

## CURSO DE CAPACITACIÓN PARA AUXILIAR DE FARMACIA AÑO 2024

### CLASE DE CONSOLIDACIÓN DE MÓDULO II

#### LEGISLACIÓN FARMACÉUTICA – TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**RELACIONE LAS PRINCIPALES LEGISLACIONES, DECRETOS Y CIRCULARES QUE ENTREGAN INDICACIONES SOBRE EL TRABAJO EN FARMACIAS.**

1. El Decreto 466 /83 entrega disposiciones más importantes establece las condiciones sanitarias en que deben efectuarse la distribución, elaboración, fraccionamiento y expendio de productos farmacéuticos así como alimentos de uso médico en los establecimientos de farmacia y otros similares, pero además contiene indicaciones relacionadas con:-

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. El DS 3/10 ofrece indicaciones para el trabajo farmacéutico, puede complementar el Decreto 466/83 relacionadas con:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. El reglamento DS404/83 en la legislación Chilena se relaciona con la tenencia, almacenamiento, distribución del siguiente tipo de medicamento:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. El reglamento DS405/83 en la legislación Chilena se relaciona con la tenencia, almacenamiento, distribución del siguiente tipo de medicamento:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Qué nombre recibe el D148/03 de acuerdo a la legislación Chilena relacionada con el trabajo en farmacias?:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



6. El decreto D79/10 pertenece a la legislación asociada con el trabajo en farmacia y ofrece indicaciones relacionadas con los siguientes aspectos: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. Una de las normas que se relaciona con el almacenamiento y distribución de medicamentos es la NT 127 ¿Qué nombre recibe esta norma y que elementos contiene?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. El D 239/02 se relaciona con los productos cosméticos. ¿Qué indicaciones ofrece?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RELACIONE COLUMNAS A Y B ATENDIENDO A SUS CONOCIMIENTOS DE LEGISLACIÓN  
FARMACÉUTICA Y NORMATIVA LABORAL**

<b>COLUMNA A</b>		<b>COLUMNA B</b>	
<b>1</b>	Profesionales prescriptores	<b>A</b>	Permite la prescripción de medicamentos controlados tipo psicotrópicos
<b>2</b>	Registro Ordinario	<b>B</b>	Para los Productos no biológicos con registro previo en autoridades consideradas de alta vigilancia sanitaria.
<b>3</b>	Instituto de Salud Pública (ISP) y SEREMI de Salud.	<b>C</b>	Promueve el fraccionamiento de productos en las unidades que tengan condiciones para este tipo de venta fraccionada.
<b>4</b>	Indicación de la Normativa Laboral chilena	<b>D</b>	Doble talonario empleado para la prescripción de medicamentos controlados del grupo de estupefacientes
<b>5</b>	Receta Cheque	<b>E</b>	Durante el horario de colación, el trabajador no puede ser requerido por su empleador.
<b>6</b>	Ley de Fármacos año 2014	<b>F</b>	Se realiza para nueva entidad química, nueva potencia, nueva forma farmacéutica, nueva vía de administración
<b>7</b>	Registro Acelerado	<b>G</b>	Entidades del MINSAL encargadas de inspecciones a los servicios de farmacia.
<b>8</b>	Receta Retenida	<b>H</b>	Médicos cirujanos, cirujanos dentistas, matrones/onas y veterinarios/as.

**DE ACUERDO ALO ESTUDIADO EN EL MÓDULO 2 DEL CURSO DE AUXILIAR DE FARMACIA  
CONTESTE:**

1. Dentro de los modelos de atención al cliente seleccione aquel que se aplica cuando se desea dar respuesta a las demandas de un clientes:
  - a) Atención reactiva.
  - b) Atención virtual.
  - c) Atención telefónica.
  - d) Atención competitiva.
  
2. Dentro de los modelos para la resolución de conflictos seleccione el modelo que tiene como objetivo imponer su opinión y hacer valer la posición de uno mismo.
  - a) Estilo de atención colaborador.
  - b) Estilo de atención evasivo.
  - c) Estilo de atención complaciente.
  - d) Estilo de atención competitivo.
  
3. Dentro de los modelos para la resolución de conflictos seleccione el modelo donde se está pendiente de los problemas y preocupaciones de los demás que de nuestros propios intereses y como resultado ambas partes del conflicto ceden.
  - a) Estilo de atención evasivo.
  - b) Estilo de atención com placiente.
  - c) Estilo de atención competitivo.
  - d) Estilo de atención colaborador.
  
4. Cuando se atiende un cliente difícil: se debe realizar determinadas acciones para mejorar la calidad de atención. ¿Qué acción se debe realizar?
  - a) Conocer el mercado objetivo y buscar una solución satisfactoria.
  - b) Evitar la comunicación no verbal y hablarle se forma directa e impositiva.
  - c) Ofrecer respuestas instantáneas a sus preguntas sin esperar a escuchar.
  - d) Utilizar sus propias reclamaciones parafraseándolas.
  
5. En relación al cliente difícil tipo agresivo. ¿Qué rasgos lo definen?
  - a) Se controla fácilmente usando comunicación no verbal.
  - b) Escucha pacientemente sus explicaciones.
  - c) No ofrece mucha información relacionada con sus reclamos.
  - d) Muestra su descontento ante la mínima ocasión que se le presente.

6. En la dispensación de formas farmacéuticas como las suspensiones orales: ¿Qué precaución debemos entregar?
  - a) Agitar 30 segundos antes de administrarse.
  - b) Evitar su uso varias veces en el mismo día.
  - c) Agregarles varias cucharadas de azúcar.
  - d) Manejarlas en un espacio totalmente estéril.
  
7. ¿Qué diferencia existe entre la SIMPLE VENTA de un producto farmacéutico y la DISPENSACIÓN ACTIVA de medicamentos?
  - a) La simple venta requiere conocer las patologías del paciente y en la dispensación activa se prescinde de esto.
  - b) La simple venta siempre exige receta médica y en la dispensación activa nunca exigimos receta.
  - c) La simple venta es la entrega del producto solicitado por el paciente y en la dispensación activa se informa al paciente en la posología y pautas de administración.
  - d) La simple venta obedece a una necesidad de la farmacia y no del paciente, la dispensación favorece al paciente y evita efectos adversos.