



**MANUAL DE ESTUDIO
MÓDULO IV:
GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO Y TALLER
HABILIDADES OPERACIONALES EN FARMACIAS**

**CURSO DE CAPACITACIÓN
“AUXILIAR DE FARMACIA”**

AÑO 2024

Total, Horas Módulo: 15 horas



INDICE DE CONTENIDOS

1. Introducción al Curso.....	3
2. Resultados de aprendizaje.....	3
3. Gestión de compra.....	4
4. Control de inventario y gestión de almacenamiento.....	5
5. Condiciones de almacenamiento (buenas prácticas de almacenamiento y distribución).....	6
6. Taller de habilidades operacionales en farmacia.....	10
7. El auxiliar de farmacia y sus funciones dentro del servicio farmacéutico....	10
8. Tareas de administración.....	11
9. Referencias Bibliográficas.....	15

INTRODUCCIÓN AL CURSO.

El curso de auxiliar de farmacia se contempla el módulo IV, que aborda los contenidos relacionados con las buenas prácticas de almacenamiento y el componente de legislación asociado. Además se incluye un taller de habilidades para el trabajo del auxiliar de farmacia donde se revisan algunas de las principales actividades que se realizan a diario por este profesional.

RESULTADOS DE APREDIZAJE GENERAL DEL MÓDULO.

GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO

- Reconocer componentes del proceso de almacenamiento en las bodegas de farmacia o droguerías.
- Enumerar elementos de legislación asociados al almacenamiento y conservación de medicamentos.
- Reconocer la importancia del trabajo de las droguerías para garantizar los servicios de salud.

TALLER DE HABILIDADES OPERACIONALES EN FARMACIAS

- Conocer procedimientos para el trabajo de auxiliar de farmacia (recepción de pedidos, reposición de productos en estantería, revisión de vencimientos, operaciones con sistemas computarizados).
- Conocer operaciones de venta y promoción de productos de retail farmacéutico, cosmético y productos magistrales.
- Conocer significado de las estrategias corporativas. Stakeholders o “Grupos de interés en los servicios de farmacia”.

GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO

Unidad 1: Gestión de compra.

-Gestión de compra en farmacia. Convenios de compra en unidades de farmacia.

Gestión: término gestión se asocia al “cumplimiento de ciertos objetivos marcados” de esta manera la gestión comprenden todas las acciones que se realizan para lograr los objetivos de una empresa en un tiempo determinado. Éstas acciones son agrupadas en dentro de cuatro Observación y medición Análisis de información, planeación, organización, dirección y control. Todas y cada una de ellas son fundamentales para poder cumplir con los objetivos de la empresa, a través de la gestión

Para realizar una adecuada gestión de compras se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los convenios de compra de las unidades de farmacia debe encontrarse actualizados y contemplar los datos de los proveedores garantizando una adecuada facturación de productos sobre todo en caso de requerir la devolución de algún insumo.
- Crear un Plan de Compras orientado al Plan de Venta (convirtiendo en productos de mayor rotación aquellos que hemos comprado con mejor margen) y al cliente.
- Búsqueda y evaluación de proveedores: uno de los pilares fundamentales dentro de la Gestión de Compras. Se debe considerar, a la hora de seleccionar un proveedor diferentes aspectos como son los criterios técnicos (como la capacidad de suministrar productos con las especificaciones que estamos demandando), de gestión, recursos humanos o financieros.

Negociación permanente con proveedores:

- Determinar el precio óptimo: Cuanto mejor conozcamos los precios del mercado y los costes de un producto mayor ventaja tendremos en la negociación. Este análisis del precio se puede realizar con diferentes métodos, como puede ser el estudio de precios de mercado, que nos ayudará a comprender si el precio que nos da el proveedor es razonable.
- Determinar cuál va a ser el pedido mínimo, la forma de pago, fechas de entrega, los posibles descuentos especiales y el escalado de bonificaciones.
- Concretar la flexibilidad ante un cambio en el pedido.

Existen otros factores que también hay que tener en cuenta:

- Debemos conocer el margen de cada categoría y relacionar la marca con el resto.
- Hay que conocer la forma de pago de cada pedido, pues es hay prever tener vendida la mayor parte de los productos adquiridos antes de su vencimiento, evitando en la medida de lo posible un stock sobredimensionado.

- Por último, quiero señalar la importancia de estar muy atento a las campañas publicitarias que las distintas marcas llevan a cabo en los medios de comunicación, porque esto nos permitirá adelantarnos a la demanda que estas campañas tienen sobre el público final.

-Buenas prácticas de almacenamiento y distribución (NT.127).

El almacenamiento de los productos farmacéuticos se rige por normativa para asegurar la calidad del producto una vez que es adquirido por el cliente/paciente final. La *norma técnica N°147* describe todos los procesos de almacenaje y distribución de estos productos, esta norma, “buenas prácticas de almacenamiento” se rige por las recomendaciones de la organización mundial de la salud.

Una vez gestionada la compra de productos farmacéuticos, éstos deben ser recepcionados en la farmacia, dependiendo el tipo de producto este debe ser sometido a distintos tipos de almacenamiento.

Uno de los factores fundamentales para el buen almacenamiento de los productos farmacéuticos corresponde a la temperatura que estos son almacenados, ya que esta va a asegurar el principio activo y/o su fórmula farmacéutica no sufra alteraciones que pueden afectar al medicamento cuando este es administrado al paciente. Según el tipo de medicamento y fórmula farmacéutica tendrá una temperatura mínima y máxima de almacenaje que está indicado en el envase secundario (envase exterior) de éste con la inscripción: “No almacenar a más de...”.

Unidad 2: Control de inventario y gestión de almacenamiento.

Tipos de inventario y requerimientos.

Gestión de Inventarios: es el control de la cantidad de bienes o artículos que se encuentran en las dependencias de la empresa y las acciones destinadas a reducir los costos que se originan por el almacenamiento de existencias, indica que también puede ser tratado como “el conjunto de políticas y controles que vigilan los niveles de inventario y determinan aquellos a mantener, el momento en que es necesario reabastecerlo y qué tan grandes deben ser los pedidos”.

Otra definición más sucinta indica que es simplemente la “planificación y el control de inventarios”. Se entenderá como la gestión de inventarios a las políticas que se establecen para determinar los niveles de inventario que una empresa debe mantener para que sea costo – eficiente.

Inventarios que se realizan en los servicios de farmacia en Chile:

Inventario anual: Se realiza cada año y se incluyen todos los productos que se comercializan en farmacia y pasan por la bodega. Permite evaluar el control de las existencias en todo el año de trabajo.

Inventario parcial o control de existencias periódicos: Se aplica de forma parcial y ante situaciones que lo justifiquen en el servicio de farmacia y bodega. Se incluyen los productos que se comercializan y debe revisarse su existencia por alguna razón necesaria (vencimientos, robos, pérdidas, alerta sanitaria). Permite evaluar el control de las existencias de insumos.

Unidad 3: Condiciones de almacenamiento (buenas prácticas de almacenamiento y distribución)

Zonas de almacenamiento

Según el tipo de producto (tabla anterior) este se debe almacenar. La condición de almacenamiento se encuentra en imprenta en el envase secundario (caja) del producto, identificado por la frase: “almacenar a no más de ...” o “mantener a menos de ...”

En una farmacia tipo, existen tres zonas de almacenaje:



Figura 1. Zonas de almacenamiento y conservación de medicamentos en un servicio de farmacia.

Productos farmacéuticos y otros preparados de uso en farmacia. Condiciones de almacenamiento.

Sala de ventas: lugar visible por el público. Con respecto a las estanterías generales, éstas deben ser de una superficie lisa y que asegure su higiene, suelen utilizar materiales como, vidrio, madera laminada o metal. La ventilación es un factor importante para mantener la humedad y temperatura dentro de los rangos requeridos del producto. En donde se ordenan los productos en estanterías, este ordenamiento no tiene un régimen estándar, pero generalmente sigue el siguiente orden:

- Orden en estanterías por **laboratorio** de producción.
- Cada laboratorio está ordenado por **orden alfabético** de marca comercial.
- Cada marca comercial está ordenada por **dosis**, desde la menor dosis a la mayor dosis.
- Cada dosis está ordenada por **forma farmacéutica**: comprimidos, gotas, jarabes, otros.
- También existen zonas donde se almacenen las diferentes formas farmacéuticas:
 - Oculares: orden por laboratorio y alfabéticamente.
 - Jarabes: orden por laboratorio y alfabéticamente.
 - Perfumería: no sigue un orden estándar.
 - Genéricos: solo sigue orden alfabéticamente y por dosis.
 - Inhaladores: orden por laboratorio y alfabéticamente.
- Orden indicado por ley
 - Medicamentos con estrella roja o verde fuera de la vista del público.
 - Medicamentos hipoglucemiantes separados de los demás.
 - Medicamentos veterinarios en vitrina o estantería separada de medicamentos de uso humano.

Este ordenamiento sirve para poder ubicar los productos de una forma efectiva y evitar errores de una correcta dispensación de medicamentos.

- **Bodega:** este lugar corresponde a un sector cerrado y separado de la sala de ventas del local, en donde se almacena una cantidad del stock vendible para la venta del local. Existen locales donde no hay bodega, o es mínima ya que la compra es diaria y/o las estanterías de la sala de venta pueden almacenar un número mayor de unidades.
 - Este debe tener estanterías que aseguren al correcto almacenaje de los productos.
 - Debe estar a 10 centímetros del piso como mínimo. Debe tener una iluminación adecuada y las estanterías no pueden tocar o estar a menos de 30 centímetros de la fuente de luz.
 - No se puede apilar cajas en el piso.
- **Cadena de frío o refrigerados**
 - Este es un proceso para asegurar la calidad de un producto, una vez recibido el producto que por parte del distribuidor viene en un envase sellado con hielo o bolsas de frío. Este se debe almacenar inmediatamente en un refrigerador especialmente designado al almacenaje de productos farmacéuticos.
 - Se debe contar con un refrigerador adicional si la farmacia vende medicamentos veterinarios que necesiten esta condición de almacenamiento.
 - El objetivo de esta cadena es mantener los productos almacenados entre 2 y 8 °C.
 - Se mantiene un control de temperatura exhaustivo para asegurar que el producto estuvo almacenado en ese rango de temperatura.
 - **Se debe tomar la temperatura mínima y máxima 2 veces al día.**
 - Si el producto permanece más de 24 horas fuera del rango de temperatura, el producto debe ser retirado de venta.
 - **En el refrigerador se deben mantener los siguientes productos:**
 - Insulinas
 - Anillos anticonceptivos
 - Vacunas
 - Algunas hormonas
 - Medicamentos que necesitan refrigeración.

Control de temperatura

El control de temperatura de la farmacia se realiza en todos los espacios del local, tanto sala de ventas, bodega y refrigerador. Este control consiste en una planilla en donde se toma la temperatura que se registra con un termómetro de mínimas y máximas

- Existe una planilla para cada zona de almacenaje en donde se registra la temperatura como mínimo 2 veces al día (mañana/tarde)
- Esta debe ser llenada diaria y cada mes se utiliza una nueva. Se mantiene almacenada las planillas de temperatura un año.

Higiene

La higiene de una farmacia está dentro de los factores más importantes del almacenaje. Todos los materiales utilizados deben ser lavables y lisos, también el espacio debe ser un recinto cerrado que evite la penetración de la luz solar directa los medicamentos, además debe tener buena ventilación (en caso contrario se debe instalar un equipo de aire acondicionado y/o un filtro de aire).

Retiros de mercado

El retiro del mercado consiste en sacar un producto de la venta y según instrucción (ISP, Droguería, Laboratorio, etc.) deben ser devueltos a su proveedor o almacenados en el local hasta aviso pertinente. Generalmente esto ocurre poco y puede ser debido a fallas en la certificación de calidad, contaminación, prohibición de venta o requerimientos legales. La venta de un producto con orden de retiro de mercado es sancionada con multa.

Productos veterinarios

Los productos veterinarios se rigen por la misma norma de almacenaje, pero con algunos requerimientos especiales. Debe existir una estantería designada exclusivamente para estos productos, en el caso que sean refrigerados deben almacenarse en un refrigerador aparte espacialmente para estos productos.



Figura 2. Cadena de abastecimiento de un servicio de farmacia hospitalaria.

Bodega requerimientos de almacenamiento.zonas de almacenamiento:

- Las zonas de almacenamiento deben ser diseñadas o adaptadas para asegurar buenas condiciones de almacenamiento. Deben mantenerse limpias y secas, dentro de un límite aceptable de temperatura
- Las condiciones especiales de almacenamiento para algunos productos que lo requieran deben expresarse en las etiquetas de los productos y deben mantenerse para los medicamentos que lo requieran.
- Los productos farmacéuticos deben mantenerse en pallets, separados del suelo de manera que permitan su limpieza e inspección.
- Los pallets deben mantenerse en buen estado de limpieza y reparación.
- Las áreas de almacenamiento deben estar limpias y libres de desperdicios acumulados. Se debe planificar y mantener por escrito un programa de limpieza y saneamiento, incluido un programa de control de plagas para poner en funcionamiento de forma periódica.
- Se debe disponer de procedimientos para actuar en casos de derrame de productos para evitar la aparición de contaminaciones.

- Las bahías de recepción y despacho deben proteger a los productos de las condiciones climáticas de interperie, permitiendo la limpieza de los contenedores de medicamentos antes de proceder a su almacenamiento.
- Los materiales altamente activos, peligrosos, inflamables y los medicamentos estupefacientes y controlados deben mantenerse en un área separada con adecuadas condiciones de seguridad.

Devoluciones de productos desde farmacia a bodega.

- Los productos que han sido devueltos a la bodega desde el mercado y que se encuentren en el área de cuarentena deben mantenerse separados del resto del inventario.
- El área de cuarentena debe mantenerse restringida y solamente debe acceder personal autorizado.
- Cualquier sistema que sustituya la cuarentena física (ejemplo sistemas informatizados) debe ofrecer seguridad equivalente a la separación y manejo de los productos retenidos.

Condiciones de temperatura y humedad par almacenar medicamentos.

- Los locales de almacenamiento deben mantenerse secos y bien ventilados, a temperatura ambiente de 15-25°C. en caso de que existan cambios en las condiciones climáticas con temperaturas de 30°C debe ser por períodos muy breves.
- Se deben evitar la presencia de olores extraños, indicios de contaminación y la presencia de luz intensa.

Instrucciones definidas de almacenamiento

Los productos farmacéuticos deben ser almacenados bajo condiciones definidas de acuerdo a lo expresado por el fabricante en las condiciones de almacenamiento. Por ejemplo los productos que requieran mantenimiento en frío continuo o refrigeración deben mantener estas condiciones de forma permanente y las interrupciones de este estado deben ser toleradas solamente en periodos de muy corta duración, siempre y cuando la estabilidad del producto lo permita,

Seguimiento en las condiciones de almacenamiento de productos farmacéuticos.

- Los datos presentes en los registros de bodega sobre el seguimiento y registro de las temperaturas de almacenamiento deben mantenerse disponibles y con fácil acceso ante cualquier inspección que deba realizarse en el control de dichas condiciones.
- Se deben realizar controles periódicos de las condiciones de almacenamiento, los resultados de dichos controles e inspecciones deben mantenerse actualizados.
- Los equipos e instrumentos utilizados para el monitoreo de las condiciones de almacenamiento deben ser validados y calibrados, y sometidos a control periódico. Los registros de inspección de dichos controles deben registrarse y mantenerse actualizados

Manipulación de productos farmacéuticos.

- Los materiales y productos farmacéuticos deben ser manipulados y almacenados de manera tal que se evite la contaminación cruzada entre ellos, evitando confusiones o mezclas (mix-ups) entre ellos.
- Los productos deben ser almacenados en condiciones que aseguren el mantenimiento de su calidad y que su stock debe ser rotado debidamente.
- Se debe seguir el principio FEFO: Primer vencimiento- primera salida para realizar el despacho de productos farmacéuticos.

- Los productos devueltos, en mal estado o deteriorados deben separarse del resto de los medicamentos almacenados y pasar a un área restringida.
- Los medicamentos que ostenten la condición de estupefacientes y psicotrópicos deben ser mantenidos de acuerdo a la normativa del MISNAI DS 404, 1983 y DS 405/ 1983.

TALLER DE HABILIDADES OPERACIONALES EN FARMACIAS

Unidad 1: El auxiliar de farmacia y sus funciones dentro del servicio farmacéutico.

El auxiliar de farmacia y sus funciones dentro del servicio farmacéutico.

El auxiliar de farmacia centra su trabajo en la dispensación/ venta y asesoramiento terapéutico a los clientes /pacientes. Pero además realiza importantes funciones de organización del local, reposición de productos en estantería y recepción de recetas de tipo magistral o de productos controlados para viabilizar su dispensación.

-Apertura de local. Asignación de fondo a cajas. Conteo de fondo de sencillo.

Apertura de local.

- La apertura generalmente se realiza con participación del Químico Farmacéutico y el personal de seguridad que presta servicio en la Unidad de Farmacia u otro establecimiento similar.
- El personal encargado de la apertura realiza la entrada ya sea con la apertura de cierres de seguridad y/o desactivando las alarmas de acuerdo a los sistemas de seguridad de cada unidad.
- Seguidamente se realiza la apertura de los equipos POS de venta de acuerdo al tipo específico de sistema automatizado con el que se labore en cada establecimiento. Para esto se requiere colocar CODIGO y CLAVE, muchas veces con ayuda del Químico-Farmacéutico.
- Posteriormente se procede a contar el fondo de caja para poder comenzar a realizar las ventas del día.
- Adicionalmente el Químico-Farmacéutico encargado del local puede realizar algunos alcances informativos sobre aspectos propios del trabajo del turno (nuevas promociones, productos discontinuados o con bajo stock, etc).

Asignación de fondo a cajas. Conteo de fondo de sencillo.

En la mayoría de los servicios de farmacia donde se realizan ventas a clientes que pagan con efectivo se requiere un fondo de caja para cada POS. El arqueo debe contemplar las peizas o billetes de acuerdo a su valor (desde 20 000 CLP hasta monedas de baja denominación).

-Cierre de turnos para los auxiliares de farmacia.

- El cierre del local es el proceso que permite mantener al resguardo el establecimiento,

nuevamente cuenta con participación del Químico Farmacéutico y el personal de seguridad que presta servicio en la Unidad de Farmacia u otro establecimiento similar.

- El personal encargado realiza la colocación de los cierres de seguridad y/o activa las alarmas de acuerdo a los sistemas de seguridad de cada unidad.
- Previo a estas acciones el auxiliar de farmacia ha realizado el cierre de sus POS, balance de su turno y depósito del efectivo en la zona destinada a su efecto o entrega al Químico-Farmacéutico responsable del turno.



11

-Mantenimiento de las diferentes zonas en la farmacia

El auxiliar de farmacia colabora en el mantenimiento de su puesto de trabajo (zona de despacho) también puede organizar la estantería y participar en la reposición de productos que arriban desde la bodega de farmacia.

Independientemente de la labor que realice cada profesional en la unidad de farmacia es un requisito indispensable para una atención ética a los pacientes el mantener el lugar de trabajo lo mas organizado posible.

Unidad 2: Tareas de administración.

-Recepción de pedidos en farmacia. Almacenamiento y reposición de productos en sala.

La recepción de pedidos en farmacia se realiza en la bodega del local, en caso que no exista una bodega delimitada en una zona para colocar los envases que contienen los medicamentos que han sido enviados por los proveedores.

Se realizan dos tipos de inspección a los productos y demás insumos.

- a) Inspección general: se revisan condiciones generales del producto como conservación del embalaje secundario (cajas externas) o el embalaje primario (caja o recipiente donde se encuentra la forma farmacéutica). Se debe corroborar que se hayan recibido la cantidad de unidades que se detalla en factura y que corresponda al producto declarado en factura.
- b) Inspección técnica: la realiza el personal Técnico en Farmacia o el Químico-Farmacéutico, se revisa lote y vencimiento, además en el caso de los productos controlados se realiza solo por el Químico-Farmacéutico. Se debe corroborar su cantidad, el tipo de producto en correspondencia con la factura y el lote/ vencimiento.

Al ingresar los insumos al sistema computarizado se deben agregar sus atributos.

Atributos del producto:

- a) Nombre: Nombre con que figura el producto en el sistema.
- b) Código: Fue necesario introducir los códigos que identifican a cada uno de los productos que se manejan, tanto el código original del producto (SKU) como el código que se le asigna internamente a cada uno de ellos.
- c) Categoría: Se debió indicar a qué categoría correspondía cada producto que se mostraba en el sistema informático.

d) Valores de Referencia: Los valores de referencia se indicaron para establecer de manera clara las fluctuaciones de precio que puede tener cada producto que se adquiere, lo cual pudiera servir al momento de negociar los precios a los que se tranzan los bienes.

e) Stocks históricos: Los stocks históricos de cada producto están asociados al nivel de stock a través del tiempo, para poder tomar dichos datos en cuenta al momento de realizar planeaciones a mediano o largo plazo como el plan anual de compras.

f) Precio de compra: Se incluyó también el precio en que finalmente se compra el insumo, para poder ir actualizando el valor de referencia y el valor histórico.

g) Consumo semanal / mensual / anual: Se incluyó el consumo promedio de cada producto con el fin de poder establecer cuándo se deberá efectuar una compra (aunque no se realice una solicitud de compra). De esta manera se podría anticipar ante un eventual quiebre de stock

-Confección de notas de crédito y devoluciones a los clientes.

La devolución de un producto es un procedimiento en ocasiones complejo y puede deberse a diversas causas:

- ❖ No correspondencia en el tipo de producto dispensado (con la receta o con lo solicitado por el cliente verbalmente), o por errores en la dosis del producto que no corresponde a la que se prescribió.
- ❖ Producto con problemas tecnológicos (problemas de elaboración), manchados o en mal estado.
- ❖ Productos con errores en precio de venta y similares
- ❖ Otras causas para devoluciones.

La nota de Crédito de ingresa al sistema automatizado utilizando el CODIGO del auxiliar 8 en ocasiones del Químico farmacéutico quien en varios locales ejecuta la nota de Crédito.

-Políticas de canje en unidades de farmacia. Control de vencimiento y almacenamiento de medicamentos.

El Servicio de Canje, consiste en la realización de un cambio físico, de los productos elaborados por los laboratorios productores que fungen como proveedores del establecimiento de farmacia. Los productos que hayan llegado a su fecha de expiración pueden ser sustituidos o respuestos por otros de exactamente iguales características, pero con una fecha de vencimiento adecuada para su comercialización.

En este proceso de confección de la solicitud de canje al laboratorio participa el Químico Farmacéutico y debe acompañar la mercadería con su guía de despacho (por Caja o embalaje) y adjuntar la documentación específica que solicite cada proveedor.

Las devoluciones a los proveedores muchas veces responden a causas como: errores en los pedidos que se realizaron al proveedor o productos que han sufrido daños o se encuentran en mal estado al ser recepcionados en el establecimiento farmacéutico.

-Trabajo con el mercado farmacéutico y cosmético. Retail farmacéutico y de Belleza.

Retail farmacéutico:

El mercado farmacéutico se compone de la diversidad de productos farmacéuticos y demás insumos médicos que se comercializan en las unidades de farmacia, y en otros casos se dispensan en consultorios, salas de hospitales y botiquines.

Los productos que se comercializan responden a dos grandes grupos:

- a) **Medicamentos de venta libre (OTC, Over the Counter):** Que son aquellos que pueden ser adquiridos por el cliente sin intermedio de una receta u orden médica. En este caso la dinámica era semejante a la de un mercado competitivo. Es importante en este caso que el auxiliar tenga conocimientos farmacológicos para poder asistir al paciente sobre todo si pertenece a algunos grupos de riesgo en la aparición de efectos adversos (ancianos, embarazadas, personas con varias patologías crónicas, tutores de menores).
- b) **Medicamentos éticos (o de venta bajo receta):** Este grupo está sujeto a las indicaciones de la legislación del país. Los pacientes no podían acceder a estos medicamentos sin contar con la prescripción del profesional médico. Las distintas formas de recetas incluían receta simple, receta retenida (con o sin control de stock) y receta cheque. Esto se da en el marco de una regulación que intenta prevenir sobre un uso inadecuado de los medicamentos ya que pueden generar daños permanentes en el paciente si se consumen fuera de la prescripción.

Por otro lado los medicamentos de ambos tipos anteriormente abordados pueden pertenecer a uno de estos grupos que se describen:

- Productos de marca comercial:** Conocidos como “innovadores”. Dichos productos presentan un mayor precio unitario en comparación con los medicamentos genéricos y bioequivalentes.
- Productos similares:** Son una copia de los medicamentos innovadores, fabricados bajo una marca que respaldaba su calidad y eficacia, pero difieren en los excipientes.
- Productos Genéricos:** Estos medicamentos eran comercializados bajo el nombre del principio activo, en la misma dosis y forma farmacéutica que los medicamentos de Marca Comercial.
- Productos Bioequivalentes:** Estos medicamentos eran comercializados de forma similar a los productos genéricos pero cuentan con una Certificación de Eficacia Terapéutica que emite el ISP (Instituto de Salud Pública).

Productos Cosméticos y de belleza:

Además de los productos farmacéuticos que componen el mercado farmacéutico en Chile, los servicios de farmacia pueden comercializar algunos preparados que se destinan al fomento del cuidado estético, la belleza y la protección de la piel y el cuerpo en general. En esta categoría se encuentran los productos de perfumería, maquillaje, higiene y tocador, cuidado de la piel, protectores solares, productos capilares, productos infantiles, etc.

Otros establecimientos o canales de venta minorista de productos cosméticos, pueden comercializarlos sin el concurso de la farmacia en este caso pueden ser supermercados,

almacenes, perfumerías y canales de venta directa por catálogo.

-Dispensación de preparados magistrales, productos controlados y otros medicamentos.

El auxiliar de farmacia es un elemento importante en la dispensación de preparados magistrales, ya que recibe las recetas que portan los pacientes y facilita la continuidad del proceso de solicitud que es cumplimentada por el Químico Farmacéutico, en ocasiones esta solicitud se ingresa de forma digitalizada a los sistemas de cada servicio de farmacia y es recibido por los colegas del recetario magistral. Cuando el producto magistral ha sido elaborado y se recibe en farmacia el auxiliar de farmacia puede entregarlo al paciente que lo solicita presentando el comprobante que se le entrega al presentar la Receta Magistral.

De la misma forma el auxiliar de farmacia recibe desde el paciente la receta que se prescribió para productos psicotrópicos, estupefacientes y otros medicamentos controlados según Legislación Chilena. En este paso inicial el auxiliar puede colaborar con el Químico Farmacéutico verificando la receta que se entrega (fecha, tipo de productos y cantidad, datos del profesional que prescribe). Posteriormente el Químico Farmacéutico continua el procedimiento de dispensación.

-Análisis y participación en estrategias corporativas. Stakeholders o “Grupos de interés”.

Los Stakeholders se definen como las personas que influyen o son afectadas por las decisiones de una empresa u organización. Se considera el público de interés que permite el funcionamiento de los establecimientos de farmacia.

El auxiliar de farmacia puede participar aportando ideas en el diseño las estrategias corporativas para el trabajo con los Stakeholders. La identificación de los principales “Grupos de interés” y determinar cuándo y cómo es apropiado intervenir en ellos, permitirá lograr las metas estratégicas y la viabilidad a largo plazo.

Sin el apoyo de estos grupos la organización no podría existir. En general, las compañías buscan reforzar una sólida relación con los grupos de interés, a través de reflejar seriedad, confianza, prolijidad, responsabilidad y preocupación por la sostenibilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Norma Técnica 147. MINSAL Chile. Buenas prácticas de almacenamiento y distribución. <https://www.minsal.cl/portal/url/item/d7343d8012505967e04001016401463d.pdf>
- Hernández Gonzalo. Tratado de medicina Farmacéutica. Editorial Médica Panamericana. 2010. <https://books.google.hn/books?id=pmjl6putQMYC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Decreto 466. Reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados. MINSAL. 1985.
- Decreto 03. 25 de junio de 2011. Aprueba Reglamento del Sistema Nacional de Control de los productos farmacéuticos de uso humano: MINSAL. Chile. 2011.
- La problemática de las especialidades Farmacéuticas complejas Borja García de Bikuña Landa, España. 2005. https://www.reap.es/docs/Tesis_Borja_Garcia_de_Bikuna.pdf.
- Ministerio de Salud. Decreto 3. Reglamento del sistema nacional de control de los productos farmacéuticos de uso humano. Santiago, Chile. 2010.
- Uso de medicamentos esenciales. Organización mundial de la salud. Serie de informes técnicos. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41244/WHO_TRS_770_spa.pdf?sequence=1
- Propuesta de mejora del modelo de gestión de inventarios para el área de abastecimiento farmacia y bodega del hospital. Luis Andres Rodríguez Vintier. 2013. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bpmfcim385p/doc/bpmfcim385p.pdf>
- Manual para la administración de farmacias hospitalarias. OPS. 1989. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3076/MANUAL%20PARA%20LA%20ADMINISTRACION%20DE%20FARMACIAS%20HOSPITALARIAS.pdf?sequence=1>
- Karina Belén Cárcamo barría. Proyecto para optar al grado de magíster en control de gestión. Universidad de Chile. Postgrado en Economía y Negocios. 2020.



