



## HOJA DE IDENTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

### NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS  
DE OPERACIÓN DEL ALMACÉN CENTRAL DE DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS  
MÉDICOS DEL ISSTECH**

### SÍNTESIS DEL DOCUMENTO

Contiene las disposiciones que deberán observarse por el Almacén Central de Distribución de Insumos Médicos para el manejo, recepción, almacenamiento de insumos, rastreabilidad, conservación de los insumos acorde a lo establecido por el fabricante, rechazo y devolución de los medicamentos controlados y de los que requieren refrigeración.

### AUTORIZACIONES

El Director General

  
Lic. Francisco Díaz González

El Subdirector General

  
Lic. Francisco M. Bedwell Jiménez

Fecha de Autorización

Día Mes Año

03 Marzo 2008

## **I.- OBJETIVO**

Establecer los criterios bajo los cuales el Almacén Central de Distribución de Insumos Médicos recibirá, almacenará y controlará la existencia de los medicamentos y otros Insumos para la salud, aplicando la legislación sanitaria vigente, normas de seguridad e higiene y controles administrativos, que permitan mantener las condiciones de calidad de los medicamentos.

## **II.- ALCANCE**

Está dirigido a todo el personal de las diferentes áreas del Almacén Central de Distribución de Insumos Médicos, así como al Responsable Sanitario, para el buen uso, manejo y asignación de los recursos materiales y tecnológicos con que cuenta el establecimiento además del adecuado manejo de los inventarios de insumos durante su recepción y posterior distribución.

### **III. RECEPCIÓN DE MEDICAMENTOS Y OTROS INSUMOS PARA LA SALUD**

El registro de los movimientos de entrada (recepción del medicamento) y salida de los medicamentos e insumos para la salud, se realizan en el módulo de inventarios del sistema o de forma manual.

Para la recepción de productos y otros insumos para la salud se utilizan los movimientos de entrada y salida que a continuación se detallan:

#### **ENTRADAS**

Las entradas, se refieren justamente a la recepción de insumos para la salud en el almacén, y que a continuación se mencionan las políticas que se deben aplicar para recibirla:

- a) Al momento de la recepción de los medicamentos e insumos para la salud se verifica que correspondan a las cantidades y características descritas en el pedido elaborado así como la factura o remisión que los ampara y que cumpla con las disposiciones legales, considerando su estado físico y de conservación.

No deben recibirse medicamentos que no se encuentren en las condiciones de conservación indicadas por el fabricante, ya que no se puede saber cuanto tiempo han permanecido fuera de las condiciones requeridas y si mantienen su calidad íntegra que conllevan a la eficiencia y seguridad terapéutica.

- b) Al momento de la recepción se seleccionan los medicamentos para clasificarlos en canastillas de acuerdo al grupo al que pertenecen, según el artículo Art. 226 de la L.G.S. (grupos o fracciones del I al VI).
- c) También se clasifican en canastillas separadas de acuerdo a sus características de almacenaje y los procedimientos de organización de los productos No Farmacéuticos.
- d) Durante la recepción se verifican las condiciones físicas, lote y vigencia (caducidad) de los medicamentos e insumos para la salud, cuidando de no aceptarlos con fechas de caducidad próxima o bien que ya estén caducados, deteriorados o rotos.

- e) Para este proceso se cuenta con un sistema de información, donde la entrada de productos es a través de la lectura de los códigos de barras. Este sistema es muy amigable, de fácil acceso para que el personal pueda ejecutarlo.

## **SALIDAS**

Para la salida de productos hay diferentes actividades las cuales son las siguientes:

Actividades de despacho: este se realiza en el momento de atender los pedidos de las diferentes unidades médicas, marcando por seguridad el código de Barras y producto por producto.

Devoluciones al proveedor: las devoluciones se realizan a través de las negociaciones centralizadas con los proveedores ya sea por productos próximos a caducar o en mal estado, deteriorados y aquellos que tienen baja rotación o no fueron pedidos por alguna razón. De igual forma se debe realizar la devolución de los productos el mismo día que llega el pedido al almacén considerando si los productos llegan en mal estado o próximo a caducar.

Mermas: Este tipo de salida se utiliza para la destrucción o inactivación de medicamentos caducos. (cuando se trate de la destrucción de medicamentos de los grupos I, II y III de acuerdo al artículo 226 de la Ley General de Salud, se procederá conforme a lo fundamentado es decir comunicar la destrucción a la Secretaría de Salud.

#### **IV.- ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS E INSUMOS PARA LA SALUD.**

Los medicamentos se almacenarán de acuerdo a la dinámica de surtido y distribución. Esta se realiza sobre anaqueles distribuidos en charolas, de acuerdo a lo Siguiente:

1. Por orden alfabético.
2. Por presentación.
3. Por gramaje.
4. Se acomodan de izquierda a derecha, por anaquel, de arriba hacia abajo, considerando la fecha de caducidad.
5. Al acomodar los medicamentos se rotan hacia el frente los que ya estaban en el anaquel, de manera tal, que los que entraron primero sean los primeros que salgan, (Sistema PEPS primeras entradas, primeras salidas). Sin embargo, la fecha de caducidad es el criterio más importante, por lo que se debe dar prioridad de salida a los medicamentos más próximos a caducar.

Si un producto fue removido, pero no fue distribuido, éste se debe reacomodar en el anaquel asignado previamente al concluir la demostración.

Para evitar que los medicamentos se deterioren y pierdan sus propiedades farmacológicas es importante protegerlos de la humedad, del sol, de la luz artificial y el calor, conservar los medicamentos en lugar bien ventilado, seco y a temperatura ambiente, especialmente sobre tarimas, tal y como lo recomienda la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos (FEUM).

El criterio a seguir para el acomodo de los medicamentos será de acuerdo a la clasificación para su suministro y distribución considerando las condiciones de conservación que indica el empaque:

**GRUPO I, II y III:** Se almacenan por separado en vitrinas o gavetas y con llave, bajo la supervisión del Responsable Sanitario.- solo se pueden distribuir a farmacias autorizadas por la Secretaria de Salud.

**GRUPO IV:** Se almacenan en anaqueles resguardados separados de otros insumos para la salud y se requiere receta médica. Solo se pueden distribuir a farmacias autorizadas por la Secretaria de Salud.

**GRUPO V:** Se almacenan al alcance de los clientes y solo se pueden distribuir a farmacias autorizadas por la Secretaria de Salud.

**GRUPO VI:** Se almacenan al alcance de los clientes y se pueden distribuir a farmacias y otros establecimientos que no sean farmacias.

**REFRIGERADOS:** Productos que en su caja especifican que se deben conservar a temperaturas entre 2 y 8 grados centígrados. Por lo que se debe tener cuidado de acomodarlos dentro del refrigerador, este último debe cumplir con las condiciones de temperatura requeridas y llevar un registro diario de temperatura verificando su buen funcionamiento de dos a tres veces al día.

## **V.- CADUCIDADES**

Realizar devoluciones de productos a proveedores por motivo de caducidad, para esto, los primeros cinco días del mes se deberán inspeccionar los anaqueles detalladamente, ya que los productos a los que les falte cuatro meses o menos para su caducidad se debe retirar de los anaqueles y negociar la devolución con el proveedor.

En caso de tener medicamentos ya caducos o deteriorados, deberá programarse la destrucción de los mismos y comunicar a la secretaria de salud para tal fin.

Los medicamentos próximos a caducar, se separan hasta con cuatro meses de anticipación y se acomodan en anaqueles destinados como área de devoluciones, según el mes de caducidad, en forma alfabética, con leyendas que indican el mes límite de su fecha de caducidad, para que se regresen al proveedor. Estos productos se deben separar durante los primeros 5 días de cada mes.

## **VI- MANEJO DE PSICOTRÓPICOS**

Es función del Responsable del Almacén cumplir con todos los requisitos marcados por la ley de salud para la distribución de psicotrópicos y estupefacientes; así como de llevar actualizados los libros de control de estos medicamentos.

En ausencia del Responsable del Almacén, deberá delegarse la responsabilidad del buen uso y manejo de la vitrina de los medicamentos controlados a quien él designe, que previamente haya sido capacitado para ello. Cuando el responsable vaya a ausentarse debe dejar la vitrina cerrada y entregar la llave al responsable en turno. Por ningún motivo el responsable deberá ausentarse sin dejar a una persona asignada con la llave de la vitrina de control de dichos productos.

El responsable Sanitario validará el registro y las salidas físicas en los libros de control.

Es muy importante que siempre que un cliente solicite un producto controlado, el empleado avise al responsable del almacén para que este lo surta, debiendo asegurarse de los siguientes requisitos:

1. Revisar que la receta sea original y verificar el nombre del medicamento solicitado;
2. Que la receta lleve claramente la firma original del médico;
3. Que aparezca el número de la cedula profesional del médico;
4. Que lleve impreso el número de registro ante la SSA;
5. Que lleve impreso la dirección del médico;
6. Verificar la fecha de expedición;
7. En caso de ser medicamentos del grupo II, avisar al cliente que se retendrá la receta;
8. Tomar los datos del paciente (nombre y dirección);
9. En caso medicamentos del grupo III, verificar que no tenga más de dos sellos de surtidos anteriormente y si es la tercera vez que se surte, advertirle al cliente que se le retendrá la receta.

En caso de tener menos de dos sellos, sellarla después de haber surtido el medicamento y tomar los siguientes datos:

- Nombre del médico
- Dirección del médico
- Cédula profesional
- Nombre del paciente
- Dirección del paciente
- Cantidad de piezas que se surten
- Nombre y firma de quien lo surtió

## **VII.- DEVOLUCION Y RECHAZO DE MEDICAMENTOS Y OTROS INSUMOS PARA LA SALUD.**

Durante la recepción de los medicamentos se verifican las condiciones físicas, lote y vigencia de los medicamentos e insumos para la salud, cuidando de no aceptar medicamentos con fechas de caducidad menor de un año.

Para los medicamentos e insumos para la salud que han sido separados en un anaquel especial porque se encuentra en mal estado, se cuenta con un anaquel asignado para devoluciones para cada proveedor para evitar confusiones.

Se procede a elaborar un documento electrónico que sirve como respaldo para dar salida al producto por algún motivo del inventario; por ejemplo la Nota de Devolución que debe contener: Código de barras, descripción, cantidad y motivo de la devolución.

Se notifica al proveedor el mismo día en que se elaboró y aplicó la devolución electrónica para que proceda a la revisión, aceptación y levantamiento de los medicamentos e insumo para la salud devueltos.

Durante los primeros cinco días de cada mes, se revisan las caducidades y se identifican a los medicamentos que han perdido sus propiedades, este procedimiento se realiza haciendo un recorrido de anaquel por anaquel y en caso de detectar productos próximos a caducar se separan hasta con cuatro meses de anticipación en anaquel especial asignado para éste fin, ordenando los medicamentos en forma alfabética con la leyenda que indica el mes límite de caducidad. De inmediato se procede a la negociación con los mayoristas para la devolución correspondiente.

Para el caso de los medicamentos que han perdido sus propiedades como empaque decolorado, empaque manchado por rastros de humedad o enmohecimiento, empaque inflado, empaque manchado por el contenido del envase primario, olor, color, ruptura, desecamiento, humedecimiento, transparencia, sedimentación o cristalización, se procede a retirarlos y separarlos en anaqueles destinados para medicamentos en mal estado para

negociar la devolución con los proveedores según quién haya facturado dicho medicamento o insumo para la salud o en caso contrario proceder a la destrucción. Cuando se reciben los medicamentos se verifica que no lleguen con esas características.

## **VIII.- DISPENSACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS PARA LA SALUD**

### **OBJETIVO:**

El personal asistirá al cliente en la dispensación de medicamentos, aplican legislación sanitaria vigente, proporcionando un servicio de atención al consumidor con calidad, calidez y profesionalismo.

### **ALCANCE:**

Está dirigido a todo el personal del establecimiento, así como también al Responsable Sanitario.

**PROCEDIMIENTO:** Identificar y dispensar los medicamentos de los Grupos I, II Y III de acuerdo al Art. 226 de L.G.S

- a) Medicamentos del grupo I que sólo pueden adquirirse con receta o permiso especial, expedido por la Secretaría de Salud, aplicando la Legislación Sanitaria Vigente.
- b) Los medicamentos del Grupo II, requieren para su dispensación receta médica que contengan impresos (de imprenta) los siguientes datos: nombre y domicilio completos, número telefónico y número de cédula profesional del médico que prescribe, deben de contener además, la fecha y firma autógrafa del médico.
- c) La receta deberá retenerse, sellarla y registrarla en los libros de control, que al efecto se lleven y se archivan en orden alfabético y número progresivo.
- d) Se pueden prescribir hasta dos cajas como máximo del mismo medicamento, especificando su contenido y tendrá vigencia de 30 días a partir de la fecha de elaboración de la receta.

- e) Los medicamentos controlados del grupo III Psicotrópicos, requieren para su adquisición receta médica que contenga impresos los siguientes datos: Nombre y domicilio completo, número telefónico y número de cédula profesional del médico. Debe contener además la fecha y firma autógrafa del médico y se podrá surtir hasta tres veces; la cual debe sellarse y registrarse en los libros de control autorizados que al efecto se lleve. Esta receta debe ser retenida por el establecimiento que la surta en la tercera ocasión y tendrá una vigencia de seis meses a partir de la fecha de elaboración.

## **IX.- REGISTRO, MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS CONTROLADOS**

Es función del Responsable del Almacén cumplir con todos los requisitos marcados por la ley de salud para la venta de psicotrópicos y estupefacientes; Así como de llevar actualizados los libros de control de estos medicamentos. El Responsable Sanitario validara el registro y las salidas físicas en los libros de control.

En ausencia del Responsable del Almacén, deberá delegarse la responsabilidad del buen uso y manejo de la vitrina de los medicamentos controlados a quien él designe, que previamente haya sido capacitado para ello. Cuando el responsable vaya a ausentarse debe dejar la vitrina cerrada y entregar la llave al responsable en turno. Por ningún motivo el responsable deberá ausentarse sin dejar a una persona asignada con la llave de la vitrina de control de dichos productos.

Es muy importante que siempre que un cliente solicite un producto controlado, el empleado avise al responsable del establecimiento para que este lo surta, debiendo asegurarse de los siguientes requisitos:

- Revisar que la receta sea original y verificar el nombre del medicamento solicitado;
- Que la receta lleve claramente la firma original del médico;
- Que aparezca el número de la cédula profesional del médico;
- Que lleve impreso el número de registro ante la SSA;

- Que lleve impreso la dirección del médico;
- Verificar la fecha de expedición en caso de ser medicamentos del grupo II, avisar al cliente que se retendrá la receta;
- Tomar los datos del paciente; nombre y dirección;

En caso medicamentos del grupo III, verificar que no tenga más de dos sellos de surtidos anteriormente y si es la tercera vez que se surte, advertirle al cliente que se le retendrá la receta.

En caso de tener menos de dos sellos, sellarla después de haber surtido el medicamento y tomar los siguientes datos:

- Nombre del médico
- Dirección del médico
- Cédula profesional
- Nombre del paciente
- Dirección del paciente
- Cantidad de piezas que se surten
- Nombre y firma de quien lo surtió

Los medicamentos se organizarán de acuerdo a la dinámica de surtido y distribución, se realiza en orden alfabético y dentro de éste, por fecha de caducidad. Al acomodar los medicamentos se rotan hacia el frente de manera tal que los productos que ya estaban en el anaquel, sean los que salgan primero, y los que lleguen con el proveedor se colocan atrás o debajo del producto que ya estaba, aplicando de esta manera el sistema de Primeras Entradas- Primeras Salidas, (sistema PEPS). Sin embargo, la fecha de caducidad es el criterio más importante, por lo que se debe dar prioridad de salida a los medicamentos que tengan una fecha más próxima a caducar.

Se deben almacenar los medicamentos en el mobiliario destinado en forma independiente de los insumos para la salud de acuerdo con el sistema de control y al grupo al que pertenecen según el Art. 226 de la L.G.S, como se indica a continuación:

1. GRUPO I: Se almacenan por separado en caja de seguridad y con llave, bajo la supervisión del Responsable Sanitario y Responsable del Almacén.
2. GRUPO II Y III: Se almacenan cada grupo por separado en vitrinas o gavetas de seguridad, bajo la supervisión del Responsable Sanitario y Responsable del Almacén.
3. El Responsable Sanitario y el responsable del Almacén serán los encargados de verificar todos los movimientos de los medicamentos psicotrópicos, es decir, desde su recepción, almacenamiento, en las gavetas o vitrinas de seguridad, control de existencias y distribución a las diferentes unidades médicas.
4. Se debe contar con libros autorizados y sellados por la Secretaría de Salud, para el manejo y control de los medicamentos psicotrópicos o controlados.
5. El Responsable del Almacén imprime el reporte de movimientos de entrada y salida del día anterior desde el sistema electrónico de control de inventarios, reúnen los pedidos de las unidades médicas, registros de surtimiento en base a existencias y facturas emitidas por el proveedor, en el mismo orden que detalla el reporte impreso y proceden a vaciar la información en los libros de control, del grupo I, II o grupo III según correspondan.
6. El Responsable del Almacén debe realizar el vaciado de los datos en los libros de control, utilizando para ello tinta indeleble (bolígrafo), solamente se podrá escribir en un solo renglón los datos correspondientes a la salida o a la entrada del medicamento de acuerdo a los datos que a continuación se describen:
  - Fecha de expedición (año, mes y día.) en ese orden.
  - Nombre del Medicamento
  - Procedencia: Nombre del Proveedor
  - Médico: La receta debe contener al menos nombre y un apellido.
  - Dirección del Médico.
  - Número SSA (solo en caso de que se cuente con él.)
  - Número de Cédula profesional del médico que prescribe.

- Anotar el número de folio, que ampara el surtido lícito del medicamento.
  - Número de receta. Es el número consecutivo asignado a la receta.
  - Cantidad: Es el número de piezas adquiridas, y que respalda la factura.
  - Cantidad vendida o surtida. Es el número de piezas vendidas o entregadas.
  - Queda: Es el saldo que queda registrado en el libro y por lo tanto debe ser el existente tanto en el sistema electrónico de control de inventarios como físicamente
7. Una vez vaciados los datos de los pedidos de las unidades médicas, registro de surtimiento en base a existencias y facturas emitidas por el proveedor, éstas deben ser archivadas en carpetas destinadas para tal fin en las que se deben guardar en orden alfabético y con folios consecutivos hasta que el personal de la Secretaría de Salud debidamente autorizado lo solicite durante una visita de verificación sanitaria.
  8. El Responsable del Almacén, debe tener estricto cuidado de los libros de control, ya que son documentos oficiales y como tales no deben presentar manchas, raspaduras o enmendaduras de cualquier tipo.
  9. En los libros de control no se deben dejar renglones en blanco, de lo contrario escribir la palabra cancelado.
  10. Cuando se cometan errores al efectuar las anotaciones en los libros de control, deberán anotarse las observaciones correspondientes, lo cual debe estar autorizado con la firma o rúbrica del responsable sanitario.
  11. En ningún caso, se recibirán recetas elaboradas en fotocopias. Las recetas comunes de los centros de salud y hospitales del sector público y privado, son válidas, si cuentan con el sello oficial de cada institución, los datos completos del médico se anotan con bolígrafo.

## **X.- MANEJO Y CONTROL DE MEDICAMENTOS QUE CONTIENEN PSEUDOEFEDRINA**

### **OBJETIVO:**

El personal recibirá, almacenará y controlará la existencia de los medicamentos que contienen pseudoefedrina, aplicando la Legislación Sanitaria Vigente.

### **ALCANCE:**

Está dirigido a todo el personal del Almacén, específicamente al Responsable Sanitario, Responsable de Almacén, Administrador de Inventarios, despachador de mostrador, auxiliar de despachador de mostrador y cajeros.

### **PROCEDIMIENTO:**

El Almacén debe llevar un control de registro de compras y distribución en los términos de Art.12 de la Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos Esenciales y Máquinas para Elaborar Cápsulas, Tabletas y/o Comprimidos (L.Q.P).

Este registro podrá ser llevado en una bitácora o sistema electrónico, el cual no requiere de autorización por parte de la COFEPRIS, por tratarse de medicamentos clasificados dentro de las fracciones del grupo IV, V y VI del Art. 226 de la L.G.S. El registro deberá limitarse a medicamentos que contienen pseudoefedrina a partir de 15 MG. El registro deberá contener los siguientes puntos:

- Entradas Salidas
- Fecha de Recepción del medicamento
- Fecha de salida del medicamento
- Nombre del Medicamento
- Nombre, dosis y forma
- Cantidad surtida por cliente
- Farmacéutica del Medicamento
- Comprobante de pago
- Razón social del proveedor

- Domicilio
- Número de Factura
- Número de piezas surtidas: Solo podrán surtirse tres piezas como máximo al paciente, en el caso de farmacias, las distribuidoras podrán surtir este tipo de medicamentos siempre y cuando las farmacias presenten copia de licencia sanitaria, copia de autorización de responsable sanitario y copia de autorización de libros de control.

## **XI.- DESTRUCCIÓN (O INACTIVACION) DE INSUMOS PARA LA SALUD DETERIORADOS O CADUCADOS Y CUANDO APLIQUE, ACTA DE BAJA ANTE LA SSA, CUANDO SE TRATE DE MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN RECETA O PERMISO ESPECIAL, O RECETA QUE DEBE RETENERSE.**

### **OBJETIVO:**

Retirar del establecimiento los medicamentos psicotrópicos con fecha de caducidad vencida y mandarlos a destrucción de acuerdo a lo establecido con la LGS.

### **ALCANCE:**

Este procedimiento va dirigido a los Responsables del Almacén Central de Distribución, Responsable Sanitario y Administradores de Inventarios.

### **PROCEDIMIENTO:**

- a) En la revisión mensual se detectan medicamentos con fecha de caducidad en el anaquel, esta no deberá ser menor a cuatro meses.
- b) En caso de que se encuentren medicamentos a fecha de caducidad menor a cuatro meses, el Responsable del Almacén, deberá retirarlos de la vitrina de productos controlados, y colocarlos en un lugar seguro, para promover su salida y evitar su caducidad.
- c) Previo aviso del Responsable de Almacén, el Responsable Sanitario, deberá solicitar por escrito al departamento correspondiente de la Dirección de Protección Contra Riesgos Sanitarios de la SSA, el aseguramiento de esos productos.

- d) Cuando los productos se encuentren asegurados, el establecimiento, deberá contratar los servicios de una empresa reconocida por la SEMARNAT, para la recolección y confinamiento final de estos medicamentos.
- e) La empresa emitirá un manifiesto de entrega, transporte y recepción, que avala el manejo lícito de estos medicamentos.
- f) Notificar a la SSA, el confinamiento final de los medicamentos, anexando copias de los manifiestos emitidos, para comprobar lo antes dicho.
- g) Proceder a la baja de los medicamentos destruidos, en los libros de control.

## **XII.- MONITOREO Y CONTROL DE TEMPERATURA DEL REFRIGERADOR.**

### **OBJETIVO:**

Mantener el control de temperatura del refrigerador de medicamentos, para asegurar la calidad de los medicamentos y de la sustancia activa, evitando con esto que pierda su actividad farmacológica.

### **ALCANCE:**

El presente procedimiento va dirigido al Responsable del Almacén Central de Distribución y Responsable Sanitario, Administradores de Inventario y despachador de mostrador, en caso de tener.

### **PROCEDIMIENTO:**

- a) El refrigerador debe mantenerse limpio y ordenado, el Responsable del Almacén es el encargado de definir un rol de asignaciones con los empleados que participarán en la limpieza y acomodo del refrigerador, indicando en éstos la fecha y la hora en que se realizará la actividad, cuidando siempre que el refrigerador sea exclusivo de medicamentos, no bebidas ni alimentos.
- b) El refrigerador debe de contar con un termómetro calibrado, destinado para tal fin.

- c) Se acomodan en el refrigerador todos los medicamentos que en la caja indiquen que deben conservarse a una temperatura entre 2 y 8° C.
- d) El acomodo se realiza por formula farmacéutica y a su vez por orden alfabético.
- e) Todos los días se debe efectuar un registro de temperatura, mismo que debe estar actualizado, cuando menos dos veces al día, indicando la hora y temperatura que corresponde. Anotar fecha e iniciales de la persona que realiza la lectura, vigilando que la temperatura esté entre los límites de 2 y 8 grados centígrados, si es necesario, ajustar la temperatura.
- f) Para controlar la temperatura del refrigerador, el Responsable del Almacén y/o corresponsable, lo realiza siguiendo las indicaciones del instructivo del respectivo refrigerador asignado al establecimiento.
- g) En caso de que no se pueda controlar la temperatura siguiendo las indicaciones del instructivo, el responsable de esta actividad debe solicitar la ayuda al departamento de mantenimiento.
- h) El área de gestión y control y departamento de mantenimiento, se encarga de contactar al proveedor calificado para que se presente al establecimiento a reparar el daño reportado por el Responsable del Almacén. En caso que se requiera, por tiempo de reparación o por corte de energía eléctrica mayor a cuatro horas, los productos se deben transportar hacia otra área que cuente con refrigerador, con las condiciones de temperatura requerida para realizar dicho transporte, se usarán hieleras y anticongelantes refrigerantes para evitar que los medicamentos pierdan sus propiedades.
- i) el establecimiento deberá contar con una bitácora para llevar el control de las fechas en que se cambia el termómetro por uno nuevo y calibrado.
- j) Nota: El refrigerador debe abrirse lo menos posible, para evitar que se pierda la temperatura que se tiene.

### **XIII.- ORIENTAR AL CONSUMIDOR SOBRE LA NOTIFICACION DE SOSPECHAS DE REACCIONES ADVERSAS A LOS MEDICAMENTOS (RAM).**

#### **OBJETIVO:**

Proporcionar información al consumidor sobre la existencia del programa Nacional de Fármaco vigilancia, mediante el cual puede reportar cualquier reacción adversa causada por un medicamento.

#### **ALCANCE:**

Este procedimiento está dirigido al distribuidor de los medicamentos y otros insumos para la salud, para fomentar al despachador de mostrador, responsable de farmacia y responsable sanitario, en caso de tener algún cliente que haya tenido alguna manifestación contraria a las indicaciones terapéuticas del medicamento.

#### **PROCEDIMIENTO:**

- a) Orientar a los clientes sobre la existencia del programa de Fármaco vigilancia.
- b) En caso de que el consumidor, requiera notificar alguna sospecha de RAM (Reacción Adversa a los Medicamentos), el personal de farmacia debe apoyarlo en el llenado del formato correspondiente (destinado para tal fin.)
- c) El responsable sanitario o encargado inmediato, enviarán el formato debidamente requisitado al Centro Estatal de Fármaco Vigilancia, que le corresponda.

### **XIV.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. Secretaría de Salud. Ley General de Salud. DOF. México julio 2003.
2. Secretaria de Salud. Reglamento de Insumos para la Salud. DOF México 04 de febrero de 1998.

3. Secretaría de Salud UCOM1256.01. Manejar los medicamentos de insumos para la salud en farmacias .Fiduciaria del Fideicomiso de los sistemas normalizados de Competencia Laboral y de Certificación de competencia laboral. México.
4. Secretaría de Salud. FEUM. Suplemento para establecimientos dedicados a la venta de medicamentos y otros insumos para la salud. FEUM. 3a Edición. México 2005.
5. Diario Oficial de la Federación Reglamento de la COFEPRIS. Publicado en el DOF el 13 de Abril de 2004, México D. F.
6. Secretaría de Salud. Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos esenciales y Máquinas para elaborar cápsulas, tabletas y/o comprimidos. Publicada en el DOF el 26 de Diciembre 1997. México D. F.
7. NOM-220-SSA1-2002 Instalación y Operación de la Fármaco vigilancia.
8. NOM-059.SSA-1993.- Buenas practicas de fabricación para establecimientos de la industria químico farmacéutica dedicados a la fabricación de medicamentos DOF 31 de julio de 1990.

## **XV.- PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL ÁREA DE MOSTRADOR**

1. Saludar amablemente y con sonrisa de bienvenida.
2. Preguntar amablemente en que le podemos servir o atenderlo.
3. Prestar atención al cliente mirándole a los ojos y haciéndole saber que lo estas comprendiendo.
4. Dar al cliente toda la información posible requerida y avisarle que se irá a buscar los productos para mostrárselos.

5. Mostrarle todos los productos solicitados, si no están sellados mostrarle el contenido.
6. Demostrar al cliente que los sellos de garantía del producto no están violados y se encuentran en buen estado con fecha de caducidad vigente.
7. Para el manejo de las objeciones del consumidor, se ofrecen alternativas de solución de acuerdo con sus requerimientos.
8. Se sugiere al consumidor el suministro posterior del producto faltante de acuerdo con sus requerimientos y disponibilidad de servicio.
9. Realizar venta de segundo esfuerzo.
10. Despedir al cliente y agradecerle su compra “Gracias por su visita”.

## **XVI.- SERVICIO A CLIENTES**

La atención y el servicio a los clientes es la culminación de todos los esfuerzos de las diferentes áreas que colaboran directa e indirectamente en el establecimiento, es por esto que el responsable, encargado u ocupante debe de poner todo su empeño a esta labor.

El responsable deberá asegurarse que se esté dando una buena atención a todos los clientes tanto por lo vendedores como el de los distribuidores.

Cualquier integrante de la empresa, que se encuentre detrás de un mostrador tiene la obligación de atender a los clientes y debe de estar capacitado para atender a los clientes de la empresa.

## **XVII.- DEVOLUCION SOBRE VENTAS**

El responsable deberá atender a los clientes que deseen hacer devoluciones, específicamente a lo relacionado con los medicamentos controlados, para que estos sean resguardados en un área asignada bajo llave.

## **XVII.- MANEJO DE QUEJAS DE CLIENTES**

El responsable, encargado u ocupante del establecimiento deberá dar seguimiento a las quejas de clientes reportadas y a su vez realizando acciones necesarias para asegurar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. El responsable inmediato del establecimiento tomará esta información como una retroalimentación al servicio brindado al cliente.

## **IX.- MANEJO DE INVENTARIOS**

Una parte fundamental para el buen funcionamiento del establecimiento es el control de inventarios; de este depende el buen servicio que se le de al cliente, ya que un inventario mal controlado y manejado, puede provocar la caída de existencia en cero en varios productos, provocando con lo anterior un mal servicio al cliente.

Revisar toda la documentación del conteo de inventario realizado por la mañana por el personal. El responsable debe confirmar que se haya hecho el conteo de todos los productos que aparecen en el listado.

## **XX.- CUANDO SE RECIBEN LOS PRODUCTOS**

Debe recibir los productos y dar entrada en el sistema a los mismos a través del modulo de movimientos de primeras entradas y primeras salidas.

## **XXI.- LIBROS DE PSICOTRÓPICOS**

En el establecimiento deben de haber libros de acuerdo a los grupos que se manejen, estos deberán ser autorizados por la secretaria de salud.

Es deber del Responsable Sanitario vigilar y validar la actualización de estos libros a diario y de manera correcta, como se mencionó anteriormente.

Antes de terminar las hojas de los libro de control, se deberá solicitar la autorización en nuevos libros de control, esto se debe hacer con suficiente anticipación.

En el libro de control se reflejará las entradas y salidas de estos productos dentro del inventario de controlados, amparándose las entradas con las copias de la facturas de los proveedores que vendieron dichos productos y las salidas con las recetas de los clientes. Ambos documentos deberán archivarse como soporte de control.

## **XXII.- INVENTARIO DE PSICOTRÓPICOS**

Se deberá hacer un inventario rotatorio de las vitrinas de psicotrópicos, este inventario lo realizará personalmente el Responsable Sanitario autorizado, en caso de encontrar alguna diferencia, debe localizar el motivo, para que tome las acciones necesarias y no se tenga problema posteriormente.

## **XXIII.- ACOMODO GENERAL**

Todos los artículos que hay en el establecimiento deben tener un lugar específico, esto con el fin de facilitar la localización de los Artículos y mantener una imagen estandarizada en el establecimiento. En todos los casos los artículos se colocaran con el nombre a la vista.

## **XXIV.- PRODUCTOS FARMACEUTICOS**

- La mayor parte de los productos farmacéuticos se acomodan en la parte interior , utilizando los anaqueles y repartiendo en ellos los productos en el orden en que aparecen en el catalogo de artículos impreso alfabéticamente por nombre de producto.
- Los artículos se empezaran a acomodar en el primer espacio entre las dos primeras repisas superiores del anaquel, comenzando del lado izquierdo.
- La primera repisa superior de los anaqueles, se utilizará para colocar productos farmacéuticos excedentes.
- Se destinará un anaquel o sección de éste, para el acomodo de sueros.

- Los inyectables se acomodaran por laboratorio, concentración del suero y presentación.
- Se destinará un anaquel o sección de este para el alcohol, agua oxigenada, merthiolate y demás productos de curación.
- Debe existir una vitrina con sistema de seguridad y custodia, con llave para los medicamentos controlados, el cual manejará única y exclusivamente el Responsable del Almacén, sujeta a supervisión por el Responsable sanitario.

## **XXV.- LIMPIEZA**

Dentro del establecimiento es primordial la coordinación y organización de la limpieza de las instalaciones, lo que permite que esta actividad sea percibida como un lugar limpio y agradable por los clientes. La limpieza y el arreglo personal de los trabajadores, en un establecimiento donde se venden o distribuyen productos para la salud es básica, ya que ayuda a crear en el cliente la imagen de confianza.

Debe de asegurarse que las áreas internas y externas de la farmacia se encuentren limpias y en buen estado, para ello establecerá roles de limpieza en los que participen todos los integrantes que conforman el recurso humano dentro del establecimiento.

Es muy importante señalar las áreas en las que se debe prestar mayor atención y son las siguientes:

- Banquetas exteriores
- Tapasoles
- Anuncios
- Cortinas
- Cancelaría
- Pasillo exterior en áreas de clientes
- Vitrinas
- Pasillo interior en áreas de vendedores

- Anaqueles de perfumería
- Anaqueles internos
- Pisos en general
- Baños

## **XXVI.- REPORTE DE SALIDA DE MEDICAMENTOS CONTROLADOS.**

Llevar un control de los productos controlados que se van surtiendo durante el día para capturarlos después en los libros de control autorizados por la secretaria de salud.

Se llena un formato cada vez que se hace la venta de un producto controlado.

El Responsable Sanitario vigilara que se realice el llenado completo de la información y los movimientos en los libros autorizados y debe firmar una vez vaciada la información.

Así mismo el llenado del documento se hará al término de la jornada de cada día, tomando en cuenta los datos de la expedición de estupefacientes y psicotrópicos surtidos durante el día y deberá guardar los formatos de distribución y surtido a las diferentes unidades médicas, en la misma vitrina con llave, si así procediera.

## **XXVII.- MECANICA DEL LLENADO**

- La fecha del día en que se hace la distribución.
- Nombre completo del producto.
- Presentación del producto.
- Cantidad de gramos o concentración
- Cantidad de piezas.
- Cantidad de cajas.
- Nombre completo del médico.

- Número de registro del médico.
- Dirección del médico que expide la receta.
- Nombre del paciente.
- Dirección del paciente.
- Firma del Responsable Sanitario.

## **XXVIII.- LISTA DE FALTANTES DE MEDICAMENTOS**

Establecer un formato que permita registrar los productos que se niegan a las diferentes unidades médicas, ya sea por que se agoto o por que no se ha manejado este producto, para informarlo a la Subdirección de Servicios Médicos. Por otro lado permite dar un seguimiento con los proveedores para verificar que no se tenga errores en el inventario teórico contra lo real.

## **XXIX.- ACTIVIDADES GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO**

Limpieza y acomodo de anaqueles y vitrinas:

Al inicio de las actividades del establecimiento deberá asegurarse que el área de trabajo este limpia y ordenada, en caso de que no se encuentre así deberá realizar las correcciones necesarias; deberá frentear los anaqueles y buscar productos que no estén colocados en su lugar, algunos de los lugares donde debe buscar son: los muebles de caja, el pastillero, el escritorio del responsable, los mismos anaqueles, los anaqueles del radio, la mesa del administrador de inventarios; con todos estos productos que se encuentran fuera de su lugar deben tener cuidado ya que pudiera ser que no estaban en su lugar por haber algún trámite pendiente.

Se efectuará la limpieza y el acomodo de los anaqueles y vitrinas asignadas asegurándose de que queden perfectamente limpios. Aprovechará para revisar varios puntos y en caso de encontrar algún problema con algún producto, como los que se describen a continuación, procederá a apartarlo del anaquel e informar al administrador, Responsable Sanitario u ocupante para que se tomen las acciones correctivas que correspondan. Los puntos a revisar son:

- Productos que tengan cuatro meses de vida según la fecha de caducidad que marca el fabricante.
- Limpieza del empaque del producto
- Buen estado de los empaques

### **XXX.- FRENTEADO DE ANAQUELES**

Los despachadores de mostrador son los responsables de la vista exterior del almacén, esto incluye las vitrinas y anaqueles. Es por esto que deberán ayudar al acomodo de los productos, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- En los anaqueles exteriores se acomodarán por línea de producto, los productos no farmacéuticos.
- En caso de que un producto tenga varios tamaños, se deberán acomodar del mayor al menor tamaño de izquierda a derecha, no acomodar un tamaño menor detrás de otro.
- En caso de que una línea de productos tenga varios artículos afines, colocar todas las presentaciones de un mismo producto y al lado continuar con la línea afín.
- En las vitrinas se seguirá el mismo criterio que en los anaqueles. Sólo que en este caso, se debe tener en cuenta que el acomodo de izquierda a derecha es desde la perspectiva del público y no desde la perspectiva del despachador de mostrador.
- En caso de haber agotado todos los productos a acomodar y el anaquel todavía no está lleno se deberán cubrir los espacios vacíos repitiendo las presentaciones en el frente.
- Los productos deben tener en la orilla del anaquel de manera que dé un aspecto de uniformidad y no de vacío. Además al permitir que los productos vayan quedando al fondo del anaquel, es probable que no se alcancen a ver y con esto se provocaría la negación de los mismos a los clientes.

## **XXXI.- ACOMODO DE PRODUCTOS**

Si el despachador de mostrador funge como auxiliar, debe recibir del administrador de inventarios todos los artículos para el acomodo, colocados dentro de canastillas, divididos en orden alfabético en el caso de ser farmacéuticos y por línea de producto en caso de no ser farmacéuticos, para ambos debe ser por su distribución y acomodo . Lo anterior con el objetivo de facilitar el acomodo de los productos, basado en el orden lógico en los que se encuentran acomodados éstos en la sucursal.

Cada vez que el despachador de mostrador tome una canastilla con productos, deberá dejar una vacía para que el administrador de inventarios tenga donde seguir colocando los productos.

- Tomar los productos de las canastillas y revisar la presentación del empaque y el contenido de cada producto.
- El orden en que deben estar acomodados los productos debe ser en el que aparecen en el listado de inventario, sin embargo dado que al momento de hacer el acomodo diario de productos no es razonable estar consultando dicho listado, el despachador de mostrador deberá usar el siguiente criterio para el acomodo:
  1. nombre del producto por orden alfabético
  2. presentación
  3. Gramaje
- Al revisar la caducidad de cada uno de los productos a acomodar, es importante que los productos que ingresan tengan seis meses o más de vida.
- Acomodar siempre las piezas nuevas de los productos en la parte de atrás o debajo de las piezas ya existentes según el caso. Esto con el objetivo de que los productos de más antigüedad se desplacen primero que los productos de nuevo ingreso.

Debido a la cantidad de movimiento que tienen, necesitan anaqueles extras para colocar los productos que por su alta rotación se piden en volúmenes altos y no caben en los anaqueles normales. En estos casos es importante darles rotación a estos artículos, por lo que cuando se resurtan los anaqueles

de venta se deben tomar primero los productos de los anaqueles extras y no los productos que acaba de surtir el proveedor.

Los productos recibidos serán acomodados diariamente de la siguiente manera:

- **Productos farmacéuticos:** los productos se acomodaran en los anaqueles en el orden en que aparecen en el catalogo de artículos, el orden en los anaqueles debe ser de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, siguiendo el catalogo de artículos, se colocarán unos al lado del otro con el nombre y la presentación a la vista.

En caso de ser un mismo producto pero diferentes presentaciones, se ordenara por presentación y gramaje.

Cuando hay varias piezas del mismo producto se acomodan hacia atrás o debajo de las ya existentes, fijándose en la fecha de caducidad, las mas próxima a caducarse aparecerá en la parte de enfrente.

- **Productos no farmacéuticos:** los productos se acomodaran en forma decreciente de izquierda a derecha, para cada línea de producto existen diferentes consideraciones que se enlistan a continuación:
  1. en orden alfabético, según la línea del producto a acomodar.
  2. en caso de acomodar un producto que ya tenga existencia en el anaquel se colocará en la parte de atrás
  3. cuando se reacomoden en el anaquel productos que por alguna razón hayan sido retirados, se deberán acomodar siguiendo el criterio de caducidad.
  4. en el caso de perfumería, cuando se tenga el mismo producto en diferentes presentaciones se acomodará de mayor al menor tamaño de izquierda a derecha.

## **XXXII.- CADUCIDAD**

Durante los primeros días del mes se deben revisar cuidadosamente todos y cada uno de los anaqueles con el fin de detectar y separar los productos que estén a cuatro meses de su fecha de caducidad y entregarlos al responsable del procedimiento de devolución a los proveedores o en su caso si se corrobora que la fecha de caducidad ya es muy próxima, se procederá a retirarlos del anaquel y programar la fecha de destrucción de los mismos con la participación de la secretaria de salud.

## **XXXIII.- ACTIVIDADES AL FINAL DEL TURNO**

Antes de dejar el establecimiento verificar la limpieza de cada área y acomodo del área de trabajo, hará las correcciones necesarias.

Es muy importante esperar a que llegue su reemplazo antes de abandonar su puesto de trabajo, ya que es un puesto clave en la imagen y servicio a los clientes. (En caso de manejar horario mixto).

## **XXXIV.- CONTEO DE INVENTARIOS**

Como parte fundamental del establecimiento debe tener presente la importancia y cuidado del inventario por lo que existen diferentes actividades involucradas con él.

Por una parte tenemos el conteo diario de inventario realizado por el administrador y en caso de que este último no exista en el establecimiento será un despachador de mostrador, asignado por el responsable de acuerdo a un rol de participación.

El inventario consiste en contar las cantidades de productos físicos y anotarlas en las boletas de inventarios, o en su caso algún sistema electrónico, este conteo se realiza a primera hora de la mañana antes de abrir el establecimiento y se va dividiendo todo el inventario por días hasta completar todos los productos con los que cuenta en el inventario.

## **XXXV.- ACTIVIDADES COMUNES**

Es importante que el personal realice las siguientes actividades y las lleve a cabo basándose en las instrucciones del Responsable del Establecimiento en cada una de las siguientes instrucciones:

- bajar y subir cortinas.
- encender y apagar anuncios luminosos e iluminación.
- es importante verificar el cierre del almacén.
- limpieza de pisos: efectuar el aseo de pisos del área interior y exterior, este se llevara a cabo primero barriendo con escoba, después limpiando con trapeador, jerga, limpiador de pisos diluido en agua; cuando se use agua o sustancias para limpieza se deberá evitar el desperdicio de estos, en la mayoría de las veces para una carga de agua basta con diluir una tapa de liquido que se utiliza para la limpieza, obviamente se deberá leer las instrucciones del fabricante ya que cada producto tiene su forma particular de uso.
- Limpieza de baño: la limpieza de baño incluye:
  1. recoger la basura.
  2. limpiar el mueble de baño y el lavamanos.
  3. limpiar el piso y paredes si es necesario.
- juntar basura: buscar y vaciar todos los basureros del área, juntando la basura en un solo recipiente para ir a tirarla o depositarla en un lugar no visible dentro del perímetro en un lugar específico, en espera del servicio recolector.
- Aseo de cortinas: realizar la limpieza interior y exterior de cada una de las cortinas y lonas de tapasol. En caso de que el establecimiento cuente con dos o mas cortinas metálicas se escogerá un día de la semana para realizar el aseo de cada una de ellas el cual será fijo y obligatorio, el mismo caso procederá para el tapasol.

## **XXXVI.- ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE**

Esta será la función principal del despachador, ya que él es la carta de presentación ante los clientes. Es muy importante su presentación, amabilidad con el público y la calidad en el servicio que ofrezca.

## **XXXVII.- BUSQUEDA DE PRODUCTOS**

La búsqueda de productos farmacéuticos deberá realizarse por letra en anaqueles interiores, en el caso de los productos no farmacéuticos, esta búsqueda se realizara por línea de producto.

Cuando no se localiza el producto solicitado, el despachador de mostrador debe realizar el siguiente procedimiento de búsqueda:

1. consultar en la computadora para verificar la existencia del producto.
2. en caso de que la existencia del producto sea mayor a cero, buscar por toda el área y preguntar a los empleados por el producto hasta encontrarlo.
3. el despachador de mostrador no debe de tomar los productos de la mesa de captura, de las bolsas de proveedores, ni de las canastillas.

## **XXXVIII.- ATENCION DE QUEJAS Y DEVOLUCIONES DE LOS CLIENTES**

En el caso de quejas de los clientes, el despachador de mostrador deberá localizar en ese momento a la persona responsable que el haya asignado, para atender el requerimiento del cliente.

## **XXXIX.- PRESENTACIÓN PERSONAL**

Todo el personal deberá cuidar su buena presentación personal como imagen hacia el cliente, dando especial atención a:

1. portar su bata limpia y bien planchada.
2. no usar gorra.
3. hombres, no usar aretes.
4. no usar tatuajes.
5. deberá tener las uñas cortas, limpias y/o arregladas.
6. hombres, bien peinados y rasurados, en caso de barba y bigote deberá estar bien arreglado.
7. el calzado deberá ser negro (no sandalias), zapatos bajos y cómodos (hombres y mujeres).
8. no usar short ni bermudas.

## **XL.- LISTA DE FALTANTES**

Registrar todos los productos que se niegan a las Unidades Médicas, ya sea por que se agotó o por que no se ha manejado ese producto, por otro lado permite dar un seguimiento con los proveedores de los productos que se solicitan.



**GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS**  
 Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas  
**PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN DEL ALMACÉN  
 CENTRAL DE DISTRIBUCION DE INSUMOS MEDICOS.**

**¡HECHOS,  
NO PALABRAS!**

**Vo. Bo.**

Dra. Maricela Gómez Melchor  
**Subdirectora de Servicios Médicos**

Lic. Juan Carlos Coello Montero  
**Subdirector de Administración**

Ing. Javier Valdez Flores  
**Jefe de la Unidad de Planeación**

Lic. Esther García Balbuena  
**Jefa del Departamento de Organización y Sistemas**

**Elaboró**

Dr. José Luis Ignacio Gayosso González  
**Responsable Sanitario registrado ante la Comisión  
 Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios  
 (COFEPRIS), con Cédula Profesional No. 1773309**

Lic. Oliverio Ramírez Gutiérrez  
**Jefe del Departamento de Abastecimientos Médicos**

**Colaboradores**

C. Ricardo Sanchez Crocker  
**Encargado del Almacén Central de Distribución de  
 Insumos Médicos**

C. Martín Herrera Mendoza  
**Auxiliar Responsable del Almacén Central de  
 Distribución de Insumos Médicos**