1329103

MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

DECRETO N° 836

TEMUCO, 12 JUL. 2017

VISTOS:

1. La Ley N° 18.883 Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales
2. La Ley Nº 19.378, Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal.
3. El reglamento interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
4. El Decreto Alcaldicio Nº 192 de fecha 25 de abril de 2016, que aprueba la creación del establecimiento denominado "Farmacia Municipal".
5. El Decreto Alcaldicio Nº 773 de fecha 28 de noviembre de 2016, que aprueba el Manual de Procedimientos de la Farmacia Municipal.
6. El Decreto Alcaldicio Nº 4.097 de fecha 19 de diciembre de 2016, que aprueba el Presupuesto del Área Salud Municipal para el año 2017.
7. Las facultades que me confiere la Ley Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1. La incorporación de las funciones y responsabilidades del cargo de Cajero/a de la Farmacia Municipal y la dependencia técnica y admnistrativa, en virtud del Pre informe de Observaciones N° 398 de 2017 sobre Auditoría a la farmacia comunal en la Municipalidad de Temuco.

DECRETO:

1. Modifíquese el Manual de Procedimientos de la Farmacia Municipal, aprobado mediante Decreto Alcaldicio N° 773 de fecha 28 de noviembre de 2016,
2. Se hace presente que el Manual de procedimientos modificado, debidamente refrendado por el Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente Decreto y está compuesto de 20 hojas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

SECRETARIO MUNICIPAL MUNICIPALIDAD TEMUCO

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO ALCALDE

PABLO VERA BRAM
ALCALDE (S)

CVF/ MSR.
Distribución :
- Of. Partes Municipal
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Departamento de Salud
- Cesfam Santa Rosa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "FARMACIA MUNICIPAL"

Elaboró	Revisó	Aprobó
Katherinne Fuentes Químico Farmacéutico		

INDICE.

N°	CONTENIDOS	PAGINA
1	INTRODUCCIÓN	3
2	ANTECEDENTES	4
A	Funcionamiento de la Farmacia	4
B	Condiciones sanitarias	4
C	Recurso humano	4
D	Solicitud e inscripción de medicamentos	5
E	Despacho de recetas y venta al público	5
F	Recepción de medicamentos e insumos y pago de facturas a proveedores	5
G	Inventario selectivo	6
H	Los ingresos municipales de dinero y depósitos diarios	6
I	La liquidación y pagos de derechos municipales	6
J	La devolución de derechos municipales	6
K	La gestión de la información, reclamos, consultas y sugerencias	6
3	RESPONSABILIDADES	7
4	OBJETIVO DEL PROCESO	7
5	ALCANCE DEL MANUAL	7
6	CONTROL DEL MANUAL	7
7	REFERENCIA NORMATIVA	7
8	ENTRADAS Y/O REQUISITOS	8
9	PROVEEDORES	9
10	PRODUCTOS	9
11	USUARIOS	9
12	PROCESOS	10
13	DIAGRAMAS DE FLUJOS	13
14	FORMULARIOS	15

1. INTRODUCCIÓN

La metodología seguida para la elaboración del Manual, plantea en primer lugar determinar los pasos de cada proceso involucrado, identificando la operatividad de cada uno, desde la inscripción del paciente /cliente en Farmacia Municipal, establecer la modalidad de adquisición y compra de los medicamentos, hasta el proceso final de venta y dispensación de los productos a clientes inscritos. Además de la operatividad de la Farmacia de carácter técnico, modalidad de ventas, horarios y funciones del personal.

El Manual de Procedimientos de Farmacia Municipal, es un documento técnico de sistematización normativa que contiene la descripción detallada de la secuencia de acciones de ejecución de los procesos organizacionales, en el nivel de actividades que se realizan dentro de la Farmacia. Debe ser utilizado como un instrumento para la sistematización de los flujos de información.

2. ANTECEDENTES

La Farmacia Municipal de la Comuna de Temuco es un organismo de salud asistencial, de venta cerrada donde se despachan medicamentos prescritos en una receta médica, fundamentado en un diagnóstico y respaldo del especialista de que existe una enfermedad.

A. Funcionamiento de la farmacia. El establecimiento deberá contar, para su funcionamiento, con la autorización sanitaria correspondiente, otorgada por el Seremi de Salud de Temuco o de quien ejerza por ley estas funciones. Se atenderá las instrucciones impartidas por dicho organismo, las que serán seguidas estrictamente para lograr el normal funcionamiento del recinto. Dentro de estos requisitos, se encuentra el petitorio mínimo, según el artículo 79 del decreto 466.

B. Condiciones sanitarias. En todo momento se deberá mantener la limpieza, orden y seguridad en el manejo y cuidado de los medicamentos, en especial de aquellos que necesiten para su conservación, temperatura ambiente, cadenas de frío o cuidados especiales.

C. Recurso humano. Para el normal funcionamiento de la Farmacia, ésta debe contar al menos con los siguientes funcionarios.

a) Un profesional Químico Farmacéutico, presente en todo el horario de funcionamiento de la farmacia, cuyas funciones son:
   - Verificar recetas médicas, que correspondan y sean válidas para que el beneficiario pueda acceder al medicamento.
   - Velar por el correcto desempeño de las funciones del Técnico de Nivel Superior en Farmacia y del administrativo de caja.

- Supervisar despacho de medicamentos controlados, así como su almacenamiento con llave y el mantenimiento de los libros respectivos.
- Cotización estudio y preparación de términos de referencia de medicamentos a comprar.
- Ingreso de facturas en sistema Informático, utilizado como software en Farmacia Municipal.
- Etiquetado de precios de todos los medicamentos dispuestos a comercialización.
- Ingresos a inventario municipal de las facturas de cada compra
- Mantener stock adecuado de medicamentos en stock físico en la Farmacia.
- Control de inventario de productos en stock físico.
- Atención de pacientes brindando atención farmacéutica e información sobre sus medicamentos.
- Entrega de informes de venta, inscritos u otros antecedentes al Director (a) del establecimiento de quien dependa la farmacia Municipal.

b) Un Técnico de Nivel Superior en Enfermería, acreditado en farmacia, cuyas funciones son:
- Inscripción de pacientes para ser beneficiarios de Farmacia Municipal
- Atención y despacho de recetas médicas a los pacientes, bajo supervisión del Químico Farmacéutico Director Técnico.
- Venta y emisión del comprobante de despacho de medicamentos.

c) Un administrativo Cajero (a), cuyas funciones son:

- Velar para que todo Ingreso Municipal se realice documentalmente, es decir, a través de una Boleta manual o electrónica (Boucher Transbank), que acredite el ingreso del dinero recaudado. Por ningún motivo podrá el Cajero recepcionar recursos que no estén avalados por los documentos legales de ingreso.

- En el caso de venta en efectivo, el cajero deberá validar billetes en máquina para tal efecto.

- Cuando el pago se realice con tarjeta de crédito o débito el Cajero deberá solicitar al usuario la tarjeta y llevar a cabo la transacción comercial con los medios tecnológicos habilitados para tal efecto.

- Al término de la jornada y cierre de la Farmacia, el cajero, debe guardar timbre, boletas y máquina transbank, a fin de que no se reciba ningún pago adicional al cierre.

- Revisar correlatividad de boletas de venta incluyendo nulas, realizar detalle de dinero de acuerdo al formato establecido, cuadrando el dinero con suma de boletas.

- Respecto a ventas por medio electrónico debe revisar correlatividad, sumando débitos y créditos en forma separada.
- Realizar procedimientos contables de venta que corresponda
- Hacer boleta de depósito de la recaudación en efectivo, para entregar a Empresa Recaudadora al día hábil siguiente.
- Enviar en forma diaria nómina de giros y copia de entrega de dinero a Empresa Recaudadora a Unidad de Tesorería del Departamento de Salud

D. <u>Solicitud e inscripción de medicamentos.</u> El paciente beneficiario, concurrirá a las dependencias de la Farmacia Municipal de Temuco, con la receta respectiva de su tratamiento. Los medicamentos que podrán ser solicitados, serán aquellos que no sean entregados por los sistemas de salud de atención primaria o secundaria, o aquellos que no estén asegurados por el sistema de salud público y en las leyes 19.966, sobre garantías explicitas de salud, y Ley N°20.850 "Ricarte Soto".

Con la recepción de la receta, se podrá gestionar ante los laboratorios fabricantes la compra directa por parte del Departamento de Salud Municipal, sin intermediarios para evitar alzas en los medicamentos.

E. <u>Despacho de recetas y venta al público.</u> Los despachos se realizarán para cubrir cada tratamiento por un mes, no se despacharán medicamentos por más de ese período, con excepción de aquellos medicamentos controlados donde la receta indica cantidad de cajas y cuya receta queda retenida para el respectivo control de saldo al Seremi de Salud de la región en libros de medicamentos estupefacientes, benzodiacepinas o psicotrópicos según corresponda y que deben ser despachados sólo por el Químico Farmacéutico. Estos medicamentos se encuentran bajo llave en un mueble destinado para ello, en la oficina del Químico Farmacéutico.

Para proceder a la venta de los medicamentos, cada beneficiario debe concurrir a la farmacia y presentar su respectiva receta médica, cada vez que acuda a comprar. No se despachará ningún medicamento sin la receta médica.

Cada venta queda registrada y asociada a cada paciente, lo cual permite obtener información de cuándo fue la última vez que el cliente despachó su receta y eso nos permite tener un control para no despachar recetas repetidas en un mismo mes.

F. <u>Recepción de medicamentos e insumos y pago de facturas a proveedores.</u> Una vez que los medicamentos e insumos han sido recepcionados y revisados en bodega de farmacia, se hace la recepción municipal de artículos en una planilla formato Excel, donde factura y orden de compra deben coincidir en valores, esta planilla debe ser firmada por el ITO de farmacia. Inmediatamente los medicamentos e insumos son enviados a farmacia municipal, para seguir procedimiento. Luego este documento junto a la factura original, la copia de los términos de referencia y la respectiva orden de compra se hacen llegar a la Unidad de Adquisiciones del departamento de Salud Municipal para posterior pago a proveedores. Además se envía una copia de la factura al departamento de contabilidad del municipio.

G. **Inventario selectivo.** Dos veces por semana el químico farmacéutico encargado de la farmacia, selecciona por dos criterios orden alfabético o código de laboratorio y realizará inventario selectivo de los medicamentos disponibles diariamente, donde se chequea el que stock teórico sea igual al físico.

H. **Los ingresos municipales de dinero y depósitos diarios.** Para realizar ingreso municipal se suman todas las boletas, para calcular el total de ventas del día. Con este total se hace el giro para devengar el ingreso municipal y el pago de la recaudación diaria en el sistema informático de tesorería.

Los depósitos de la recaudación diaria se realizan a diario en Servipag al día siguiente de la jornada laboral en la cuenta corriente de la Municipalidad.

Se remite a Tesorería del departamento de Salud en forma diaria el respaldo del movimiento diario de caja, que consta de boletas de venta, giro del día, copia del ingreso y depósito.

I. **La liquidación y pagos de derechos municipales.** La farmacia municipal se rige de acuerdo a la Ordenanza Municipal N° 002 de fecha 24.12.1993 sobre los derechos municipales por concesiones, permisos, ocupación de bienes nacionales de uso público , propaganda y otros servicios (farmacia municipal)

J. **La devolución de derechos municipales** Cuando por cualquier causa correspondiera devolver todo o parte de algún derecho municipal pagado, ello deberá ordenarse por Decreto Alcaldicio, previo informe fundado de la respectiva Unidad, la cual deberá evaluar dicho informe en un plazo no superior a 10 días corridos de recibida la solicitud del contribuyente.

Copia del decreto de devolución será enviada por la Secretaria Municipal, tanto al interesado como a la Unidad respectiva, para su anotación en los libros o registros correspondientes.

La devolución de los valores deberá efectuarse en un plazo máximo de 30 días, contados desde la fecha del correspondiente Decreto Alcaldicio que lo dispuso.

K. **La gestión de la información, reclamos, consultas y sugerencias.** Para realizar el registro de consultas, sugerencias, felicitaciones y/o reclamos, se deberá mantener visible al público un libro foliado con números correlativos, de conformidad a normas de funcionamiento OIRS.

3. RESPONSABILIDADES

La Farmacia Municipal se encuentra bajo la administración total del Centro de Salud Familiar Santa Rosa "Dra. Leontina Anselme Silva" tanto en la parte técnica como administrativa. El personal de la Farmacia consta de tres personas, Un Técnico de Nivel Superior en Enfermería, que cumple la función de Auxiliar de farmacia acreditado para la atención, inscripción y despacho de medicamentos, un administrativo que cumple las funciones de cajero/a y un Químico Farmacéutico Director Técnico, quien es la encargada de la Farmacia en sus dependencias, éste a su vez depende de la Dirección del Centro de Salud Familiar Santa Rosa y se encuentra bajo la Supervisión del mismo.

4. OBJETIVO.

Mejorar la salud de todos sus habitantes, sin distinción de clase social ni de afiliación a los sistemas de salud (Isapre, FONASA, Capredena, etc.), respondiendo a la necesidad de contar con medicamentos a menor precio, que se obtiene a través de la gestión de Farmacia Municipal comprando directo a los Laboratorios fabricantes a menor costo y la venta directa al beneficiario inscrito, lo que tiene como resultado un aumento en su presupuesto familiar y la posibilidad de poder continuar con los tratamiento médicos establecidos para cada paciente.

5. ALCANCE DEL MANUAL.

Este proceso beneficia a toda la comunidad de Temuco, que tenga un diagnóstico médico, con un tratamiento respaldado por una receta médica.

6. CONTROL DEL MANUAL.

El control y custodia del manual de procedimiento, estará bajo la responsabilidad del Cesfam Santa Rosa y su actualización se realizará una vez al año, o cuando se requiera.

7. REFERENCIA NORMATIVA.

Todo lo contenido en el siguiente manual de procedimientos deberá atenerse a lo señalado en la normativa vigente en la materia, DTO 466/ según modificaciones del año 2015 que "Aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados " Artículo 4° del Reglamento indicado, que señala que cualquier persona natural o jurídica puede instalar o adquirir Farmacias, Almacenes Farmacéuticos y Depósitos de Productos Farmacéuticos. (Establecimientos indicados en el artículo 1°), dando cumplimiento a las disposiciones y requisitos establecidos en el

mismo, ley de fármacos 20.724/14, "Modifica el código sanitario en materia de regulación de farmacias y medicamentos"

Decreto N°3, del 25 de Junio de 2011, que "Aprueba reglamento del sistema nacional de control de los productos farmacéuticos de uso humano".

EL Decreto N° 404, que establece el "REGLAMENTO DE ESTUPEFACIENTES" y el Decreto N° 405, que establece "REGLAMENTO DE PRODUCTOS PSICOTROPICOS".

Ordenanza Municipal N° 002 de fecha 24.12.1993 sobre los derechos municipales.

8. REQUISITOS.

1- Tener domicilio permanente en la Comuna de Temuco, lo que se puede corroborar mediante algún comprobante de domicilio ya sea registro Social de Hogares, o en su defecto algún comprobante de pago de un servicio básico u otro documento que así lo respalde. El domicilio declarado por el beneficiario tendrá una validez de 1 año, pasado ese periodo, deberá acreditarlo nuevamente.

2- Ser paciente diagnosticado, y que este diagnóstico y su tratamiento se encuentre respaldado por su receta médica, emitida por el profesional correspondiente, que no tenga una antigüedad mayor a seis meses, lo que finalmente será evaluado por el profesional Químico Farmacéutico.
Según Ley 20.724.- Art. 101° "La Receta es el instrumento privado mediante el cual el profesional habilitado para prescribir indica a una persona identificada y previamente evaluada, como parte integrante del acto médico y por consiguiente de la relación clínica, el uso y las condiciones de empleo de un producto farmacéutico"

3- Cédula de identidad vigente.

9. PROVEEDORES.

Instituciones y Laboratorios de acuerdo a la demanda de los usuarios y los valores ofertados por cada medicamento, como:

- CENABAST
- SYNTHON CHILE LIMITADA
- NOVAFARMA SERVICE
- ANDROMACO
- ALPESCHEMIE S.A
- SANOFI AVENTIS DE CHILE S.A
- ALCON LABORATORIOS CHILE LTDA.
- NOVARTIS CHILE S.A
- ETEX FARMACEUTICA LTDA.
- LABORATORIO CHILE S.A
- GLAXOSMITHKLINE CHILE FAR.
- MERCK SHARP & DOHME (I.A)

- GRÜNETHAL CHILE LIMITADA
- MERCK S.A
- RECBEN XENERICS FARMACE
- BAYER S.A
- PFIZER CHILE S.A
- EUROFARMA S.A
- LABOARTORIO PASTEUR S.A
- TECNOFARMA
- NOVO NORDISK FARMACEUTICA
- ROCHE CHILE LIMITADA
- ASTRAZENECA S.A
- PHARMA INVESTI
- CHEMOFARMA S.A
- INSTITUTO SANISTAS S.A
- ASPEN CHILE S.A
- BIOTOSCANA FARMA LTDA.

10. PRODUCTOS.

Un medicamento de menor valor que el de precio de mercado.

11. USUARIOS.

Todos los habitantes de la comuna Temuco, que cumplan con poseer un diagnóstico médico y un tratamiento respaldado por una receta médica.

12. A) PROCESO: Compra y venta de medicamentos.

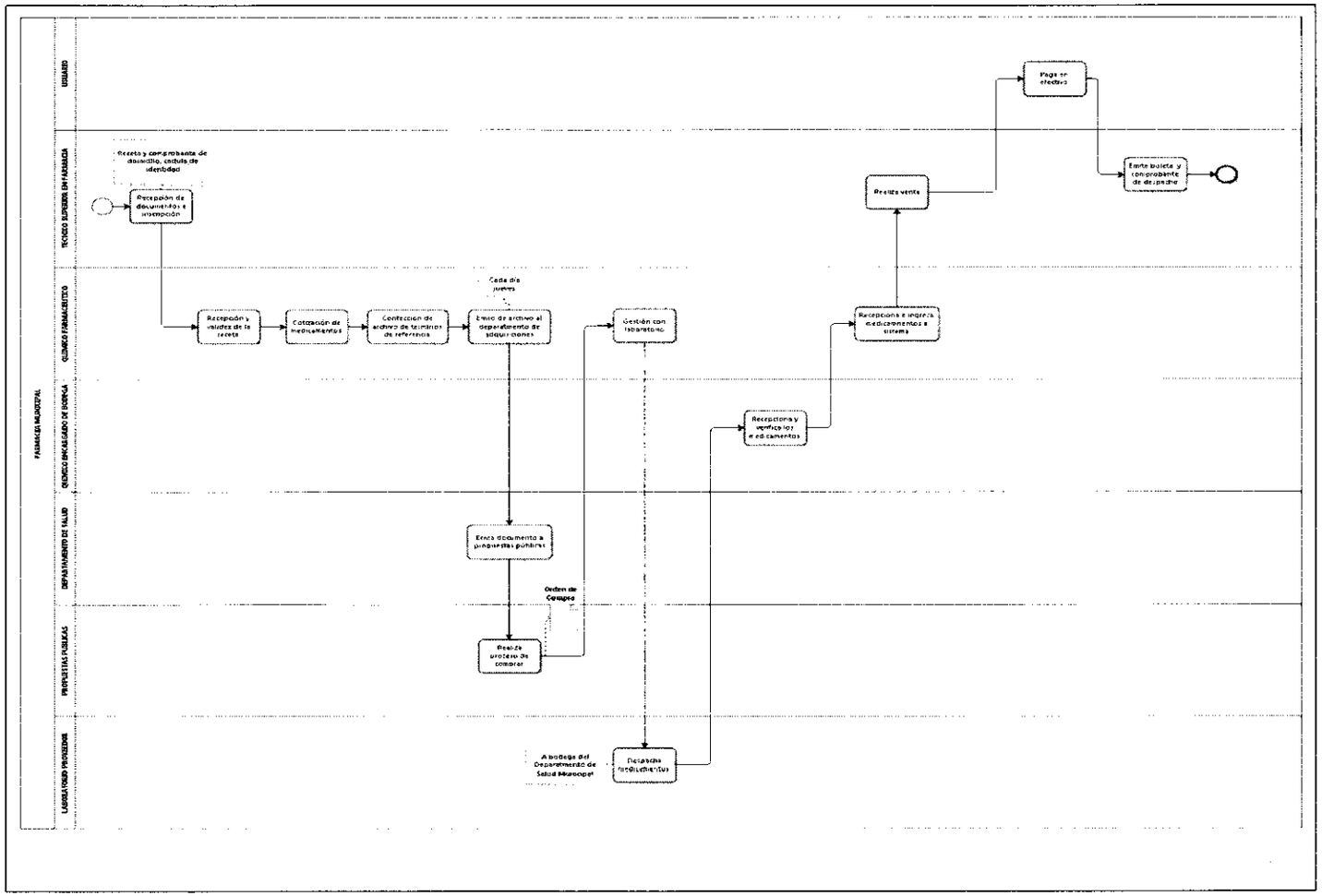
Responsable	N°	Actividad	Documento de trabajo
Técnico superior en Enfermería acreditado	1	Recepción de documentación e inscripción del beneficiario.	Comprobante de domicilio y receta
Químico Farmacéutico	2	Recepción y validación de la receta	
Químico Farmacéutico	3	Cotizar medicamentos inscritos a contra receta por los pacientes directo con cenabast y/o Laboratorio Fabricante	
Químico Farmacéutico	4	Con cotización en mano hacer estudio de mercado en cuanto a precios entregados por el laboratorio fabricante y las grandes cadenas de farmacia existentes en Chile	Cotización
Químico Farmacéutico	5	Si el valor es conveniente para el paciente y para nuestra Farmacia de poder entregar medicamentos a menor precio, se procede a elaborar un archivo Excel con Términos de referencia de cada laboratorio con la respectiva lista de medicamentos, valor neto, cantidad a comprar y registro del Instituto de Salud Pública.	Archivo de términos de referencia
Químico Farmacéutico	6	Envío del archivo los días jueves de cada semana a la Unidad de Adquisiciones del Departamento de Salud Municipal	
Departamento Salud	7	Envían documento a Propuestas Públicas de la Municipalidad y entra en proceso hasta generar orden de compra	
Propuestas Públicas	8	Una vez generada la orden de compra la Unidad de propuestas la sube al Portal de compras públicas, con su número identificatorio.	Orden de compra
Químico Farmacéutico	9	Se gestiona desde la farmacia con cada laboratorio implicado en la compra o Cenabast, para aceptación de la orden y su posterior despacho	
Proveedor	10	Todos los despachos de medicamentos se envían desde Cenabast o Laboratorio proveedor hasta la Farmacia Municipal ubicada en calle Bulnes 815 local 3, Edificio Las Raíces de la ciudad de Temuco	

Químico Farmacia	11	Recepciona y revisa los bultos.	
Químico Farmacéutico	12	Firma recepción para luego ingresar los medicamentos al sistema y posterior reposición y venta.	Guía de Recepción
Técnico superior en Enfermería acreditado	13	La venta la realiza el personal TENS "técnico de nivel superior en farmacia", contra receta, se cobra el precio venta, para lo cual se ingresa al punto de venta del sistema, se busca al paciente por su Rut, se visa la receta.	
Usuario	14	Paga en efectivo y/o tarjeta mediante servicio transbank	
Cajero/a	15	Se recibe pago, emite una boleta manual o electrónica de venta (Boucher de transbank) y un comprobante de despacho del sistema informático	Boleta y comprobante de despacho
Cajero/a	16	Al término del día, cierra caja y procede a revisar cuadratura de dinero con total de Boletas diarias y correlatividad de boletas de venta, separadas por efectivo o débito/crédito, incluyendo las nulas. Realizar arqueo de caja diario manteniendo fondo fijo a disposición.	Informe arqueo de caja diaria

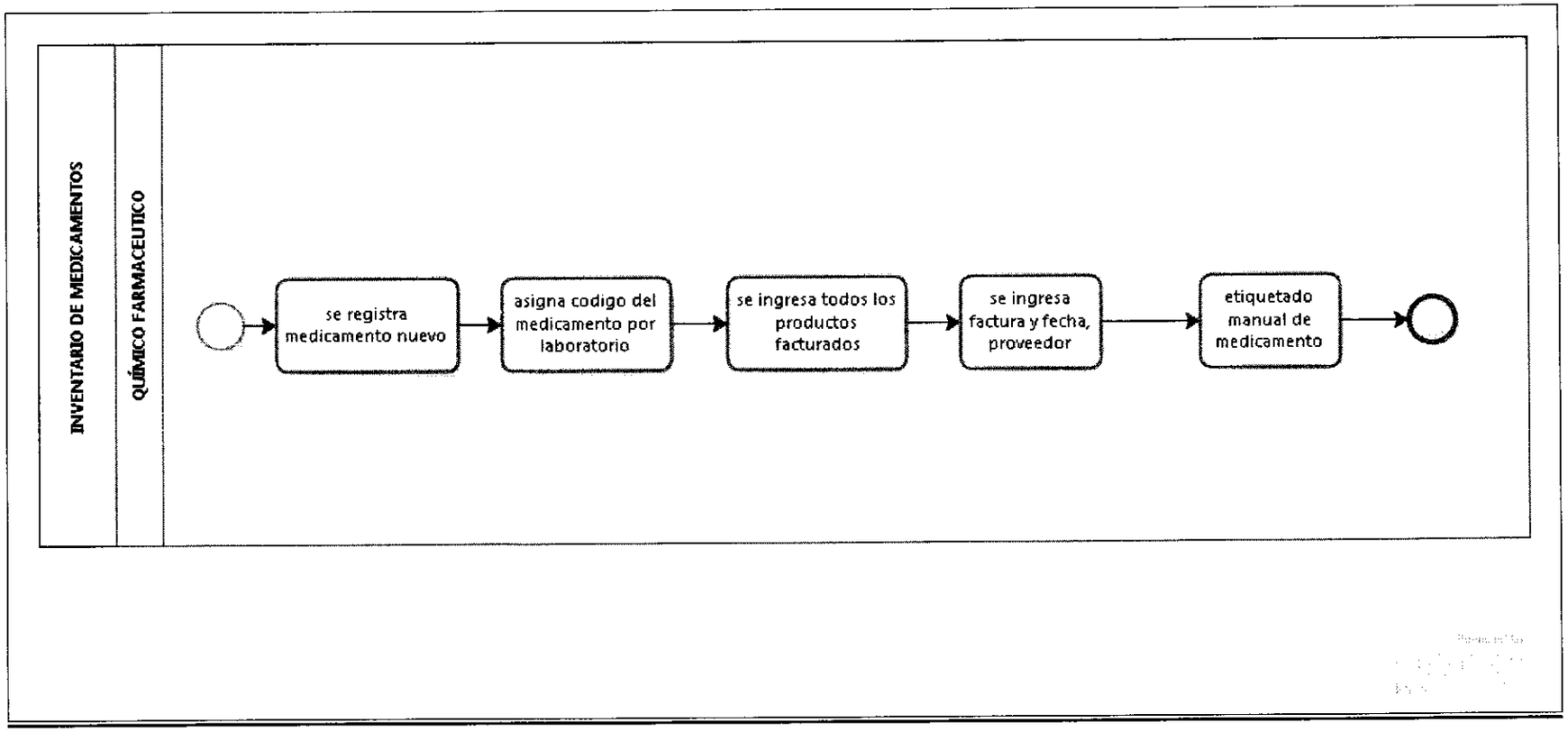
B) PROCESO: Inventario de medicamentos

Responsable	N°	Actividad	Documento de trabajo
Químico farmacéutico	1	Si el medicamento no se encuentra en registro del programa debe ser creado, para ello se pulsa tecla buscar (binocular) y se posiciona en NUEVO	Registro de medicamentos
Químico farmacéutico	2	Luego se despliega otra pantalla donde se la da código al producto. Este código se asigna según laboratorios, los primeros tres números del código corresponde a un laboratorio específicos (ejemplo, genérico 199, Laboratorio. Chile 120, etc), luego se ingresa el código de barra con lector o manual, se completa descripción y se ingresa precio costo, cerrar y guardar y el nuevo medicamento queda creado e ingresado para ser ingresado su stock por factura recibida.	Registro de laboratorio
Químico farmacéutico	3	Una vez ingresado todos los productos de la factura, esta queda lista para ser cerrada y guardada en el sistema y tener información de su registro, en cantidad de productos y valores.	Ingreso de factura
Químico farmacéutico	4	Luego vamos a la opción cerrar y guardar y tenemos la información de cada factura ingresada en facturas recibidas, con fecha de ingreso, proveedor correspondiente, número de factura y el valor total de la factura (precio neto + iva).	
Químico farmacéutico	5	Una vez realizado este proceso de ingreso con cada factura y cada medicamento se procede al etiquetado manual de cada medicamento, con etiquetadora manual del precio venta para el cliente, vale decir precio neto + IVA + % de gasto operativo. Una vez etiquetados se procede a reposición en sala de ventas, para proceder a la venta al público.	

13. DIAGRAMA DE FLUJO: Farmacia Municipal

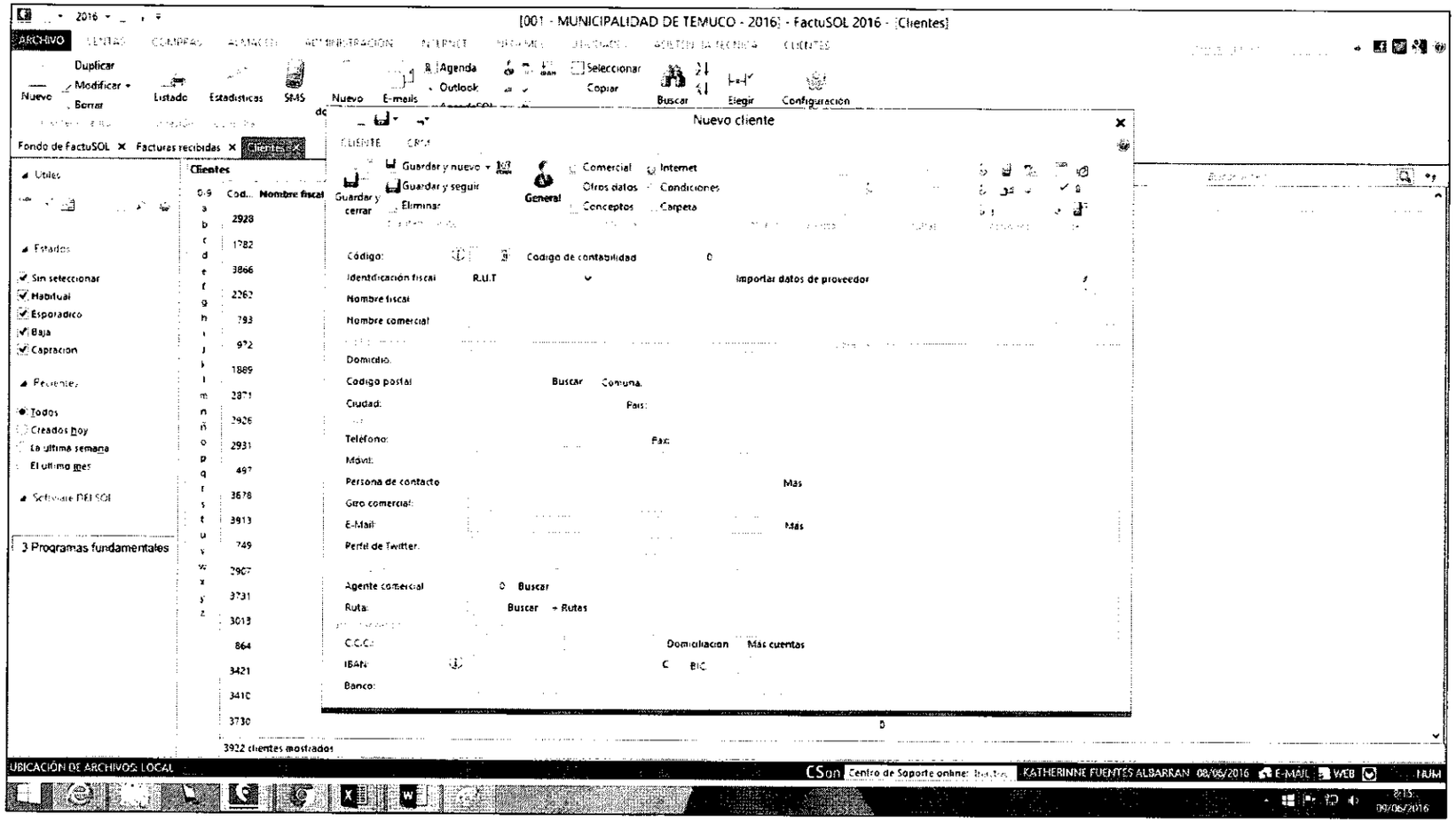


Inventario Medicamentos.

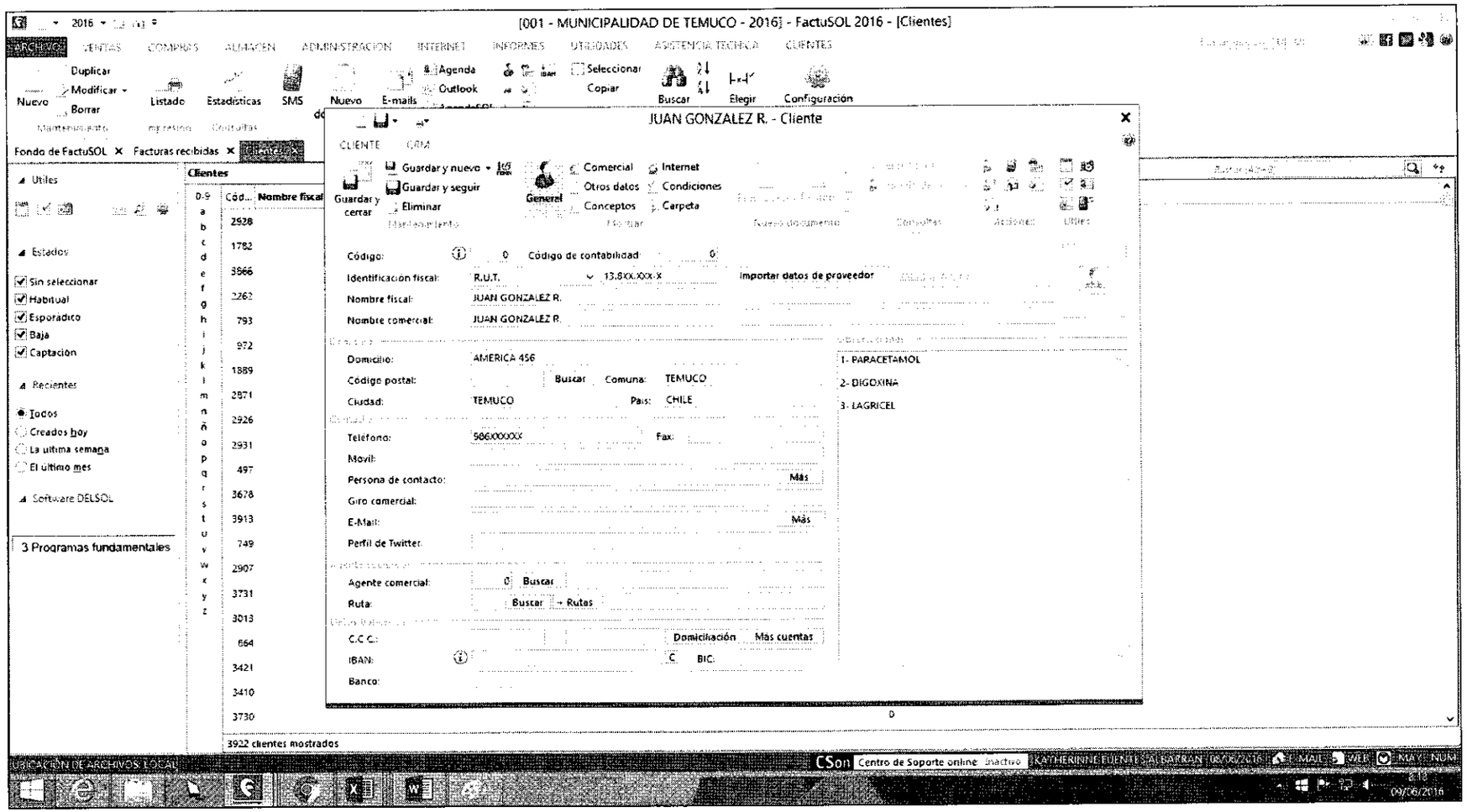


14. FORMATOS DIGITALES

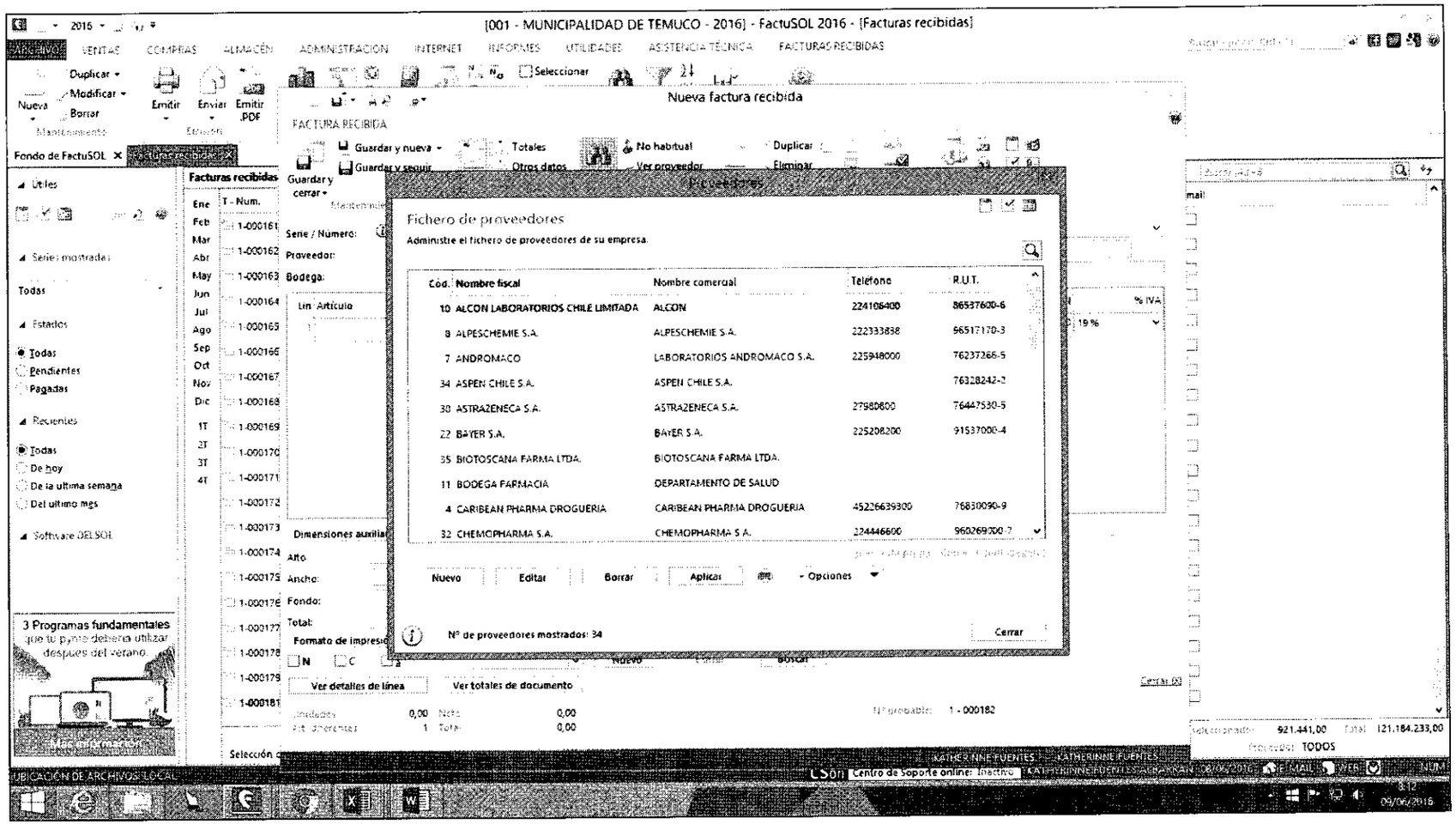
Ingreso nuevo usuario



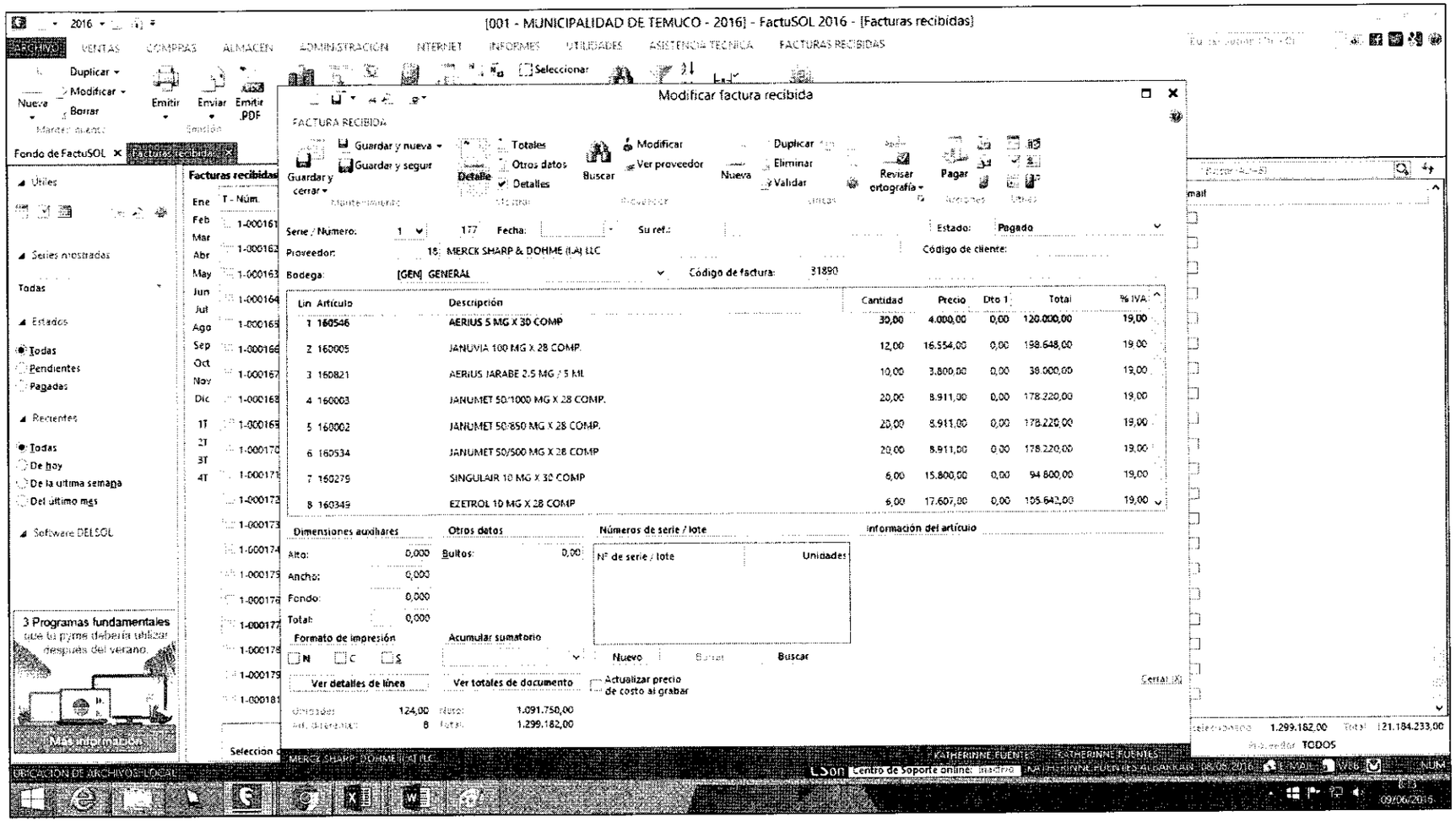
Usuario ingresado.



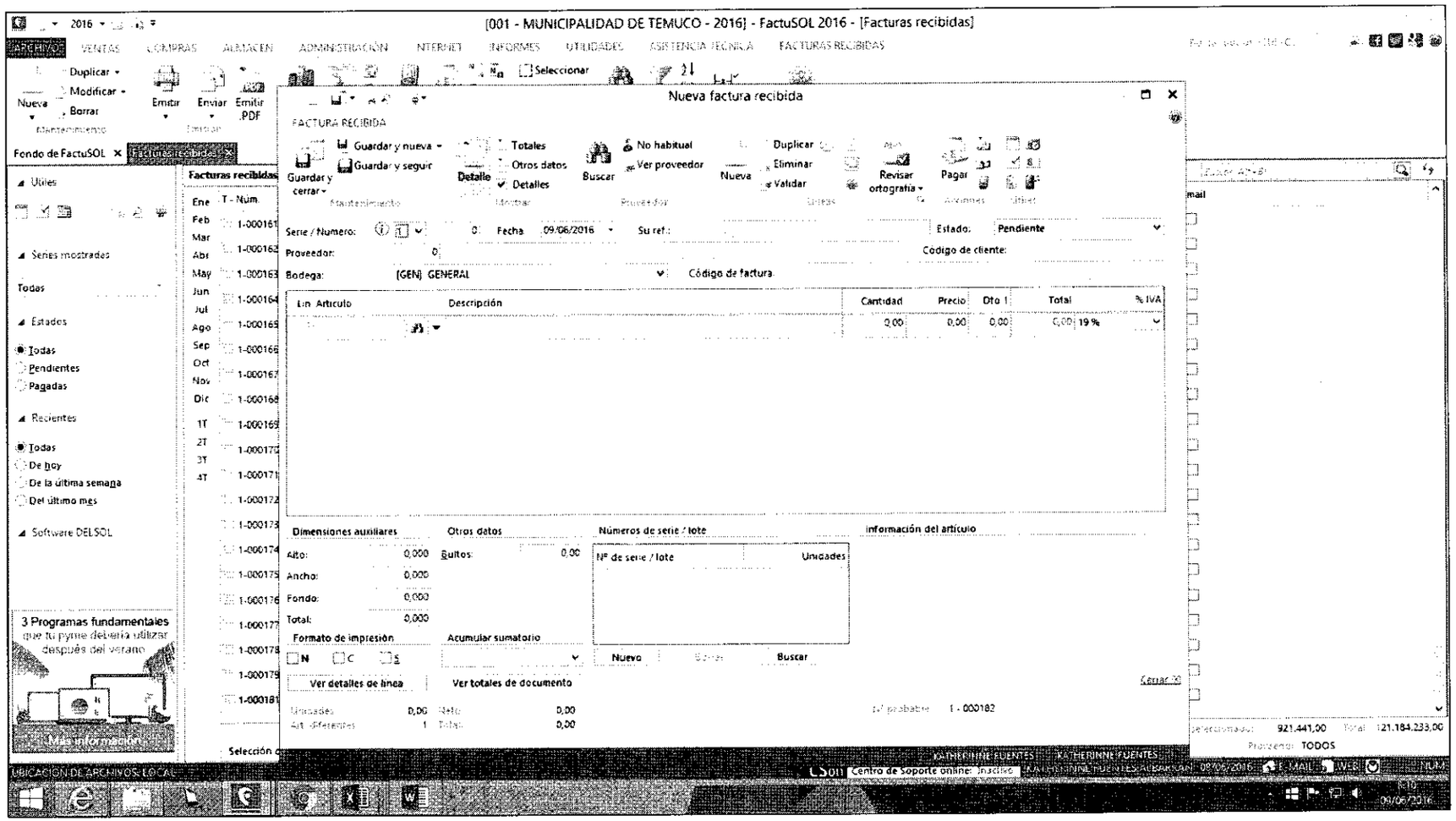
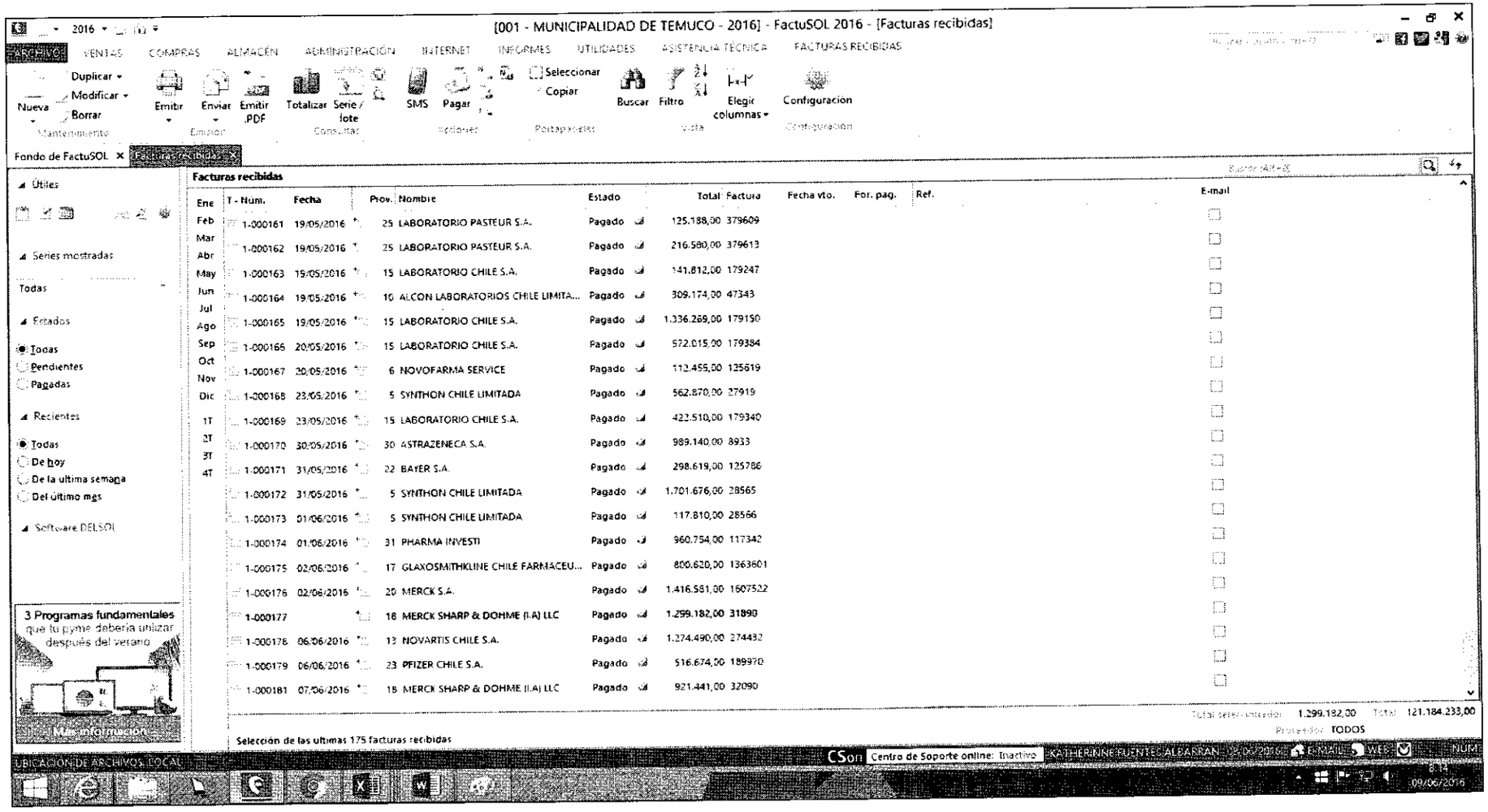
Ingreso de medicamento nuevo.



Ingreso de factura.



Nueva factura



Listado de facturas ingresadas