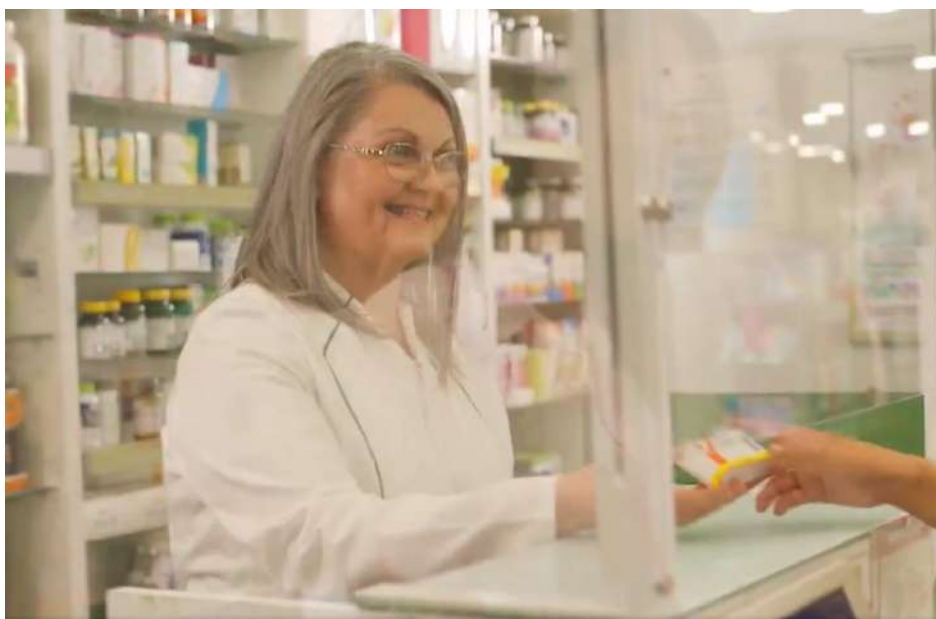




**Somos
Farmacia**

Manual de Dispensación Segura

En el marco del Programa para la Seguridad del Paciente de Farmacias Cruz Verde, el presente manual establece un instrumento de trabajo práctico aplicable a la atención al cliente/paciente y a la dispensación de medicamentos. Tiene como principal propósito prevenir errores de dispensación y sus consecuencias.



Versión n°1. Septiembre, 2023. Elaborado por: Servicio de Información de Medicamentos. Unidad de Asuntos Sanitarios, Farmacias Cruz Verde SpA.

Un manual de dispensación segura en una farmacia es esencial para garantizar la seguridad de los **pacientes**. Además, promueve la consistencia y calidad del servicio, mejora la comunicación interna y contribuye a consolidar una cultura de seguridad y prevención a través de la ejecución de procedimientos conocidos, estandarizados y cuyo cumplimiento es **obligatorio** para todos quienes participan en el proceso de dispensación.

A continuación, se mostrarán los pasos a seguir para lograr una dispensación segura exitosa.

1

Recepción del cliente/paciente e identificación del requerimiento

En el inicio de la atención, la recepción del cliente/paciente debe ser **amable y cordial**, con ello se genera un **ambiente de confianza** en la que el cliente/paciente puede comunicar su tratamiento y si lo necesita, se podrá entregar una orientación adecuada.

Escucha con atención lo que el cliente/paciente pueda decir, de esa forma podrás identificar con exactitud su necesidad.



2

Recepción de la receta médica e identificación del medicamento

Es el momento en que el paciente entrega su receta y/o solicita su medicamento. Además de verificar que cumpla con la normativa vigente, es necesario identificar:

- Prescripción, la cual debe ser completa y contener el nombre del medicamento, la forma farmacéutica, la cantidad de activo, la vía de administración, la posología y período de tratamiento.
- Otros elementos que pueden estar contenidos en la receta y servir de orientación para la dispensación son la edad del paciente o la especialidad del médico.


Por ejemplo, un médico oftalmólogo es probable que indique gotas oftálmicas y no gotas óticas. Si el paciente es un niño o niña, el medicamento debe ser adecuado a la población pediátrica.

¿Cómo lograr una dispensación segura?

Verifica siempre el nombre, dosis y forma farmacéutica del medicamento.

En el caso de medicamentos refrigerados hazlo antes de abrir el refrigerador.

Luego de haber analizado cuidadosamente la receta, realiza **el cálculo para despachar la cantidad de unidades necesarias para completar el tratamiento**.



NM: PARACETAMOL

PF: COMPRIMIDOS

CANTIDAD ACTIVO: 500 MG

VÍA DE ADMINISTRACIÓN: VÍA ORAL

POSOLÓGIA: 1 CADA 8 HORAS

DÍAS DE TRATAMIENTO: POR 5 DÍAS

1. NM: Es el nombre del medicamento (principio activo o marca) que fue indicado en la receta médica.

2. PF: Es la presentación farmacéutica que permite administrar el medicamento. Puede ser comprimidos, cápsulas, jarabe, ungüento, colirio u otros.

3. CANTIDAD ACTIVO: Es la cantidad o dosis del medicamento. Se puede indicar como gramos (g), miligramos (mg), mililitros (mL o cc) u otros.

4. VÍA DE ADMINISTRACIÓN: Es la vía por donde ingresa el medicamento al cuerpo. Puede ser vía oral, rectal, tópica, intramuscular, endovenosa, oftálmica, ótica u otras.

5. POSOLOGÍA Y DÍAS DE TRATAMIENTO: Indica cada cuánto y por cuánto tiempo debes tomar tu medicación. Revisa que los medicamentos adquiridos cubran el tiempo de tratamiento completo.

Presta especial atención a medicamentos como antibióticos, antidepresivos, jarabes con codeína, que requieren receta médica. También a los medicamentos cuya condición de venta es receta retenida, tales como corticoides, algunos antibióticos, estupefacientes y psicotrópicos)

Además, verifica el plazo de validez de la receta médica, considerando la reciente finalización de la alerta sanitaria.

Recuerda que:

- Las recetas emitidas desde 6 meses antes de la alerta y durante la misma (es decir, entre el 8 de agosto del 2019 y el 31 de agosto de 2023, fecha en que finalizó la alerta sanitaria), son válidas hasta 6 meses después de finalizada la alerta sanitaria, es decir, hasta el 29 de febrero de 2024.
- Las recetas emitidas a partir del 1 de septiembre del 2023 tendrán su vigencia habitual, es decir, la que corresponde a la duración del tratamiento, a excepción de las recetas de medicamentos sujetos a control legal y recetas magistrales, cuya vigencia es de 30 días corridos desde la fecha de emisión.
- Las recetas “permanentes” tienen una vigencia de 1 año desde la fecha de emisión.



IMPORTANTE

Siempre que él o la auxiliar tenga dudas o detecte algún impedimento para dispensar un medicamento, debe consultar al químico o química farmacéutico/a, quien tomará la decisión final acerca de la

dispensación. Si no es posible dispensar el medicamento, explica al cliente el motivo para orientarlo en la búsqueda de una solución. Cuida la forma de la comunicación, nunca emitas juicios de valor acerca de otras personas u organizaciones.



Búsqueda del medicamento

Una vez ya identificado y confirmado el medicamento, **se debe ubicar en su lugar de almacenamiento**, que según sus características puede ser el mueble/estante de su respectivo laboratorio, el M10 de medicamentos riesgosos, el refrigerador, mueble ubicado en la oficina del químico farmacéutico u otro mueble de almacenamiento especial (bioequivalentes, terapias anticonceptivas, antidiabéticos, medicamentos oftálmicos u otros).



Al momento de ubicar el medicamento, **revisa nuevamente la receta y confirma principio activo, dosis y forma farmacéutica**.

Recuerda que algunos medicamentos pueden parecerse en su apariencia física; es el caso de algunos anticonceptivos, distintas presentaciones de un mismo medicamento o medicamentos pertenecientes a un mismo laboratorio. Por lo tanto, debes extremar el cuidado al momento de buscar el medicamento.



M10 Medicamentos Riesgosos

El M10 de medicamentos riesgosos se implementó con la finalidad de identificar con mayor facilidad aquellos medicamentos que tienen un mayor potencial de causar daño a la salud en caso de ser administrados por error.

En este mueble encontrarás los siguientes medicamentos: clozapina, anticoagulantes, tramadol, hormonas, corticoides orales, gotas óticas, ácido bórico, fenitoína, metotrexato, primidona y tamoxifeno, entre otros.



Piensa • Asegúrate • Revisa • Entrega

Medicamentos Refrigerados



Para asegurar un buen almacenamiento de medicamentos refrigerados se deben seguir los siguientes pasos:

- Controlar y registrar la temperatura del refrigerador (mínima y máxima) dos veces al día, en la mañana y en la tarde.
- Marcar el enchufe y tablero de corriente del refrigerador para evitar que sea desconectado por error.
- Establecer un orden en el refrigerador del local mediante un esquema por categorías.
- El refrigerador solo debe contener medicamentos, y éstos deben estar en perfecto estado y disponibles para la dispensación.



El refrigerador nunca debe contener: alimentos, bebidas, medicamentos vencidos, deteriorados o sin sello de seguridad.

Preparado Magistral

Es aquel que se elabora en forma inmediata, conforme a una fórmula magistral prescrita por un profesional legalmente habilitado para ello, a un paciente determinado, con un período de validez asignado y bajo la responsabilidad de un Químico Farmacéutico.

Si bien los medicamentos convencionales resuelven gran parte de las necesidades terapéuticas, existen situaciones en que el paciente requiere medicamentos con concentraciones, formas farmacéuticas y asociaciones especiales.



Estos productos se deben almacenar en un mueble junto a su respectiva receta, o copia si corresponde y resguardados por el/la químico/a farmacéutico/a hasta su despacho.

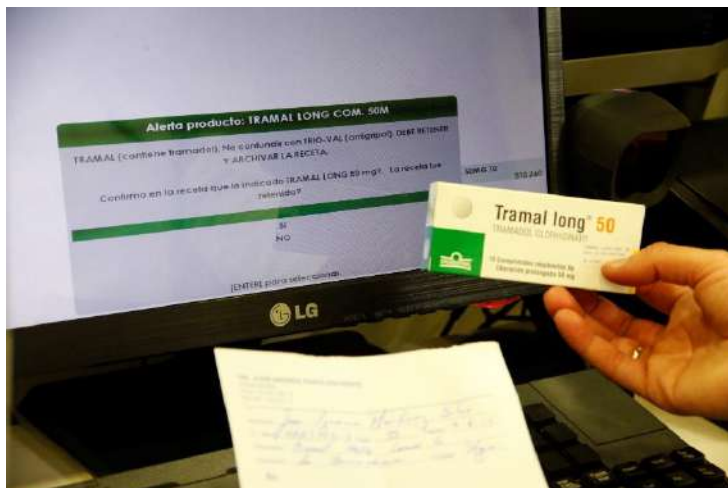


Confirmar medicamento



Una vez ya en el POS es importante prestar atención a las **alertas de Cliente Protegido**.

Las alertas contienen mensajes con información importante sobre el medicamento y preguntas que validarán que se dispensará el medicamento correcto. El **Programa para la Seguridad del Paciente** está en una continua actualización de esta información, de manera que es necesario siempre leerlas con atención para una correcta dispensación.



⚠ IMPORTANTE: Ante cualquier duda, consultar con el/la químico/a farmacéutico/a, ya que es el profesional experto y responsable final de la dispensación.

Si aparecen estas alertas es porque el medicamento escaneado es susceptible de ser confundido con otro, o bien, tiene condiciones de almacenamiento especial, posee una condición de venta en que es necesario retener su receta, farmacovigilancia o contraindicaciones de alta relevancia. Estos medicamentos incluyen aquellos contraindicados en el embarazo, hipoglicemiantes, refrigerados, controlados, tratamientos usados en el cáncer o de especialidad, medicamentos con nombres o envases similares.

Estas alertas pueden estar dirigidas hacia el personal de venta y auxiliares de farmacia, o al químico farmacéutico. En este último caso se solicitará que sea ingresada la clave del químico farmacéutico de turno antes de poder continuar con el proceso de la dispensación. **La clave del químico farmacéutico es personal e intransferible para asegurar una doble verificación.**



Antes de entregar el medicamento al paciente, realiza un *doble check* junto a la receta médica!

Aprovecha las oportunidades de capacitación y actualización farmacéutica permanentes: capacitaciones Farma en vivo, Seminario Anual de Actualización Farmacéutica, Boletines Semanales SIM, cápsulas “Desafío Cero Error”.

Recuerda que puedes acceder a estos contenidos en la plataforma UFCV +Academia.



Dispensación

Finalmente, una vez generada la venta y confirmado que sea el medicamento en la dosis y forma farmacéutica, se puede entregar el medicamento y la receta en caso de no ser retenida.

Adicionalmente, se puede comunicar información necesaria relacionada con la administración, preparación o conservación del medicamento, contribuyendo a la promoción del uso seguro y racional de medicamentos.

Por ejemplo, en el caso de medicamentos refrigerados, se debe informar al paciente que el empaque externo provisorio deberá desecharse una vez almacenado el medicamento en el refrigerador.

TIPS para una dispensación informada

1. **Proporciona al cliente instrucciones claras y detalladas sobre cómo usar el medicamento de manera segura y efectiva.**
2. **Aclara cualquier duda o preocupación que el cliente pueda tener. Pide apoyo al químico o química farmacéutica siempre que lo necesites.**



En caso de que la receta sea retenida, recuérdale al cliente/paciente tomar una fotografía o entregarle una copia para que éste pueda tener consigo la posología de su tratamiento.

Los productos refrigerados son entregados en envases térmicos que permiten mantener la temperatura adecuada durante su **traslado por al menos 1 hora**. En el caso que el paciente desee colocarlo nuevamente en su refrigerador, deberá retirar el producto del envase térmico y conservarlo en su envase original en la parte central del refrigerador. Esto permitirá conservar el medicamento en óptimas condiciones hasta su administración o bien, hasta la fecha de vencimiento del producto indicada en el envase.

¡Informa al cliente la forma correcta de trasladar y almacenar el medicamento hasta el momento de su administración!

No olvidar...

Dispensación de medicamentos refrigerados

Para la correcta dispensación de un refrigerado debes seguir las siguientes indicaciones:



- ✓ Dirígete al refrigerador y antes de abrirlo verifica una vez más la receta para retirar el medicamento correcto.
- ✓ Retira el producto del refrigerador y revisa que la puerta quede correctamente cerrada.
- ✓ Confirma junto a la receta que el medicamento esté correcto e introduce el producto dentro del envase térmico con su respectivo rótulo y gel refrigerante.
- ✓ Entrega el medicamento dentro del envase térmico e informa al cliente sobre su condición de almacenamiento.

Dispensación de recetario magistral

Para la correcta dispensación de un recetario magistral debes seguir las siguientes indicaciones:



- ✓ Solicita al cliente la copia que contiene la contraseña del preparado a retirar.
- ✓ Busca el preparado que posee dicha contraseña y confirma los datos incluidos en la receta.
- ✓ Verifica que la receta original del preparado cuente con el registro de elaboración correspondiente.
- ✓ Entrega la receta original o copia de receta (según condición de venta) junto con el preparado magistral.



Recuerda cada vez que despaches un preparado magistral, **escanear en el POS la contraseña y luego el preparado**, además de entregar el preparado junto a la boleta y receta médica original o copia según corresponda.



Orientación al cliente/paciente y atención continua

Siempre estamos disponibles para ayudar a nuestros clientes/pacientes a tomar decisiones informadas sobre su salud y bienestar.

- Ofrece al cliente la oportunidad de hacer preguntas y brinda apoyo adicional si es necesario.
- Anima a los clientes a solicitar orientación profesional a través de canales remotos y las plataformas de comunicación disponibles. Contamos con atención farmacéutica profesional y gratuita para todos nuestros clientes/pacientes a través de los siguientes canales:
 - Atención presencial en farmacias, con una amplia cobertura geográfica.
 - Atención de videollamadas en nuestro sitio web www.cruzverde.com, en horario continuado, las 24 horas, los 365 días del año.
 - Atención de consultas telefónicas, través de nuestra línea telefónica *7700 o al 800 802 800.

Te invitamos a ti también a utilizar estos canales cuando necesites información técnica de medicamentos.

Consideraciones generales a la hora de dispensar un medicamento

- ✓ Hay que considerar que la correcta recepción, organización y distribución de los productos farmacéuticos en la farmacia permite favorecer su adecuado almacenamiento y reposición. **La labor de nuestros asistentes de logística e inventario (ALI) y bodegueros permite que los medicamentos recibidos puedan ser almacenados correctamente al separarlos antes según sea su respectivo laboratorio, genéricos, mueble de medicamentos riesgosos, mueble de la oficina del químico farmacéutico, entre otros.**
- ✓ Contribuir con una comunicación fluida y eficaz.
- ✓ Mantener un ambiente limpio, libre de distracciones y alimentos.
- ✓ Hay que recordar que la condición de venta de los medicamentos es asignada por el Instituto de Salud Pública al momento de otorgarle el registro sanitario basándose en el daño potencial que pudiese causar el uso indiscriminado del medicamento y la necesidad de supervisión médica para su prescripción y tratamiento. Esta información puede ser verificada revisando el envase del medicamento o ingresando al sitio web del Instituto de Salud Pública (<https://registrosanitario.ispch.gob.cl/>).
- ✓ Si tienes alguna consulta relacionada con información técnica de medicamentos o algún producto, comunícate con el Servicio de Información de Medicamentos (SIM).

¡Súmate al compromiso de la Dispensación Segura de Medicamentos!