



PAUTA
CURSO DE CAPACITACIÓN PARA AUXILIAR DE FARMACIA
AÑO 2024

PRUEBA PARCIAL MÓDULO III. LEGISLACIÓN FARMACÉUTICA-TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PUNTAJE TOTAL: 20 PUNTOS PUNTAJE PARA 4,0: 12 PUNTOS EXIGENCIA :60%

TIPO DE REACTIVO: preguntas de selección única (1 punto cada una)

RESULTADOS DE APREDIZAJE.

- Valorar la importancia de los principales tipos de regulaciones legales en el área de medicamentos en Chile.
- Enumerar documentos de la legislación chilena asociada a servicios de farmacia relacionadas con el almacenamiento y dispensación de productos farmacéuticos y dispositivos médicos.
- Diferenciar los tipos de clientes en el proceso de atención y dispensación de medicamentos.
- Identificar técnicas de comunicación y marketig aplicables a la atención de un cliente en un servicio de farmacia.

CUESTIONARIO:

1. **¿Qué entidades del Estado está encargada de la inspección de los servicios de farmacia y regular lo relacionado con los regímenes de control sanitario en la Región Metropolitana de Santiago y en las regiones?**
 - A. CONPIN e intendencias regionales.
 - B. SERNAC y Superintendencia de ISAPRES.
 - C. CMF y Tribunal Supremo.
 - D. **Instituto de Salud Pública (ISP) y SEREMI de Salud.**

2. **¿Qué el reglamento DS404/83 en la legislación Chilena?**
 - A. Establece las directrices para el registro de productos farmacéuticos en Chile.
 - B. **Regula la tenencia de productos estupefacientes en las unidades de farmacia y otros servicios autorizados.**
 - C. Aporta indicaciones acerca del almacenamiento y elaboración de medicamentos magistrales y oficinales.
 - D. Regula el procedimiento de almacenamiento y eliminación de productos farmacéuticos vencidos.

3. **Respecto a la receta médica retenida: ¿Qué vigencia presenta este tipo de receta según legislación de Chile?**
 - A. **30 días contados desde fecha de prescripción.**
 - B. 45 días corridos desde la fecha de confección.
 - C. Dos semanas a partir de la elaboración por el prescriptor.
 - D. 15 días hábiles desde la confección de la receta.

4. **¿Qué requerimientos para el área farmacéutica establece el DS 3/10?**
 - A. Determina los procedimientos de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos.
 - B. **Establece las indicaciones requeridas para el Registro Sanitario de productos farmacéuticos en Chile.**
 - C. Ofrece lineamientos para la realización de ensayos clínicos de nuevos candidatos terapéuticos en seres humanos.
 - D. Regula la al registro, elaboración, almacenamiento de productos cosméticos en Chile.

5. **¿Qué nombre recibe el D148/03 de acuerdo a la legislación Chilena relacionada con el trabajo en farmacias?**
 - A. Reglamento de productos psicotrópicos.
 - B. **Protocolo para manejo de residuos peligrosos.**
 - C. Código Sanitario de Chile.
 - D. Formulario Nacional de medicamentos.

6. **La nueva Ley de Fármacos en Chile promulgada en 2014 persigue diferentes objetivos que mejoran la atención farmacéutica: ¿Qué objetivo persigue?**
- A. **Promueve el fraccionamiento de productos en las unidades que tengan condiciones para este tipo de venta fraccionada.**
 - B. Favorece la venta de productos farmacéuticos de marca comercial con preferencia a productos genéricos.
 - C. Favorece y estimula la integración vertical entre laboratorios y farmacias en la sociedad.
 - D. Determina la necesidad de incluir el nombre comercial de forma obligatoria en la receta médica que se extiende al paciente.
7. **¿Qué temas del trabajo farmacéutico se recogen como indicaciones en el Libro IV del Código Sanitario.?**
- A. Establece las regulaciones relacionadas con la la higiene y seguridad del ambiente y de los lugares de trabajo.
 - B. **Ofrece las indicaciones relacionadas con la promoción y registro de productos farmacéuticos y las especificaciones relacionadas con la prescripción profesional de medicamentos.**
 - C. Establece las del ejercicio de la medicina y profesiones afines en chile relacionadas con el área de salud.
 - D. Regula la observación y reclusión de los enfermos mentales, de los alcohólicos y los que presentan estado de dependencia a drogas.
8. **¿A qué tipo de productos farmacéuticos se realiza el Procedimiento de Registro Acelerado?**
- A. Para los medicamentos que no presentan alguna innovación respecto a lo previamente registrado en Chile.
 - B. **Productos no biológicos con registro previo en autoridades consideradas de alta vigilancia sanitaria.**
 - C. Producto farmacéutico sea necesario para ser distribuido a la población en cumplimiento de planes o programas de salud aprobados por el Ministerio.
 - D. Para los medicamentos que incluyen alguna innovación respecto a lo previamente registrado en Chile (nueva entidad química, nueva potencia).
9. **¿Cuáles son los profesionales con capacidad de prescripción o elaboración de receta médica de acuerdo a la Legislación Chilena ?**
- A. Químicos farmacéuticos/as, bioquímicos/as, veterinarios/as.
 - B. Médicos cirujanos, visitantes médicos, trabajadores sociales.
 - C. Psicólogos/as, enfermeros/as, kinesiólogos/as, tecnólogos médicos/as
 - D. **Médicos cirujanos, cirujanos dentistas, matrones/onas y veterinarios/as.**

10. ¿Qué indicación asociada a la Normativa laboral chilena es correcta?

- A. La jornada laboral en Chile tiene una duración de 45 horas semanales.
- B. En los contratos a tiempo parcial no se permitirá el pacto de horas extraordinarias.
- C. **Durante el horario de colación, el trabajador no puede ser requerido por su empleador.**
- D. El pago de la remuneración al trabajador puede ser cualquier día de la semana.

11. ¿Qué indicación asociada a la Normativa laboral chilena es correcta?

- A. La jornada laboral en Chile tiene una duración de 45 horas semanales.
- B. En los contratos a tiempo parcial no se permitirá el pacto de horas extraordinarias.
- C. **Durante el horario de colación, el trabajador no puede ser requerido por su empleador.**
- D. El pago de la remuneración al trabajador puede ser cualquier día de la semana.

12. Respecto a las estrategias que se diseñan en una determinada organización o empresa: ¿Qué importancia tiene su correcto diseño?

- A. Permitirá describir el nivel adquisitivo de un grupo de clientes que acuden a la organización.
- B. **Favorecerá el poder alcanzar las metas que se persiguen por la organización.**
- C. Determinará la identidad propia de una organización respecto a otras similares.
- D. Establecerá metas más ambiciosas que las que se había fijado previamente a su diseño.

13. Respecto a la atención reactiva hacia un cliente: ¿Qué objetivo persigue en la atención a ese cliente?

- A. Se realiza mediante el llenado de un formulario o cuestionario.
- B. **Al aplicarse busca dar respuesta a la demanda del cliente.**
- C. Su objetivo es imponer al cliente nuestro criterio al atenderlo.
- D. Intenta colocar al cliente en una situación desventajosa.

14. El análisis de entorno se realiza para favorecer la capacidad de venta de un servicio de farmacia: ¿Qué significación presenta este proceso para las ventas?

- A. **Establecerá la tipología de productos que hemos de ofertar de acuerdo a la ubicación del servicio.**
- B. Permitirá la fidelización de la mayoría de los estratos de la población que rodea a la farmacia.
- C. Facilitará la propaganda y publicidad de los medicamentos de marca comercial que se ofrecen.
- D. Se realiza para establecer la intención de venta de los servicios de farmacia de la competencia que estén cercanos.

15. Dentro de modelo de Thomas Kilmann para la resolución de conflictos en la atención a clientes: ¿Qué aspecto caracteriza el estilo de atención competitivo?

- A. Es el estilo preferido cuando ambas partes quieren conservar en buen estado su relación.
- B. Lo utilizamos para llegar a una solución intermedia en la que todos han cedido un poco.
- C. **El profesional que atiende tiene como objetivo imponer su opinión y hacer valer la posición de uno mismo.**
- D. Es el estilo preferido cuando ambas partes quieren conservar en buen estado su relación.

16. Al estudiar el modelo de Thomas Kilmann para la resolución de conflictos en la atención a clientes: ¿Qué aspecto caracteriza el estilo de atención colaborador?

- A. Consiste en actuar de forma esquivia y no afrontar el conflicto.
- B. **Permite manejar los conflictos se procura dar con una solución que satisfaga a todas las partes implicadas.**
- C. Lo utilizamos para llegar a una solución intermedia en la que todos han cedido un poco.
- D. La persona que lo utiliza se aferra a sus criterios e intenta ganar a toda costa en el tema que se trata intentando que su posición sea la más acertada.

17. Cuando se atiende un cliente difícil: ¿Qué acciones deben realizarse para su manejo?

- 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 parafraseandolas.

18. 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. Manejarlas en un espacio totalmente estéril.
- D. Diluirlas en glicerina o etanol.

19. En la dispensación de formas farmacéuticas como los comprimidos con recubrimiento entérico (grageas): ¿Qué precaución debemos entregar?

- A. Calentar en agua antes de administrar.
- B. **Evitar fraccionar el comprimido antes de administrar.**
- C. Disolverlo en medio vaso de agua hasta que aparezca un gas.
- D. Pulverizarlo y convertirlo en un polvo.

20. ¿Qué elemento defina la dispensación activa en un servicio de farmacia?



- A. Es aquel procedimiento donde el farmacéutico elabora una receta médica para el paciente.
- B. El profesional de farmacia debe asegurarse de que el paciente tiene y entiende la información necesaria.
- C. Es la simple entrega del producto que solicita el cliente, intentando que sea exacto lo que solicita.
- D. Consiste en la entrega de muestras médicas al paciente que se atiende.



ESCALA DE PUNTUACIÓN

Ptje	Nota
20	7,0
19,5	6,8
19	6,6
18,5	6,4
18	6,3
17,5	6,1
17	5,9
16,5	5,7
16	5,5
15,5	5,3
15	5,1
14,5	4,9
14	4,8
13,5	4,6
13	4,4
12,5	4,2
12	4,0
11,5	3,9
11	3,8
10,5	3,6
10	3,5
9,5	3,4
9	3,3
8,5	3,1
8	3,0
7,5	2,9
7	2,8
6,5	2,6
6	2,5
5,5	2,4
5	2,3
4,5	2,1
4	2,0
3,5	1,9
3	1,8
2,5	1,6
2	1,5
1,5	1,4
1	1,3
0,5	1,1
0	1,0