ Incluye un **código de acreditación**, que identifica al profesional que autoriza la dispensación

6. Procedimiento de dispensación

La **dispensación**: proceso por el cual la farmacia se asegura de que el paciente recibe y usa el medicamento **correctamente**, con la **dosis adecuada**, durante el **tiempo necesario** y con la **información suficiente**, cumpliendo la normativa

Dispensación con **receta en papel**:

→ **Verificación inicial**

→ Identificar al paciente con su tarjeta sanitaria

→ Revisar que la receta tenga:

- Datos correctos del paciente y del médico

- Firma y fecha del médico

- Sin tachaduras ni modificaciones

• **Preparación del medicamento:**

→ Localizar el medicamento y llevarlo al mostrador

→ Antes de cortar el cupón, comprobar que la dispensación es correcta

• **Cupón precinto y registro:**

→ Cortar el cupón y pegarlo con celo en su espacio

→ Escanearlo en el sistema informático

• **Sustituciones:**

→ Si se sustituye el medicamento, escribir el motivo

• **Validación final:**

→ Sellar la receta con el cuño de la farmacia

→ El farmacéutico firma

Dispensación con **receta electrónica**:

→ **Acceso al sistema:**

→ El paciente entrega su tarjeta sanitaria

→ Se introduce en el sistema para acceder a la información prescrita por el médico

→ **Revisión con el paciente:**

→ Se revisa junto al paciente la medicación que aparece en su historial

→ **Preparación y comprobación:**

→ Se recogen los medicamentos y se llevan al mostrador

→ Se escanean uno a uno para confirmar que todo es correcto

→ **Hoja de dispensación:**

→ El programa genera la hoja de dispensación

→ En ella se colocan los cupones precinto

→ **Finalización:**

→ Se completa la dispensación y la venta

En ambos casos se debe mantener **comunicación clara** con el paciente y se confirme que **ha entendido como debe tomar la medicación**

7. Situaciones excepcionales: sustituciones de medicamentos y el visado

2 situaciones excepcionales:

* **Sustitución de medicamentos:**

La Ley del Medicamento **permite al farmacéutico sustituir un medicamento** cuando no dispone del que figura en la receta, siempre que:

→ El **paciente** este **de acuerdo**

→ El medicamento alternativo tenga **misma composición, forma farmacéutica, vía de administración y dosis**

Que debe hacer el farmacéutico

En la receta debe anotar:

- El medicamento que finalmente dispensa
- La fecha
- Su firma
- El motivo de la sustitución

Motivos permitidos por la ley

- Urgencia del paciente
- Desabastecimiento
- Precio menor

Medicamentos que no pueden sustituirse sin autorización del medico

- **Biológicos:** insulinas, vacunas, hemoderivados, biotecnológicos
- **Principios activos de estrecho margen terapéutico** (carbamazepina o ciclosporina), salvo si son intravenosos
- **Medicamentos con especial control medico** (ej.: isotretinoína)
- **Medicamentos inhalados** para el aparato respiratorio

* **El visado:** control adicional exigen las autoridades sanitarias para poder dispensar ciertos medicamentos o productos sanitarios

¿En qué consiste?

Es un **sello especial** que debe **poner y firmar un inspector médico**, debe incluir la fecha del visado , que siempre debe ser igual o posterior a la fecha de la receta

Validez

Una receta que necesita visado solo es válida durante 10 días desde la fecha del visado (no desde la fecha de la receta)

¿Qué medicamentos lo requieren?

Visado de inspección	
Medicamentos	Productos sanitarios
Diagnóstico hospitalario	Absorbentes de incontinencia urinaria
Cupón precinto diferenciado	Tiras reactivas de glucosa
Antipsicóticos para mayores de 75 años	Vacunas bacterianas y extractos hiposensibilizantes individualizados
Estatinas del grupo C10AA para que la aportación sea reducida	Productos dietoterápicos y nutrición enteral

CASOS PRACTICOS

1. Recetas privadas y recetas de la seguridad social

Planteamiento. Estás en la Oficina de Farmacia con María, tu nueva compañera de prácticas, y te comenta que no distingue bien las diferencias entre una receta privada y otra de la Seguridad Social.

Nudo. ¿Cómo le explicarías a María las diferencias que hay?

Desenlace. Las principales diferencias son que la receta privada está prescrita por un médico que trabaja de forma particular, por lo que el paciente tendrá que pagar el importe completo del medicamento. Además, este tipo de recetas no disponen de espacio destinado a colocar los cupones precinto.



Fig. 2. Receta médica privada

En cambio, las recetas con cargo a la Seguridad Social tienen un espacio reservado para la colocación de los cupones precinto. Además, la prescripción será realizada por un médico que trabaja para el Sistema Nacional de Salud y por este tipo de recetas el paciente pagará sólo la parte proporcional que le corresponda según su renta.

2. ¿Es correcta esta receta médica?

Planteamiento. Estás en la OF con María, tu nueva compañera de prácticas, y te comenta que no distingue bien cuándo una receta médica es correcta o no.

Nudo. ¿Cómo le explicarías los contenidos obligatorios?

Desenlace. La **receta médica** es un documento oficial, y para que tenga validez debe de cumplir una serie de requisitos.

Aunque los modelos de receta pueden ser diferentes, el contenido es similar:

- En primer lugar, la receta debe estar expedida en cualquiera de los modelos oficiales para la Seguridad Social, mutualidades, mutuas y similares o receta privada. Es conveniente que le enseñes a tu compañera modelos de todas las recetas para que se familiarice con ellas.
- El plazo de validez de la receta es de diez días, hay que fijarse que no ha pasado más de este tiempo desde la fecha de prescripción.
- No debe contener enmiendas ni raspaduras.
- El medicamento debe estar perfectamente identificado con el nombre, forma farmacéutica o con el código nacional. El tamaño y número de envases, si no consta, se entenderá que es uno y el envase más pequeño.
- Debe constar la posología, aunque la falta de este dato no invalida la receta. Debemos asegurar y hacer constar en la receta que el paciente conoce la posología y duración del tratamiento.
- Así mismo, deben constar los datos del paciente, nombre número de asegurado en aquellas modalidades de receta financiada y edad de nacimiento.
- Con respecto a los datos del prescriptor, debe figurar el nombre, número de colegiado y firma.

TEMA 18: REGISTRO DE POSTDISPENSACION

1. Registro de postdispensación

Cuando se dispensan **medicamentos especiales** (como psicotrópicos o estupefacientes), la farmacia debe **registrarlos** en libros o documentos específicos

Antes estos registros eran solo en **papel**, pero ahora es habitual usar **formatos electrónicos**

Aunque la legislación no fija un plazo exacto de conservación, **se recomienda guardarlos al menos 5 años** una vez completados

2. El libro recetario: campos a rellenar en formato papel

El libro recetario es un libro oficial obligatorio en todas las farmacias

Lo expide el **Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos** y sirve para registrar ciertas dispensaciones esenciales

En el deben anotarse:

- Medicamentos con psicótopos
- Formulas magistrales y preparados oficiales
- Medicamentos de uso humano prescritos para animales

Pueden cumplimentarse **en papel o de forma informática**

En el **formato papel**, se registran datos como:

- **Fecha** de publicación
- **Nº de registro** (correlativo, sin saltos)
- **Medico prescriptor** (nombre, apellidos y nº de colegiado)
- **Prescripción**, detallada según el tipo de medicamento
- **Precio** (solo para formulas magistrales y preparados oficiales)
- **Observaciones**, como datos del paciente según la normativa autonómica

2.1 Aspectos a tener en cuenta en el libro recetario en formato papel

El **farmacéutico titular**, o en su ausencia el **regente o sustituto**, debe **firmar cada día** las anotaciones del libro recetario; la firma del **adjunto no es válida**

No puede haber **hojas firmadas sin rellenar** ni **espacios en blanco** entre registros

El libro se adquiere a través del **Colegio Oficial de Farmacéuticos** y debe venir **validado por Sanidad**, con sello en todas las páginas, una diligencia y la firma del inspector en la primera hoja

3. El libro recetario en formato electrónico o digitalizado

El libro recetario electrónico **puede organizarse de varias formas:**

- Todas las dispensaciones en formato informatizado
- Especialidades en hojas informatizadas y formulas/preparados en otras
- Solo especialidades informatizadas y formulas/preparados en papel

No se permite usar 2 sistemas de registro a la vez para medicamentos del mismo tipo

Las hojas informatizadas deben estar:

- L **Selladas** por la Consejería de Salud
- L **Foliadas** en la parte superior izquierda
- L Con **numerador** y datos identificativos de la farmacia

3.1 Datos a rellenar en el libro recetario en formato electrónico

El libro recetario informatizado tiene 200 hojas numeradas y cada una incluye varios campos que el personal de la farmacia debe completar:

- **Nº de registro:** consecutivo, con barra y los 2 últimos dígitos del año (ej.: 3487/20)
- **Fecha de dispensación**
- **Datos del médico:** nombre y apellidos; si es receta publica, lleva código identificativo; si es privada, numero de colegiado
- **Datos del adquirente:** nombre, apellidos y DNI
- **Datos del usuario:** nombre, apellidos y DNI
- **Prescripción:** descripción del medicamento o preparado, igual que en el libro en papel
- **Observaciones:** cualquier información relevante

El **farmacéutico titular, regente o sustituto debe firmar diariamente** todas las hojas ya revisadas

Estas hojas deben **conservarse al menos 5 años**

Cualquier incidencia debe anotarse en las hojas destinadas a ello, con **fecha y firma del farmacéutico**

4. Gestión de los medicamentos estupefacientes: libros de contabilidad de estupefacientes

Para gestionar los medicamentos estupefacientes, la farmacia utiliza **4 documentos:**

1. Libro de estupefacientes: obligatorio para registrar todos los movimientos de estos medicamentos; puede ser en papel o electrónico

2. Talonario de vales: vales numerados para solicitar estupefacientes al proveedor; hoy en día suele generarse un vale electrónico

3. Receta de estupefacientes: imprescindible para poder dispensarlos

4. Notificación de movimientos: documento con el que la farmacia declara anualmente a las autoridades todos los movimientos de estupefacientes

4.1 Apartados del libro de contabilidad de estupefacientes

El libro de contabilidad de estupefacientes tiene 200 folios numerados y sellados y se divide en 3 partes:

- **Certificación:** primera hoja con los datos del titular, fecha, sello de inspección y firma del inspector
- **Índice de folios:** 5 páginas donde aparecen todos los estupefacientes incluidos en el libro, rellenando primero la parte izquierda y luego la derecha
- **Hojas de contabilidad:** cada página corresponde a un solo estupefaciente y recoge todas sus entradas, salidas y el saldo restante en la farmacia

En **cada movimiento se registra:**

- **Entradas:** fecha, nº de envases recibidos, proveedor y saldo final
- **Salidas por dispensación:** fecha, nº del libro recetario, nº de receta oficial, envases dispensados, datos del médico y datos del paciente, además del saldo final
- **Salidas por devolución:** fechas, envases devueltos, motivo (abono, error, caducidad...) y saldo final

CASOS PRACTICOS

1. Ejemplo de registro postdispensación

Planteamiento. Paula acude a nuestra Oficina de Farmacia a retirar su crema para la psoriasis, preparada en nuestro laboratorio a partir de una fórmula magistral.

Nudo. ¿Cómo procedemos?

Desenlace. En este caso, a Paula le hemos dispensado uno de los productos que debemos registrar en el libro recetario, las fórmulas magistrales y preparados oficinales.



Fig. 4. Primera hoja de un libro recetario en formato papel

Estas anotaciones se deben hacer diariamente, en nuestro caso, de forma manual, y los datos a cumplimentar serán:

- La fecha.
- El número de registro correspondiente de forma correlativa, sin saltar la numeración.
- El nombre, apellidos y número de colegiado del médico que lo ha prescrito.
- Los datos del medicamento o preparado, indicando toda la prescripción de la misma manera que está redactada por el médico.
- En este caso en concreto, al tratarse de una fórmula magistral, habría que rellenar el campo del precio.
- En el cuadro de observaciones no hay nada relevante a indicar.

2. Ejemplo de dispensación de estupefacientes

Planteamiento. Llega una paciente a la farmacia con una receta de Palexia retard de 250mg (medicamento estupefaciente). Tu compañera en prácticas decide atenderla.

Nudo. ¿Cómo le explicarías a tu compañera la manera de actuar?

Desenlace. Lo primero que hay que hacer es comprobar que la paciente lleva una receta oficial de estupefacientes y que está correctamente rellenada:

- Hay que comprobar que está cuñada, firmada y fechada por el médico.
- Que están los datos del paciente, incluido el DNI. En este punto es importante preguntar la dirección del paciente, ya que es un dato que luego necesitaremos para hacer el registro en el libro de contabilidad.

Una vez comprobado todo, abriremos el cajón donde se guardan bajo llave los estupefacientes, cogeremos el Palexia y procederemos a la venta.



Fig. 8. Palexia retard

A continuación, rellenaremos en el libro de contabilidad de estupefacientes con todos los datos de la venta que hemos realizado.

TEMA 19: FACTURACION DE RECETAS

1. El colegio oficial de farmacéuticos (COF): funciones

Los **Colegios Oficiales de Farmacéuticos (COF)** se **encargan** de la **facturación global** de las farmacias

Para ello firman convenios con los servicios de salud, donde se establece como deben dispensarse y facturarse las recetas

El COF **actúa** como **intermediario**: recibe las recetas con todos sus datos (numero único, medico, paciente, aportación, datos de la farmacia y foto de la receta), factura a las entidades y luego **paga a cada farmacia**, descontando un pequeño margen por la gestión

Los convenios se **revisan periódicamente** y, si hay desacuerdos, se tratan en **comisiones mixtas** o incluso pueden llegar a tribunales

El COF también organiza la **recogida y entrega de recetas**, que suele hacerse **1 o 2 veces al mes**, ya sea llevándolas a la farmacia al Colegio o mediante empresas logísticas o mayoristas como COFARES

2. Preparación de las recetas de papel

Al terminar el mes, la farmacia debe organizar las recetas para facturarlas

La **ordenación** se hace así:

- Primero **se separan por entidad**: sistema de salud, Muface, Mugeju, etc.
- Dentro de cada entidad, **se separan por tipo de producto** (medicamentos, efectos y accesorios, formulas, visados...); algunas entidades ya no exigen esta separación
- También **se separan por régimen**: activos, pensionistas, síndrome tóxico, etc.
- Las **mutualidades** suelen pedir una clasificación **menos estricta**
- Cada colegio provincial puede tener **normas propias**

Después, el **farmacéutico debe revisar, sellar y firmar las recetas** y **agruparlas en paquetes de 25** (el último puede tener menos)

En **algunas provincias**, cada paquete lleva un **volante de entrega o solapa**, donde se indica el número de bloque, la entidad y el tipo de producto

3. Recetas registradas en el sistema de receta XXI

Tras la implantación de la receta electrónica, las recetas en papel de otras comunidades pueden dispensarse y facturarse en cualquier punto de España

En Andalucía, por ejemplo, se distingue entre recetas registradas en **Receta XXI** y las que no lo están

Este grupo incluye todas las recetas en papel de los sistemas autonómicos de salud (excepto Madrid, Ceuta y Melilla)

Las **recetas se clasifican en 3 grupos:**

- **Grupo 1:** recetas y ordenes de enfermería de medicamentos prescritos por **principio activo y genéricos**
- **Grupo 2:** recetas y ordenes de enfermería de **medicamentos por marca, productos sanitarios, nutrición enteral y dietoterápicos**
- **Grupo 3: recetas y ordenes de enfermería de:**
 - L Formulas magistrales y preparados oficinales (sello 500017)
 - L Extractos hipo sensibilizantes y vacunas bacterianas individualizadas (sello 500009)
 - L Tiras de glucosa en orina (sello 500033)
 - L Medias de compresión normal (sello 500041)
 - L Campaña sanitaria, síndrome toxico, hipercolesterolemia familiar heterocigótica y accidentes laborales o enfermedades profesionales

3.1 Entrega de recetas registradas en el sistema de receta XXI

Las **recetas y ordenes de dispensación de Centros de Asistencia Social (ODCAS)** se presentan en **paquetes de 25**, sin separar por grupos

Las recetas registradas en el sistema **RXXI** deben colocarse dentro de **cajas normalizadas** del colegio, identificadas con **etiqueta blanca**

Al finalizar la facturación, se imprime una **Hoja de resumen desde la web del COF** usando **Farmacloud**

Para ello:

- Se accede a Hojas de entrega y etiqueta
- Se introduce el numero total de recetas RXXI del mes
- La hoja resumen se coloca en la primera caja

Cada entrega debe incluir **solo recetas del mes facturado**, sin mezclar meses anteriores ni posteriores

4.1 Recetas de mutualidades que “no” están registradas en el sistema de receta XXI

Las **recetas de mutualidades no registradas electrónicamente** (MUFACE, SIFAS y MUGEJU) se presentan en **bloques de 25 recetas**, agrupadas según tipo:

- Medicamentos sin visado
- Efectos y accesorios sin visado
- Medicamentos con visado
- Efectos y accesorios con visado
- Formulas magistrales, vacunas individualizadas y tiras reactivas
- Nutrición enteral y dietoterápicos
- Excepciones (como mesalazina)

Cada bloque lleva un volante de entrega o solapa con el numero de bloque y la **suma de códigos** (o de **PVP-IVA** en el caso de fórmulas, vacunas y tiras)

Estas recetas se colocan en la **misma caja** que las no registradas en el sistema RXXI, con una **etiqueta amarilla** en la primera caja

Las hojas resumen se pondrán en la primera caja

5. Preparación de documentos de recetas electrónicas

Las recetas electrónicas se gestionan mediante justificantes de dispensación que deben imprimirse en hojas A4 legibles, sin anotaciones manuscritas

Se **agrupan en paquetes de 100 hojas**, y cada entrega **incluye 400 recetas por caja**

Cada caja lleva su **etiqueta y hoja resumen**, registradas en la aplicación **Farmacloud**, donde se anota el numero de cajas y documentos entregados

Las recetas se organizan y presentan según el sistema **Receta XXI** y se identifican mediante **códigos de barras**, garantizando trazabilidad y control administrativo

6. Preparación de otros tipos de receta

En la facturación de recetas existen situaciones especiales que se gestionan aparte:

- **Recetas de interoperabilidad:** son justificantes de recetas dispensadas a pacientes de otras CCAA (excepto Madrid, Ceuta y Melilla)
Se agrupan en un **grupo separado** y **se envían independientes** del resto de documentos RXXI del mes

- **Justificantes de caída masiva:** se usan cuando el sistema informático del Servicio de Salud sufre una caída general
Permiten seguir dispensando con normalidad
Se entregan al COF **dentro de los primeros 5 días del mes siguiente**
- **Recetas de otras mutualidades o empresas privadas:** el COF gestiona recetas de entidades como Asepeyo, MAZ, FREMAP, Mutua Balear, Mercadona, etc.

Se entregan **personalmente** en el Colegio durante **los primeros 10 días del mes siguiente**

Otras mutualidades no gestionadas por el COF deben ser tramitadas **directamente por la farmacia** con la entidad correspondiente

CASOS PRACTICOS

1. Facturación de recetas

Planteamiento. Estás en la OF con María, tu nueva compañera de prácticas, y estáis preparando la facturación de recetas. Ella te pregunta qué debe hacer con las órdenes de dispensación registradas en el Sistema de Receta XXI.

Nudo. ¿Cómo la ayudarías?

Desenlace. Le comentaríamos a María que tanto las recetas médicas como las órdenes de dispensación que están registradas en el Sistema de Receta XXI y son en papel deben ir en el mismo paquete, formado como máximo por 25 recetas, sin distinción. Estas se presentarán dentro de las cajas normalizadas que suministra el Colegio e irán identificadas con la etiqueta correspondiente de color blanco.



Fig. 6. Página Web del COF Almería sobre facturación de recetas

Al final del proceso debemos imprimir la Hoja resumen y grabar estos datos en la aplicación *Farmacloud*.

Cada entrega contendrá las recetas registradas del mes que se está facturando, no pudiéndose entregar recetas de meses anteriores ni posteriores.

2. Devoluciones de recetas

Planteamiento. Imagina que hay errores o irregularidades en la facturación llevada a cabo por una Oficina de Farmacia.

Nudo. ¿Quién gestiona las devoluciones de recetas?

Desenlace. Como hemos visto, el proceso de facturación se apoya en convenios firmados por la administración y los distintos COF. La administración tiene la potestad de revisar las recetas entregadas y proceder a su impago total o parcial si detecta irregularidades en ellas como falta de fecha de prescripción, enmiendas, errores de dispensación, etc.

Las recetas de elevado importe son lógicamente las más revisadas, por ello los COF disponen de servicios de revisión de recetas para intentar minimizar los impagos por errores en la facturación de recetas.

Es importante evitar en lo posible errores de facturación que pueden tener consecuencias económicas importantes para la farmacia. La receta electrónica ha minimizado este tipo de problemas, cometer errores en este formato es mucho menos frecuente que en formato papel.

Causas de devolución total, de margen o parcial de las recetas facturadas por las farmacias de Madrid			
	Med.	Efec.	FVD
Anulación total			
T2 falta de coincidencia entre principio activo, forma farmacéutica y dosis entre la prescripción y dispensación sustitución de medicamentos no sustituibles	24,02%		10%
T3 receta con ausencia de visado	2,09%		35%
T4 receta con ausencia de datos obligatorios del médico prescriptor	6,01%		
T5 recetas con añadidos, enmiendas o tachaduras en la prescripción o fecha de prescripción	0,56%		5%
T7 recetas dispensadas antes/después de los plazos de validez	64,80%	100%	50%
T9 recetas que superan el precio menor en cumplimiento del RD. 9/2011	2,51%		
Anulación de margen o parcial			
M2 recetas con ausencia de datos de consignación obligatoria relativas al paciente	41,54%		6,67%
M3 recetas de ausencia de la fecha de dispensación	10,62%		46,67%
M4 receta de estupefaciente y psicotrópico en las que no se ha identificado correctamente el DNI del paciente que retira el medicamento	47,54%		40%
M5 recetas facturadas después del plazo máximo de facturación establecido	0,31%		
P3 recetas en las que se dispense un número superior de envases a los autorizados			6,67%

Nota: Med. (medicamentos); Efec. (efectivos); FVD (fórmulas, vacunas y dietas). Sólo se aparecen las causas que han tenido alguna devolución

TEMA 20: APLICACIONES INFORMATICAS AL SERVICIO DE LA OFICINA DE FARMACIA

1. Sistemas informáticos al servicio de la oficina de farmacia

Las oficinas de farmacia han ido incorporando **nuevas tecnologías** para gestionar su trabajo diario: pedidos, facturación, receta electrónica, webs, redes sociales, etc.

Antes (años 70), los pedidos se enviaban con **terminales telefónicos**, parecidos a calculadores, donde se tecleaba el **código nacional** y las unidades

El pedido se transmitía por teléfono al almacén

Hoy, gracias a internet, los pedidos se hacen **online**, viendo en tiempo real si un producto llegará en el siguiente reparto o esta en falta

Este avance es posible gracias a los **sistemas electrónicos (ordenadores)**

Los **ordenadores se componen** de:

- **Hardware:** partes físicas que se pueden tocar (chasis, cables, ventiladores, periféricos, componentes...)
- **Software:** programas y rutinas que permiten realizar tareas (gestión de pedidos, facturación, receta electrónica...)

1.1 Unidad central de proceso (CPU)

La CPU es un componente del hardware y actúa como el cerebro del ordenador

Su función es ejecutar los programas, manipulando los datos almacenados en memoria mediante operaciones muy simples (sumas, restas, comparaciones...)

La **CPU se divide en 3 partes:**

- **Memoria principal:** almacena el programa y los datos que la CPU utilizara
- **Unidad de control:** coordina todas las operaciones; lee datos de la memoria y activa los circuitos necesarios
- **ALU (Unidad aritmético – lógica):** realiza las operaciones aritméticas y lógicas con los datos

1.2 Periféricos

Los **periféricos** son dispositivos que permiten al ordenador **comunicarse con el exterior**

Incluyen también sistemas de **almacenamiento auxiliar**

Periféricos destacados: teclado, ratón, panel táctil, impresora, escáner, escáner de código de barras, escáner QR, sensor de huella digital y cámara web

Son los elementos que usamos para **introducir información, recibirla o almacenarla** fuera de la memoria principal

2. Sistemas operativos y lenguajes

El software de un equipo informático tiene **2 componentes principales:**

1. Sistema operativo

Es como la “electricidad” del ordenador: permite que todo funcione

Incluye rutinas para:

- L Leer y escribir datos en cualquier dispositivo
- L Controlar el inicio y fin de los programas
- L Cargar programas en la memoria
- L Leer el teclado
- L Controlar periféricos
- L Reducir tiempos muertos
- L Ejemplos: Windows, Unix, Linux

2. Lenguaje de programación

- L Es un lenguaje diseñado para describir instrucciones que el ordenador debe ejecutar, sigue sus reglas que permiten expresar acciones que serán interpretadas por el sistema
- L No es lo mismo que un lenguaje informático (que da formato a textos, pero no programa)
- L Ejemplos: ADA, JAVA, COBOL, PHP, BASIC, C, C++, PASCAL...

3. Ofimática y aplicaciones informáticas

La ofimática es el **conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas** que permiten optimizar, automatizar y mejorar las tareas de oficina

Incluye **aplicaciones como:**

→ **Procesadores de texto** (Word, WordPad...)

→ **Hojas de calculo**

→ **Bases de datos**

→ **Correo electrónico** (Gmail, Outlook...)

Estas herramientas son **esenciales en la oficina de farmacia**

Por ejemplo:

- L El **correo electrónico** permite recibir avisos del COF, laboratorios y proveedores; alguien debe revisarlo y responder cada día
- L Las **hojas de calculo** permiten usar formulas, vincular datos, crear gráficos y bases de datos. Se usan para:
 - Control de contabilidad
 - Previsión de ventas
 - Análisis del volumen de la farmacia
 - Calendario laboral (turnos, horas)
 - Cálculo de retribución variable

4. Programas de gestión en oficinas de farmacia

El software de farmacia aporta varias ventajas clave:

- **Mas eficiencia operativa**, gracias a la receta electrónica y a la automatización de ventas y facturación
- **Mejor atención al cliente**, mediante campañas, tarjetas de fidelización, avisos de encargos, etc.
- **Control total de la actividad comercial**, gestionando compras, ventas y stock

Los programas de gestión permiten agilizar: ventas (receta electrónica), emisión de pedidos a proveedores y laboratorios, recepción de pedidos, control de stock, registro de psicótrpos y estupefacientes y gestión de albaranes y facturas

Hoy en día, una farmacia no puede funcionar sin un software de gestión

Ej.: Farmatic, NixFarma, Bitfarma, Cofares, etc.

5. Las comunicaciones telemáticas

Internet ha supuesto un gran avance para el sector farmacéutico

Gracias a ellas, las farmacias pueden:

- **Simplificar y agilizar** procesos diarios (pedidos, comunicación con proveedores, recepción de mercancía...)
- **Acceder al instante** a información útil para su trabajo
- Mantenerse **conectadas con el Ministerio de Sanidad**, algo obligatorio para garantizar que una receta prescrita en una comunidad pueda dispensarse sin problemas en otra

Además, **algunos programas de farmacia han incorporado aplicaciones telemáticas**, como la **solicitud de cita previa** en atención primaria, lo que añade valor y mejora la calidad del servicio

CASOS PRACTICOS

1. Ejemplo de hojas de calculo y procesadores de texto

Planteamiento. Estás en la Oficina de Farmacia y el farmacéutico titular te pide que, junto con tus compañeros, hagáis un plan de las vacaciones de este año.

Nudo. ¿Qué herramienta utilizarías para llevar a cabo la tarea?

Desenlace. Para dejar reflejado el plan de las vacaciones, al igual que los horarios, podemos utilizar una hoja de cálculo.

Gracias al uso de las hojas de cálculo podremos ser capaces de agrupar en filas y columnas las fechas de las vacaciones de cada trabajador. Podemos utilizar una hoja para cada trabajador o completar toda la información en una misma hoja.

2. Intranet

Planteamiento. Ha entrado una nueva compañera en prácticas y hay que explicarle cómo funciona la Oficina de Farmacia en la que trabajas. Hay mucho trabajo y no puedes estar mucho con ella.

Nudo. ¿Cómo lo harías sin descuidar el trabajo diario?

Desenlace. Como la Oficina de Farmacia en la que trabajas tiene intranet, lo mejor es enseñarle cómo funciona la página para que pueda utilizar todas las herramientas disponibles y acceder a los PNT (procedimientos normalizados de trabajo).

En los PNT se explica, paso a paso, cualquier proceso llevado a cabo en la farmacia. La finalidad de los PNT es que todo el personal de la farmacia pueda realizar cualquier tarea (aunque no sea las tareas que realiza diariamente). Esto viene muy bien cuando hay personas de vacaciones o cuando, como es el caso, hay una persona nueva que está aprendiendo.

Además, a través de intranet se puede acceder a los cursos de formación, se pueden ver los horarios y vacaciones de la farmacia, se indican en un calendario las tareas diarias, etc.