

**Implementación del Sistema de Semaforización en la Farmacia Pasteur –  
Savanna Rionegro**

**Jeanneth Dominguez Caro**

**c.c 43.346.224**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Unad  
Escuela de ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería**

**Regencia de Farmacia**

**Medellín, 2013**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
	4-5
<b>RESUMEN</b>	
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	6
<b>2. OBJETIVOS</b>	7
2.1 Generales	7
2.2 Específicos	7
<b>3. JUSTIFICACION</b>	8
<b>4. MARCO REFERENCIAL</b>	9
4.1 Marco teórico-conceptual	9-10
4.2 Marco legal	11
<b>5. METODOLOGIA</b>	12
<b>6. ACTUALIZACION DEL PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE INVENTARIOS</b>	13
<b>7. RESULTADOS</b>	13
<b>8. IMPACTO</b>	14
<b>9. CONCLUSIONES</b>	14
<b>10. RECOMENDACIONES</b>	15
<b>11. REFERECIAS CONSULTADAS</b>	16
<b>ANEXOS</b>	17

## **INTRODUCCION**

La industria farmacéutica es un servicio complejo y dinámico, que exige de sus componentes humanos niveles muy altos de calidad y de exactitud.

Para crecer de forma exitosa y optimizar la calidad del servicio, es necesario elevar al máximo la eficiencia de todos sus procesos internos y mejorar la calidad de sus productos; para así potenciar y fortalecer la compañía reduciendo en lo posible las equivocaciones en todos los aspectos de la misma.

Una mala gestión de los medicamentos, en las distintas etapas de su ciclo de vida puede causar graves daños a la salud humana y al medio ambiente especialmente cuando se trata de algunos tipos específicos entre los que se encuentran los medicamentos vencidos o productos farmacéuticos caducados.

Por tal motivo y teniendo en cuenta la constante problemática de farmacia Pasteur Savanna en cuanto al manejo de los medicamentos próximos a vencer, se ha propuesto implementar un sistema de semaforización con la finalidad de hacer una buena gestión en su devolución y de este modo minimizar el pago innecesarios de estos al mismo tiempo el riesgo de tenerlos y/o entregarlos a los usuarios.

## RESUMEN

El no cumplir a cabalidad con el proceso de control de fechas de vencimiento de los medicamentos y la devolución oportuna de los mismos, trae múltiples consecuencias de tipo legal dentro de un establecimiento farmacéutico, además del hecho que pone en juego la salud del consumidor, y afecta el bolsillo de los dependientes encargados.

Al realizar el diagnóstico en Farmacia Pasteur la Savanna de Rionegro, se encuentra con que existe un escaso e inapropiado modo de llevar el control de dichas fechas de vencimiento, por tal motivo y teniendo en cuenta que la industria farmacéutica es un servicio complejo y dinámico, que exige de sus componentes humanos niveles muy altos de calidad y de exactitud, para crecer de forma exitosa y optimizar la calidad del servicio, se propuso la implementación de un sistema de semaforización, con el cual se pretende optimizar el proceso de devolución de medicamentos y/o productos próximos a vencer, el cual traerá múltiples beneficios para este punto de venta en general.

Dicho sistema consiste inicialmente en revisar cada uno de los medicamentos y/o productos con fecha de vencimiento no superior a un año y colocar los stickers según la tabla de colores ya propuesta, teniendo en cuenta las políticas de devolución de cada laboratorio, este proceso es realizado por la practicante de Regencia de Farmacias y se estará dando continuidad por cada uno de los dependientes del punto cada que se realice la recepción y a la hora del respectivo almacenamiento.

## **ABSTRACT**

Failure to comply fully with the control process maturity dates of medicines and timely repayment thereof brings multiple effects of a lay within a pharmaceutical establishment, besides the fact that jeopardizes the health of consumers, and affects the charge dependent pocket.

In making the diagnosis in the Savanna Pasteur Pharmacy in Rio Negro , he finds that there is little inappropriate way I keep track of these dates, for that reason and considering that the pharmaceutical industry is a complex and dynamic service , it demands of its human components very high levels of quality and accuracy, to successfully grow and optimize the quality of service, proposed the implementation of a traffic light system , which aims to optimize the return of drugs and / or products coming due , which will bring many benefits to this general point of sale .

This system consists initially review each medication and / or products with an expiration date not exceeding one year and place the stickers according to the color table a proposal, taking into account the return policies of each laboratory , this process is performed by the practitioner of Regency Pharmacy and continuity will be giving each of the dependents of each point to be made of the receipt and storage of the relevant time

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la farmacia Pasteur la Savanna Rionegro, se viene presentando la problemática de que cada mes después de haberse realizado la pertinente devolución de medicamentos y/o productos próximos a vencer, se encuentra que algunos de estos no se han devuelto conforme a la política de devolución de cada laboratorio, el cual en cumplimiento de la misma no los recibe, generándose así el pago de estos por parte de los vendedores encargados, al mismo tiempo el riesgo de tenerlos y ser entregados a los usuarios, siendo ellos mismos quienes en ocasiones se percatan de que los medicamentos que compran, están próximos a vencer y que el tiempo que tienen no lo alcanzan a consumir o así les alcancen les da miedo llevarlo ya que ellos como usuarios no entienden que es la estabilidad de un medicamento y/o producto. *“capacidad que tiene un medicamento o un principio activo de mantener por determinado tiempo sus propiedades originales dentro de las especificaciones de calidad existentes.”* Por ende no lo llevan retrasándose y hasta perdiéndose una venta.

Esta problemática se da debido a un escaso e inapropiado modo de llevar el control de las fechas de vencimiento por parte de los vendedores encargados ya que el sistema utilizado consiste en que cada uno anota en un cuaderno las fechas de vencimiento y la fecha en que se debe de devolver los medicamentos de acuerdo al lado que le corresponde, lo que impide un verdadero compromiso por parte de todos.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Generales**

Implementar un sistema de semaforización en la farmacia Pasteur Savanna Rionegro, que permita optimizar el proceso de devolución de medicamentos y/o productos próximos a vencer.

### **2.2 Específicos**

Identificar las causas y consecuencias que presenta el problema de vencimientos en Pasteur Savanna

Actualizar el procedimiento de control de vencimientos para el punto de venta Pasteur Savanna.

Presentar el impacto de la implementación del procedimiento ajustado sobre vencimientos en Pasteur Savanna.

### 3. JUSTIFICACION

Según lo establecido por el Ministerio de la Protección Social, “El establecimiento farmacéutico contará con criterios, procedimientos y recursos que permitan verificar continuamente la fecha de vencimiento de los medicamentos y dispositivos médicos, para que sean distribuidos o dispensados dentro de la fecha de vigencia o se solicite con la debida antelación la devolución o cambio al proveedor, de acuerdo con las condiciones de negociación. (MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución Número 1403 de 2007 cap. 2 Art 4)

El cumplimiento a cabalidad del procedimiento de recepción y control de fechas de vencimiento requiere de métodos y herramientas de gestión que optimicen el tiempo y garanticen que los otros procesos dentro del establecimiento farmacéutico también sean realizados.

En la farmacia Pasteur Savanna del municipio de Rionegro, el control de fechas de vencimiento se realiza de manera manual e individual.

Con el propósito de realizar un control correcto en las fechas de vencimiento de los medicamentos dentro del establecimiento y sobrepasar las dificultades presentadas, se presenta una propuesta a través de la semaforización de los medicamentos, y productos que tengan vencimiento, al mismo tiempo que los que no lo tengan para de este modo identificarlos y sacarlos con el tiempo prudente y evitar que se queden represados en la farmacia obteniendo grandes beneficios para todos:

Al minimizar pagos innecesarios de productos y/o medicamentos por parte de los vendedores.

Evitar despacho de medicamentos y/o productos próximos a vencer a los pacientes.

Generar más compromiso por parte de los dependientes del servicio con la devolución de los medicamentos y/o productos.



## **4. MARCO REFERENCIAL**

### **4.1 MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

Las siguientes definiciones son tomadas del decreto 2200 de 2005, el cual fue establecido por el Ministerio de la Protección Social el 28 de junio de 2005 con el fin de reglamentar el servicio farmacéutico.

#### **Establecimiento Farmacéutico.**

“Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos o de las materias primas necesarias para su elaboración y demás productos autorizados por Ley para su comercialización en dicho establecimiento.”

Cabe resaltar las palabras ‘control’ y ‘aseguramiento de la calidad de los medicamentos’, para llevar a cabalidad ambos procesos, es necesario contar con procedimientos eficaces que reduzcan el margen de error y por consiguiente eliminen la posibilidad de afectar la salud del usuario.

#### **Gestión Del Servicio Farmacéutico.**

Las múltiples funciones dentro del servicio farmacéutico son de tipo asistencial, administrativo, tecnológico y científico. Cada una de estas funciones genera unos requerimientos y necesidades de localización, superficie, mobiliario, utillaje, de personal y organizativo, que garanticen un servicio de calidad. En este aspecto, el Ministerio de la protección social señala que el servicio farmacéutico:

“Es el conjunto de principios, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas asistenciales y administrativas esenciales para reducir los principales riesgos causados con el uso innecesario o inadecuado y eventos adversos presentados dentro del uso adecuado de medicamentos, que deben aplicar las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas y privadas, establecimientos farmacéuticos y personas autorizadas, respecto al o los procesos autorizados en la prestación del servicio farmacéutico. Es característica fundamental del Modelo de Gestión del servicio farmacéutico la efectividad, el principio de colaboración y el compromiso de mejoramiento continuo, y su contenido será básicamente el determinado en el Modelo de Gestión del servicio farmacéutico, donde se desarrollarán los criterios y requisitos establecidos en este decreto. “2200 de 2005”

## **Uso Adecuado De Medicamentos.**

Las operaciones que se realizan dentro de un establecimiento farmacéutico, comprometen múltiples factores dentro y fuera del mismo. El uso inadecuado de los medicamentos puede afectar cualquiera de estos factores. Es de suma importancia entonces conocer que el uso adecuado de medicamentos es “el proceso continuo, estructurado y diseñado por el Estado, que será desarrollado e implementado por cada institución, y que busca asegurar que los medicamentos sean usados de manera apropiada, segura y efectiva”

## **Control de Fechas de Vencimiento**

La fecha de vencimiento de un medicamento indica el máximo período de tiempo por el cual el laboratorio ha presentado pruebas de estabilidad química a la autoridad regulatoria, en Colombia es el INVIMA. En principio, se considera contrario a la ley comercializar o utilizar medicamentos más allá de su fecha de vencimiento.

## **Política de Devolución**

Una política de devoluciones es un conjunto de normas o reglas establecidas por una empresa que señalan la posibilidad de que un cliente pueda devolver los productos adquiridos en ésta a cambio de su dinero o de otro producto, así como los términos y condiciones bajo las cuales podrá hacer efectiva dicha devolución.

## **PROCESO DE RECEPCIÓN**

Es el conjunto de actividades que tiene como objetivo el cuidado y la conservación de las especificaciones técnicas con las que fueron fabricados los medicamentos y dispositivos médicos.

## **Acta de Recepción**

Se elaborará un acta que recoja detalladamente la información que arroje el procedimiento de recepción, especialmente la fecha y hora de entrega, cantidad de unidades, número de lote, registro sanitario, fechas de vencimiento, condiciones de transporte, manipulación, embalaje, material de empaque y envase, condiciones administrativas y técnicas establecidas en la negociación y la que permita identificar en todo momento la muestra tomada. El acta será firmada por la persona que recibe y la que entrega y será archivada en el sitio previamente designado y en orden sucesivo.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 2200 de 2005. Bogotá: 2005

## **4.2 MARCO LEGAL**

La resolución 1403 de 2007 tiene por objeto determinar los criterios administrativos y técnicos generales del Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico y adoptar el Manual de condiciones esenciales y procedimientos del servicio farmacéutico. Con el fin de extremar la garantía sanitaria de la actividad de las especialidades farmacéuticas; teniendo presente las recomendaciones de la OMS, las directrices que internacionalmente se han ido estableciendo, así como los informes al respecto emitidos por la industria, distribución y corporación farmacéuticas, resulta conveniente establecer para todas las especialidades farmacéuticas una reordenación de los límites de su validez a partir del momento en que fueron manufacturadas.

Según el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados (Decreto 2200), el director responsable es el responsable de vigilar cuidadosamente el buen estado de los medicamentos, así como su fecha de vencimiento.

#### **4. METODOLOGIA**

Durante la práctica en la farmacia Pasteur Savanna Rionegro y mediante un diagnóstico que se realizó, se pudo identificar una debilidad en cuanto al manejo de las fechas de vencimiento y su respectivas devoluciones, esto debido a un escaso e inapropiado modo de llevar el control de dichas fechas por parte de los auxiliares encargados; por tal razón se propone poner en pie un plan de mejoramiento basado en una metodología diferente que involucra a todo el personal generando más conciencia y compromiso.

Se diseñó la tabla de colores como guía para colocar los stickers

Se re ordenaron las estanterías con el sistema fefo

Se procedió a colocar los stickers revisando cada uno de los medicamentos y productos con fecha de vencimiento hasta junio de 2014 según la tabla anexa teniendo en cuenta las políticas de devolución.

Este procedimiento lo continuaran los auxiliares basándose en las fechas anotadas en sus cuadernos y al realizar la limpieza de su pasillo, así, no solamente se va a dar cuenta el encargado de un determinado lado de los productos próximos a vencer si no que el resto del personal podrá estar atento a la devolución.

## **6. ACTUALIZACION DEL PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE INVENTARIOS**

Teniendo en cuenta la tabla de colores con la cual se van a clasificar los periodo de devolución, se procedió a tomar por secciones medicamento por medicamento revisando que su fecha de vencimiento sea hasta junio de 2014 y colocando el stickers correspondiente logrando sticar en un 100% todos los medicamentos y/o productos que tenía dichas fechas, al mismo tiempo que se le dio un orden a los medicamentos ubicándolos según el sistema fefo “*colocando siempre adelante el que primero vence*”

El control de vencimientos se debe realizar desde la llegada del medicamento al punto, si no cumple se coloca en el área de cuarentena para su devolución.

Si cumple el director técnico encargado de la recepción anota las fechas de vencimiento no superior a un año, en las respectivas facturas, para que luego sean revisadas y anotadas por cada dependiente en sus respectivos cuadernos.

Cada auxiliar tiene asignado un pasillo para realizar en forma periódica la limpieza y revisión de los vencimientos, los cuales son anotados en dicho cuaderno teniendo prioridad de tiempo para devolución según las políticas

## **7. RESULTADOS**

-Se diseñó la tabla de colores como guía para colocar los stickers

-Se re ordenaron las estanterías con el sistema fefo

-Se actualizo el manual de procedimientos de la farmacia Pasteur la Savanna, con la implementación este nuevo procedimiento.

## **8. IMPACTO**

Inicialmente cuando se realizó el diagnóstico en la Farmacia Pasteur la Savanna y se escogió la problemática de los medicamentos próximos a vencer, se encontraron que para ese primer mes que fue en marzo de 2013, se habían quedado 6 productos que no se devolvieron a tiempo generado a sí para las personas encargadas, un pago de más o menos \$ 87.000 sin tener en cuenta los meses anteriores donde de igual manera se habían quedado de 1 a 3 productos sin devolver, al mismo tiempo que otros que por haber sido destapados faltándoles corto tiempo para su devolución, no se alcanzaban a sacar del establecimiento.

Al terminar con la semaforización no solamente no se han quedado vencimientos si no que se ha tenido la precaución de no destapar medicamentos con fechas próximas, y estos al igual que los que no tienen buena rotación se han podido devolver a tiempo para que en otras farmacias sean vendidos, minimizando así los gastos por pagos innecesarios para los vendedores.

Según los resultados obtenidos en farmacia Pasteur savanna, el sistema podría implementarse en las diferentes sucursales tomando ventaja de la posibilidad que la misma ofrece.

## **9. CONCLUSIONES**

La industria farmacéutica es un servicio complejo y dinámico, que exige de sus componentes humanos niveles muy altos de calidad y de exactitud, para crecer de forma exitosa y optimizar la calidad del servicio.

No cumplir a cabalidad con el proceso de control de fechas de vencimiento de los medicamentos y la devolución oportuna de los mismos, trae múltiples consecuencias de tipo legal, además del hecho que pone en juego la salud del consumidor y el pago innecesario por parte de los vendedores.

Tener actualizado y dar a conocer el manual de procesos a los dependientes de una farmacia, es indispensable para que la misma funcione mejor ya que todos estarán hablando el mismo idioma.

## **10. RECOMENDACIONES**

Para que el sistema de semaforización tenga un mejor resultado, todo el personal de este punto de venta, farmacia Pasteur Savanna, debe comprometerse y seguir de igual forma llevando el control en sus respectivos cuadernos como se lo indica el manual de procedimientos, este control se debe realizar cada vez que llegue el pedido a la farmacia por parte de la administradora o encargada de realizar el acta de recepción; anotando en las facturas las fechas, por parte de los encargados de almacenar; colocado los stickers según corresponda y por parte de todos a la hora de limpiar y dispensar fijándose muy bien en el stickers que el medicamento y/o producto tenga.

## 11. REFERENCIAS CONSULTADAS

- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución Número 1403 de 2007. Bogotá: 2007.

- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 2200 de 2005. Bogotá: 2005

- *Manual de procedimientos técnico- administrativos*. Consultado el 23 de septiembre de 2013, de

[http://www.asocoldro.com/home/normas/32MANUAL\\_DE\\_PROCEDIMIENTOS\\_3.pdf](http://www.asocoldro.com/home/normas/32MANUAL_DE_PROCEDIMIENTOS_3.pdf)

- Susana (2009) *Almacenamiento de Medicamentos en un Servicio Farmacéutico*. Consultado el 13 de junio de 2013, en

<http://susi189.blogspot.com/2009/11/almacenamiento.html>)

1. Ángela Aguilar de Leyva, *estabilidad de medicamentos*. Consultado el 13 de junio de 2013, de [http://personal.us.es/mfarevalo/recursos/tec\\_far/estabilidad-medicamentos.pdf](http://personal.us.es/mfarevalo/recursos/tec_far/estabilidad-medicamentos.pdf)



ANEXOS

TABLA DE COLORES

<b>COLOR</b>	<b>TIEMPO AL QUE EL LABORATORIO RECIBE</b>
<b>ROJO</b>	Indica que el laboratorio recibe con <u>45</u> días antes de su vencimiento
<b>AMARILLO</b>	Indica que el laboratorio recibe con <u>75</u> días antes de su vencimiento
<b>VERDE</b>	Indica que el laboratorio recibe con <u>120</u> días antes de su vencimiento.
<b>AZUL</b>	medicamentos cuyos laboratorios no reciben y se deben devolver antes de un año de su vencimiento