

OSORNO, 16 de Febrero de 2021

**MAT.: APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO Y/O DEVOLUCION  
DE PRODUCTOS FARMACIA VECINA**

**DECRETO N° 990 /**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

La necesidad de que exista un manual de procedimientos para el cambio y/o devolución de productos Farmacia Vecina;

El Decreto Municipal N°2149 del 10/02/2021, que designa subrogancia en la Secretaría Municipal;

Las facultades que me confiere la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades;

**DECRETO:**

**APRUEBASE**, Manual de Procedimientos de Cambio y/o Devolución de Productos Farmacia Vecina de la Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad Osorno, suscrito con fecha febrero 2021.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVASE.**



**CÉSAR GUZMAN MARTINEZ**  
**SECRETARIO MUNICIPAL (S)**

JBV/CGM/JAT/CES/SFA/pqc

**DISTRIBUCION:**

- Farmacia Vecina
- Alcaldía
- Secretaria Municipal
- Dirección de Salud



**JAIME BERTIN VALENZUELA**  
**ALCALDE DE OSORNO**





I-1247821



**"PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO Y/O DEVOLUCION  
DE PRODUCTOS FARMACIA VECINA"**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: FV-01

Versión: 1

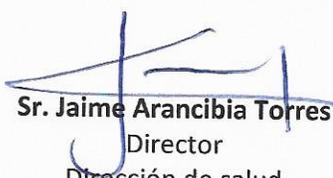
Página 1 de 7

Emisión: febrero 2021

Vigencia: 1 año

# PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO Y/O DEVOLUCION DE PRODUCTOS FARMACIA VECINA

## DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Alicia Marcela Ríos Arancón E. 323 916 9 Q.F. <del>Marcela Ríos Arancón</del> Director Técnico Farmacia Vecina Osorno Director Técnico Farmacia Vecina Dirección de salud I. Municipalidad Osorno	 Sr. Sigifredo Fajardo Alterhoff Encargado de Calidad Dirección de salud I. Municipalidad Osorno	 Sr. Jaime Arancibia Torres Director Dirección de salud I. Municipalidad Osorno



**"PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO Y/O DEVOLUCION  
DE PRODUCTOS FARMACIA VECINA"**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: FV-01
Versión: 1
Página 2 de 7
Emisión: febrero 2021
Vigencia: 1 año

**INDICE**

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
4. ALCANCE .....	3
5. RESPONSABLES .....	3
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	4
7. DEFINICIONES .....	4
8. FUNCIONES .....	5
9. DEVOLUCION DE PRODUCTOS.....	5
10. PROTECCION DE LA INFORMACION.....	7
11. FUENTE DE REGISTRO Y EVALUACION .....	7
12. CONTROL DE CAMBIOS .....	7

Dirección de Salud Municipalidad Osorno	Dirección de Salud Municipalidad Osorno	Dirección de Salud Municipalidad Osorno

 <b>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</b>	<b>“PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO Y/O DEVOLUCION DE PRODUCTOS FARMACIA VECINA”</b>  <b>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>	<b>Código: FV-01</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Página 3 de 7</b>
		<b>Emisión: febrero 2021</b>
		<b>Vigencia: 1 año</b>

## 1. INTRODUCCION

Una de las prioridades de Farmacia Vecina es cuidar de la salud de sus usuarios y garantizar su satisfacción como paciente/cliente por lo cual cuenta con una política de devoluciones clara y completa, según lo establecido en la Ley N°19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) y las normas sanitarias de medicamentos.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Establecer una política de cambio y devoluciones de productos de Farmacia Vecina que garantice una buena experiencia de compra tanto en compras presenciales como las realizadas en plataforma digital.

## 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir el procedimiento de cambio y devolución de productos de Farmacia Vecina
- Orientar a funcionarios y usuarios en general sobre procesos de devolución y/o cambio de productos.

## 4. ALCANCE

El presente Manual de Operaciones es ejecutable por todos los funcionarios de Farmacia Vecina y está dirigido a los habitantes de la comuna de Osorno independiente de su sistema de previsión de salud.

## 5. RESPONSABLES

- **Director de Salud Municipal:** Responsable de velar por el cumplimiento y actualización del presente Manual.
- **Químico Farmacéutico Director técnico y/o subrogante:** Responsable de velar y supervisar el cumplimiento del presente protocolo.
- **Técnico en Enfermería y/o Farmacia:** Responsable de cumplir y ejecutar el presente protocolo.
- **Administrativo:** Responsable de cumplir y ejecutar el presente protocolo.
- **Auxiliar de Servicio:** Responsable de cumplir y ejecutar el presente protocolo.



## “PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO Y/O DEVOLUCION DE PRODUCTOS FARMACIA VECINA”

DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO

Código: FV-01

Versión: 1

Página 4 de 7

Emisión: febrero 2021

Vigencia: 1 año

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Decreto Supremo 466, artículo 40, Reglamento de Farmacia, droguería, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados.
- Reglamento N° 404 de medicamentos Estupefacientes.
- Reglamento N° 405 de medicamento psicotrópicos.
- “Guía para las buenas prácticas de prescripción” MINSAL 2010.

### 7. DEFINICIONES

- **QF:** Profesional Químico Farmacéutico.
- **TENS:** Técnico en Enfermería Nivel Superior.
- **P.A. (PRINCIPIO ACTIVO):** toda sustancia o mezcla de sustancias destinadas a la fabricación de un medicamento y que, al ser utilizadas en su producción, se convierten en un componente activo de dicho medicamento destinado a ejercer una acción farmacológica, inmunológica o metabólica con el fin de restaurar, corregir o modificar las funciones fisiológicas, o de establecer un diagnóstico.
- **RECETA MEDICA:** Documento oficial por el cual los profesionales de salud prescriptores indican un tratamiento a un paciente, que puede o no contener medicamentos. La misma, además puede contener medidas e instrucciones para prevenir, aliviar, controlar o curar una enfermedad.
- **ISP:** El Instituto de Salud Pública de Chile (ISP) es un servicio público, entidad dependiente del Ministerio de Salud de Chile, cuya misión es contribuir al mejoramiento de la salud en Chile garantizando la calidad de bienes y servicios.
- **DISAM:** Direccion de Salud Municipal.
- **MEDICAMENTO:** Es aquel preparado farmacéutico que contiene principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentando en una forma farmacéutica, que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de una enfermedad. Los envases, rótulos etiquetas y empaques hacen parte integral del medicamento, por cuanto estos garantizan su calidad, estabilidad y uso adecuado.
- **INSUMO:** Producto utilizado para procedimiento, atención y control necesario de pacientes.
- **ESTUPEFACIENTE:** Toda sustancia psicotrópica, con alto potencial de producir conducta abusiva y/o dependencia (psíquica/física, con perfil similar a morfina, cocaína, marihuana, etc.), que actúa por sí misma o a través de la conversión en una sustancia activa que ejerza dichos efectos.
- **PSICOTROPICO:** Cualquier sustancia natural o sintética, capaz de influenciar las funciones psíquicas por su acción sobre el Sistema Nervioso Central (SNC).



**"PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO Y/O DEVOLUCION  
DE PRODUCTOS FARMACIA VECINA"**

**DIRECCION DE SALUD  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: FV-01

Versión: 1

Página 5 de 7

Emisión: febrero 2021

Vigencia: 1 año

## 8. FUNCIONES

**QUÍMICO FARMACÉUTICO (Q.F) DIRECTOR TÉCNICO, Q.F COMPLEMENTARIO Y/O SUBROGANTE.**

- Supervisar el cumplimiento del presente Manual.

**TÉCNICO EN ENFERMERÍA NIVEL SUPERIOR (TENS)**

- Responsable de aplicar las instrucciones contenidas en este Manual y aquellas que le entregue el Químico farmacéutico para la correcta devolución o cambio de medicamentos.
- Debe entregar un trato cordial y deferente en todo momento del proceso.
- Controlar la recepción de los medicamentos e insumos, manteniendo las condiciones de almacenamiento, asegurando la calidad y trazabilidad de los productos, de acuerdo con indicaciones del químico farmacéutico y normativa legal vigente.

**ADMINISTRATIVO**

- Responsable de aplicar las normas e instrucciones contenidas en este Manual y aquellas que le entregue el Químico farmacéutico.
- Realizar y revisar labores administrativas en lo referente al manejo de Nota de crédito en caso de ser necesaria.

## 9. DEVOLUCION DE PRODUCTOS

Se aplica a compras presenciales o aquellas solicitadas por plataforma digital.

### 9.1 PROCEDIMIENTO

Para gestionar el cambio o devolución se debe presentar en un plazo de 3 días:

- Boleta de venta
- Medicamento o producto.

Al realizar el cambio o devolución se puede optar por:

- Cambiar por el mismo medicamento o producto, siempre respetando la receta médica
- Solicitar la devolución de su dinero.

 DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO	<b>“PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO Y/O DEVOLUCION  DE PRODUCTOS FARMACIA VECINA”</b>  DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO	Código: FV-01
		Versión: 1
		Página 6 de 7
		Emisión: febrero 2021
		Vigencia: 1 año

## 9.2 DEVOLUCION DE MEDICAMENTOS Y SUPLEMENTOS ALIMENTARIOS

Se acepta la devolución en el plazo establecido de medicamentos que:

- Presenten defectos en su empaque o su contenido al momento de la venta.
- Son vendidos con su fecha de caducidad ya cumplida o que vencen en los días de vigencia del tratamiento indicado en la receta médica.
- Son objeto de alerta sanitaria por parte de la autoridad pertinente.
- Se dispensan de forma distinta de lo prescrito en la receta, o de lo solicitado en la farmacia, por internet y/o teléfono.

En el caso de fallas del producto ya pasado los 3 días hábiles, el usuario si así lo desea, deberá contactar a proveedor o fabricante para solicitar el cambio.

## 9.3 DEVOLUCION DE INSUMOS

Se acepta siempre y cuando estén en su caja y con sus sellos originales, sin haber sido usados o abierto el empaque.

## 9.4 EXCEPCIONES

No se acepta cambios ni devoluciones de:

- Medicamentos sujetos a control legal y/o que requieran cadena de frio.
- Si adquirió mayor cantidad de la necesaria o si se arrepintió de su compra.
- No le hizo efecto y no existe defecto de fabricación
- Producto con daños ocasionados por el consumidor
- Si no le sirven por un cambio de tratamiento
- Si le causa una reacción adversa (se hace reporte obligatorio con los detalles al Ministerio de Salud y al ISP).
- Medicamento o producto distinto al que necesitaba, salvo que exista un error de despacho
- Medicamento o producto consumido de forma parcial.
- Productos (no medicamentos) que desde su origen no tiene sello y el cliente se arrepintió de su compra.

 DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO	<b>“PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO Y/O DEVOLUCION  DE PRODUCTOS FARMACIA VECINA”</b>  <b>DIRECCION DE SALUD  ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</b>	Código: FV-01
		Versión: 1
		Página 7 de 7
		Emisión: febrero 2021
		Vigencia: 1 año

## 10. PROTECCION DE LA INFORMACION

La seguridad de la información está ligada a través de los procedimientos de acceso al sistema, en la sincronización con los servidores y el cuidado de los datos personales:

- **Autenticación o Autorización:** Proceso de identificación de los usuarios autorizados para acceder al sistema que cuenta con un “nombre de usuario y contraseña”.
- **Sincronización con servidores:** Modo de activación en “micro cortes de internet”, permitiendo funcionar sin éste. Al volver la conexión, se crea una sincronización con los servidores cuadrando las acciones realizadas sobre la plataforma.
- **Cuidado de los Datos Personales:** Los registros de identificación personal (Domiciliarios, recetarios, medicinales, previsionales entre otros) son almacenados en los servidores a través del sistema computacional, siendo de uso exclusivo para los procedimientos internos.”

## 11. FUENTE DE REGISTRO Y EVALUACION

Se aplicará una pauta de supervisión a este proceso de forma mensual la cual será ejecutada por el Químico Farmacéutico DT o complementario, dicha pauta será foliada y almacenada de manera física o digital por un periodo de 6 meses.

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES MODIFICACIONES (PAGINA/SECCION)	MOTIVO DEL CAMBIO	MODIFICADO POR

		MINISTERIO DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA REPUBLICA CUBANA
DIRECCIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL		PROYECTO DE CAMBIO Y/O MODIFICACIÓN DE LOS PUNTOS FARMACIA VECINALES
Código FARM		
Fecha de Emisión		
Fecha de Vigencia		

### 10. FUENTE DE LA INFORMACIÓN

La información de este informe se obtuvo a través de los procedimientos que se detallan a continuación con los servidores y el personal de los centros de salud.

- Análisis de la información: proceso de identificación de los datos de los centros de salud para determinar el número de puntos con el fin de determinar el número de centros.
- Organización de la información: todo el material se organizó en un formato de trabajo que permite una fácil consulta de los datos. Al realizar la consulta se tiene una impresión con los datos de los centros de salud y se clasifican los datos.
- Cuidado de los datos: los datos se clasifican por centros de salud, por personal farmacéutico, por especialidad, por tipo de servicio, etc. Los datos se clasifican en los centros de salud de acuerdo con el tipo de servicio que se presta.

### 11. FUENTE DE REGISTRO Y EVALUACIÓN

Se aplicó una prueba de intervención a este proceso de forma metódica que se ejecutó por el Centro Farmacéutico. El cumplimiento de los requisitos de calidad y el alcance de manera eficaz dependió del personal de los centros de salud.

### 12. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	FECHA DE EVALUACIÓN	FECHA DE CONTROL	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN