

## RECOMENDACIONES “BUENAS PRÁCTICAS DE FARMACIA”

### I. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Salud Pública de Chile ha considerado necesario elaborar una propuesta de Buenas Prácticas en Farmacia –BPF, teniendo en cuenta que las farmacias de acuerdo a lo definido en el código sanitario en su modificación del año 2014, las farmacias son centros de salud y parte fundamental del sistema de salud, que adoptan servicios, funciones y tareas adecuadas para resolver las necesidades sanitarias de la población en general, abarcando el suministro de medicamentos en todas y cada una de sus etapas, la conservación y control de la calidad, la seguridad y eficacia terapéutica, el seguimiento y evaluación de la utilización, la obtención y difusión de información y la educación permanente a los demás miembros del equipo de salud, el paciente y la comunidad, para asegurar el uso racional de los medicamentos.

Por tanto, este documento tiene por objetivo permitir la implementación de una práctica farmacéutica que promueva y establezca políticas y estándares de calidad, seguridad y eficacia en el uso de los medicamentos, así como mejorar el acceso y uso adecuado de los mismos.

Estas Buenas Prácticas en Farmacia - BPF, fueron elaboradas tomando como base el documento publicado por el Comité Andino de Acceso a Medicamentos, del Organismo Andino de Salud - Convenio Hipólito Unanue del que Chile forma parte y en cuya construcción participó activamente, razón por la cual, lo hace propio y lo incorpora como parte de su normativa local.

El Organismo Andino de Salud - Convenio Hipólito Unanue, como organismo de integración subregional, perteneciente al Sistema Andino de Integración, coordina y apoya los esfuerzos que realizan los países miembros, individual o colectivamente, para el mejoramiento de la salud de sus pueblos, a través de la armonización y construcción de políticas públicas, apoyo con los espacios para el intercambio de experiencias y el diseño de estrategias en respuesta a problemas comunes de salud. Por ello y teniendo en cuenta que las farmacias son parte integrante de los servicios y programas de salud de los países, que representan procesos desarrollados en cuanto a suministro de medicamentos y dispositivos médicos en todas y cada una de sus etapas, así como un rol muy importante en la educación permanente a los miembros del equipo de salud, al paciente y la comunidad en la gran tarea de asegurar el uso racional de los medicamentos; se presenta el documento denominado Buenas Prácticas en Farmacia – BPF.

En este documento se abordan las principales funciones y tareas desarrolladas por los profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico, sean auxiliares de farmacias o técnico de nivel superior (TENS) que se desempeñan tanto en farmacias comunitarias, hospitalarias y asistenciales. Además, en este documento, se ratifica la misión de la profesión farmacéutica de contribuir a la mejora de la salud y ayudar a los pacientes con problemas de salud para que hagan el mejor uso de los medicamentos y dispositivos médicos.

El documento se estructura con un glosario de términos y una descripción detallada de cada una de las funciones que debe realizar el personal que se desempeña en estos establecimientos.

Para cada una de las funciones, se plantean algunas tareas con una breve descripción de las mismas, las cuales reflejan las actividades principales que deben ser desarrolladas en los servicios farmacéuticos y que permitirían promover y establecer estándares de calidad, seguridad y eficacia durante el uso de los medicamentos y dispositivos médicos, así como mejorar el acceso y uso adecuado de los mismos.

## II GLOSARIO

**ATENCIÓN FARMACÉUTICA:** Es la participación activa del químico farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento, cooperando con el médico y otros profesionales sanitarios, a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente.

**CUARENTENA EN FARMACIA:** Condición transitoria de aislamiento físico o por otros medios, de las materias primas, materiales o productos terminados, durante la cual se encuentra prohibida su utilización o distribución, mientras se adopte la decisión de su liberación o rechazo.

**ENVASE PRIMARIO DE MEDICAMENTOS:** Aquel que es empleado para contener un producto farmacéutico en su forma farmacéutica definitiva y que se encuentra en contacto directo con ella.

**ENVASE SECUNDARIO DE MEDICAMENTOS:** Aquel que siendo inviolable contiene, protege y conserva el envase primario y el folleto con la información al paciente y los dispositivos para su administración, si corresponde.

**ENVASE CLÍNICO:** Aquel destinado al fraccionamiento en farmacias y para uso en farmacias o botiquines de establecimientos médico-asistenciales para ser administrados o entregados a pacientes que se atienden en el mismo, conforme a la dosificación y forma prescrita.

**FARMACOVIGILANCIA:** Conjunto de actividades relacionadas con la detección, evaluación, comprensión y prevención de los efectos asociados al uso de los medicamentos.

**FECHA DE VENCIMIENTO:** Es aquella fecha señalada en el rótulo que establece la vida útil del medicamento, cosmético o dispositivo médico, según estabilidad y propiedades relacionadas.

**FRACCIONAMIENTO:** Proceso por el cual el químico-farmacéutico director técnico o a quien éste supervise, extrae desde un envase clínico el número de unidades posológicas que se requieran, de acuerdo a la prescripción emitida por un profesional competente para su dispensación al paciente, y entregando información y orientación sobre el tratamiento indicado.

**INTERMEDIACIÓN:** Es el proceso mediante el cual se realiza la compra de productos farmacéuticos e insumos médicos utilizando como intermediario logístico a CENABAST.

**REACCIÓN ADVERSA A MEDICAMENTOS (RAM):** Se entiende como una respuesta a un medicamento que es nociva, y no intencionada, y que se produce con las dosis utilizadas normalmente en el ser humano.

**RECETA ELECTRÓNICA:** Receta médica con firma electrónica del profesional que la emite. Este documento debe tener un sistema de validación verificado por el químico farmacéutico para autorizar el expendio de los medicamentos prescritos.

**SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO:** Es la práctica profesional en la que el químico-farmacéutico se responsabiliza de las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos. Se realiza mediante la detección de problemas relacionados con medicamentos (PRM) para la prevención y resolución de resultados negativos asociados a la medicación (RNM). Este servicio implica un compromiso, y debe proveerse de forma continuada, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente.

**SERVICIOS FARMACÉUTICOS:** Conjunto de acciones desarrolladas bajo la coordinación del químico farmacéutico como parte de un equipo de salud y con participación comunitaria, que tienen como objetivo la obtención de resultados concretos en salud con vistas a la mejora de la calidad de vida de la población. Además, buscan garantizar una atención integral de acuerdo a las necesidades y problemas de salud de la población, tanto individual como colectiva, teniendo el medicamento como uno de los elementos esenciales, y contribuyendo a su acceso equitativo y uso racional.

**USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS:** Proceso que ocurre cuando los pacientes reciben la medicación adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis correspondientes a sus requisitos individuales, durante un período de tiempo adecuado y al menor costo posible para ellos y para la comunidad. Comprende la prescripción apropiada de los medicamentos; la disponibilidad oportuna de medicamentos eficaces, seguros y de calidad comprobada; a la mejor relación costo-beneficio; en condiciones de conservación, almacenamiento, dispensación y administración adecuada.

### III FUNCIONES

**Función 1: Preparar, seleccionar, adquirir, almacenar, custodiar, dispensar, expender y eliminar y/o gestionar la disposición final de medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos.** Las tareas detalladas en esta función están relacionadas con el ciclo del medicamento, desde que es solicitado e ingresa a la farmacia, posteriormente cuando es dispensado y expendido al paciente y hasta que es eliminado, si así se requiere; por lo que en esta función se encontrarán actividades vinculadas al medicamento y otras que afectan directamente al usuario de las farmacias. Sin embargo, se debe señalar que el fin último, siempre debe ser el paciente, y que las actividades descritas a continuación siempre deben ir orientadas al bienestar de este.

**Tarea A: Preparar medicamentos extemporáneos, fórmulas magistrales, y oficinales**

Se deben realizar preparaciones magistrales y oficinales y/o adecuación y ajuste de concentraciones de dosis de medicamentos para cumplir con las dosis prescritas, cumpliendo con Buenas Prácticas y con la normativa vigente, para cada una de las actividades y/o procesos en particular.

**Tarea B: Seleccionar, adquirir, almacenar, custodiar y resguardar medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos.**

Se debe seleccionar de manera continua, multidisciplinaria y participativa los medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos con que se debe contar en la farmacia para asegurar el acceso de los pacientes a ellos, teniendo en cuenta su seguridad, eficacia, calidad y precio de venta, así como los planes de beneficios establecidos por la normativa vigente. Unos de los programas con mayor beneficio a los que la farmacia puede ofrecer una canasta de medicamentos a precios más conveniente a los pacientes, corresponde a la intermediación que ofrece la Central Nacional de Abastecimiento (CENABAST) a las farmacias. Este programa respaldado por la ley 21.198, ofrece un claro beneficio a los pacientes en la adquisición de los medicamentos.

Se debe programar y estimar las cantidades de medicamentos y dispositivos médicos para cubrir las necesidades requeridas para un determinado tiempo. Debiendo disponer siempre de los medicamentos del petitorio mínimo y todos aquellos imprescindibles para cubrir las necesidades de salud básicas para enfermedades crónicas y agudas, así como implementos de ayuda de curaciones de heridas simples por accidentes del hogar.

El químico farmacéutico debe velar por el correcto almacenamiento de los medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos en las farmacias, que asegure la integridad y calidad de los productos adquiridos. Los medicamentos y dispositivos médicos deben ser adquiridos sólo desde establecimientos distribuidores sanitariamente autorizados para esto. Es labor del químico farmacéutico, velar por que la adquisición sea transparente, profesional, ética y acorde a la normativa vigente. No se puede recibir incentivos de los distribuidores tales como dinero, bienes, servicios u otros dirigidos al dueño del establecimiento, químico farmacéutico o personal auxiliar de la farmacia, para estimular dispensación o expendio de unos medicamentos sobre otros.

Se debe realizar la recepción técnica la cual debe incluir cotejar cada bulto con la orden de compra correspondiente y debe ser verificado físicamente: descripción etiqueta, lote, tipo de producto, cantidad. Cada contenedor debe ser inspeccionado para detectar posible contaminación, manipulación y daños; cualquier contenedor sospechoso debe ser puesto en cuarentena para una investigación más detallada.

La recepción de los medicamentos debe asegurar que la documentación del proveedor tenga claramente establecido el lote y fecha de vencimiento de cada medicamento, con el objetivo de tener trazabilidad de estos. Además, el proveedor debe cumplir con la normativa vigente de almacenamiento y distribución y contar con autorización sanitaria vigente otorgada por el ISP.

Se debe evitar que ingresen a su establecimiento productos farmacéuticos falsificados, de calidad subestándar o de dudosa procedencia. Si se detecta algún medicamento sospechoso de ser falsificado, o presenta un problema a la calidad, debe ser informado de inmediato al ISP por las vías formales implementadas. Estos productos deben ser almacenados en una zona segregada bajo la

responsabilidad del químico farmacéutico director técnico, quien debe denunciar a la autoridad cuando detecte cualquier mala práctica relacionada con las personas, productos o establecimiento. Se debe garantizar el almacenamiento correcto de los medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos, con el objetivo de vigilar y conservar las especificaciones técnicas con las que fueron elaborados por el fabricante, así como mantener la integridad y conservación de los mismos.

Se debe considerar que las estanterías o repisas son lugares de almacenamiento, por lo que se debe procurar una adecuada ventilación y controlar la temperatura y llevar su registro diario. En caso de los medicamentos y dispositivos médicos refrigerados, deberá asegurarse que se mantenga la cadena de frío desde su recepción hasta su venta o dispensación, según normativa vigente.

El químico farmacéutico será el responsable de que todos los medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos se distribuyan de manera fiable y segura dentro de su establecimiento de salud.

El químico farmacéutico debe establecer un sistema de ordenamiento en las estanterías o anaqueles de bodegas y farmacias de venta al público que reduzca los errores de dispensación al usuario y que facilite la entrega oportuna del medicamento o del dispositivo médico, permitiendo obtenerlo de manera rápida y eficaz. Este ordenamiento debe contribuir a una localización rápida en estanterías, en casos en que se conozca o sospeche que estos están defectuosos, falsificados, adulterados o no cumplan con la normativa vigente. Además, este almacenamiento debe evitar en lo posible errores con medicamentos LASA (del inglés Look-Alike & Sound-Alike), para lo cual se deben crear alertas visuales o escritas que permitan su identificación.

### **Tarea C: Realizar comercio electrónico de medicamentos mediante plataformas digitales.**

El comercio de medicamentos mediante medios electrónicos debe cumplir con la normativa vigente específica al respecto. Debe implementar todos los procedimientos para asegurar una adecuada dispensación a través de esta metodología.

La adecuada dispensación de medicamentos utilizando plataformas digitales, siempre será responsabilidad de la farmacia, ya que el químico farmacéutico director técnico es el responsable de validar una solicitud de dispensación de medicamentos, teniendo las herramientas para visualizar de forma adecuada las prescripciones médicas, cuando corresponda. Además, será el responsable de recepcionar físicamente las recetas para medicamentos con condición de venta de receta retenida.

Se debe contar con los registros de venta, recetas y transportes de todas las ventas realizadas por esta vía de la farmacia, estando siempre disponible en el caso que la autoridad sanitaria lo requiera. La plataforma mediante la cual se realiza el comercio de los medicamentos, debe cumplir con toda la normativa vigente, respecto de publicidad y precios, y en el caso que esta acción se realice a través de un tercero, debe existir un contrato que vele que se cumpla la normativa.

Los medicamentos dispensados por esta vía, deben incluir información necesaria para conocimiento del paciente, incluyendo documento y/o boleta que especifique claramente el origen de la farmacia del producto, especificando dirección de esta.

Asimismo, la farmacia debe contar con las herramientas informáticas necesarias para poder validar recetas electrónicas, esta validación requiere de una verificación del documento en sitios que otorgan el servicio de receta electrónica o firma electrónica avanzada, según especifica la normativa vigente.

#### **Tarea D: Dispensar medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos.**

La dispensación corresponde al acto profesional farmacéutico consistente en la interpretación de una receta y la entrega oportuna del medicamento correcto al paciente indicado en el momento apropiado, acompañado de la información para el uso correcto, información sobre el almacenamiento en el hogar y el cumplimiento de los objetivos terapéuticos requeridos. En el acto farmacéutico, el profesional debe informar y asesorar al usuario sobre el uso racional de medicamentos y dispositivos médicos, así como también los problemas asociados a los mismos, debe además asesorar e informar, entre otros aspectos, en temas relacionados a la farmacoterapia.

El acto de la dispensación involucra la responsabilidad de las personas implicadas en el proceso, por este motivo es necesario que tanto el profesional Químico Farmacéutico, así como los técnicos, auxiliares de farmacia porten en un lugar visible una identificación que el usuario claramente pueda visualizar la que debe incluir su nombre y cargo dentro de la farmacia, y una foto de ser posible.

El químico farmacéutico debe dispensar de manera adecuada los medicamentos y otros productos para la salud, procurando proveer información para su buen uso. Además, debe informar del correcto almacenamiento y transporte para así mantener las especificaciones de calidad del producto, manteniendo su calidad y eficacia.

El químico farmacéutico debe identificar e informar el correcto nombre del medicamento, la concentración, forma farmacéutica, dosis o intervalo de dosificación, la indicación terapéutica del producto, así como el diagnóstico del paciente. El químico farmacéutico debe informar las alternativas intercambiables del medicamento prescrito. Del mismo modo, no debe dar instrucciones ni consejos que sean contrarios a lo indicado por el prescriptor. Debe informar a los pacientes de enfermedades crónicas que deben tener un control médico periódico, para que el médico verifique si se alcanzaron los objetivos terapéuticos del medicamento prescrito.

Para la dispensación de medicamentos fraccionados, el químico farmacéutico debe velar porque se cumpla con la trazabilidad de información y el resguardo de la calidad del medicamento que se dispense sujeto a fraccionamiento, para lo cual deberá cumplir la normativa vigente y los procedimientos asociados.

#### **Tarea E: Eliminar y/o gestionar la disposición final de medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos.**

El químico farmacéutico debe dar garantías de que se realice un control rutinario y frecuente de todos los medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos, en cuanto al estado y fecha de expiración, asegurándose del retiro de estos desde las estanterías y góndolas si corresponde.

Se debe considerar la cantidad de producto y duración de tratamiento para poder retirar el producto, de tal forma que el paciente no finalice su tratamiento con productos expirados. Todos los productos vencidos deben ser retirados, está prohibido mantenerlos como disponibles para la dispensación después del periodo de vigencia que se encuentre autorizado en el registro sanitario y señalado en el envase primario y secundario del producto.

El químico farmacéutico debe implementar un programa o protocolo para evitar la venta de medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos vencidos o defectuosos, e instruir al personal de farmacia sobre los cuidados que se deben tener con el fin de prevenir errores asociados a la venta, dispensación y uso de medicamentos y dispositivos médicos caducos.

Los medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos vencidos deben ser separados y almacenados en un área segregada bajo responsabilidad del director técnico de la farmacia, acción similar se deben realizar con los medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos falsificados y los devueltos con algún tipo de falla.

Los medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos con las fechas de expiración próximas a vencer y dependiendo de la política del proveedor o laboratorio fabricante correspondiente, deben ser separados inmediatamente para su posterior envío al proveedor para que estos gestionen su disposición final y eliminación.

En caso de que se tengan medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos vencidos en la farmacia, o devuelto por los pacientes, se debe proceder a su disposición final según lo establecido por la normativa vigente.

## **Función 2: Fomentar, mantener y mejorar el desempeño profesional**

El químico farmacéutico que se desempeña en farmacia debe ser un profesional con desarrollo continuo, debido al rápido avance científico que tienen las ciencias de la salud.

En la actualidad existe la necesidad de mantener actualizado al equipo de salud en los últimos avances y prácticas aceptadas por la comunidad científica. Por otra parte, es fundamental que los conocimientos sean aplicados en la farmacia en cada uno de los servicios y procedimientos que se desarrollan en estas.

En esta función, se describen tareas que buscan el mantenimiento de los conocimientos y una mejora continua de los servicios farmacéuticos que se prestan.

### **Tarea A: Planificar e implementar estrategias de desarrollo profesional continuo para mejorar el desempeño actual y futuro.**

El químico farmacéutico debe incorporar conocimientos de manera continuada por medio de formación académica formal, capacitaciones, seminarios, cursos, en establecimientos legalmente reconocidos, e iniciativa propia; logrando un desarrollo profesional continuo para aumentar sus competencias, aptitudes y desempeño como profesional sanitario. Por otra parte, se debe

establecer un sistema que le permita incorporar información nueva, de forma rápida, confiable y objetiva.

El dueño o representante de la farmacia es el responsable de la actualización de los conocimientos del personal, para lo cual debe otorgar las facilidades al director técnico y al personal auxiliar de la farmacia para su capacitación en relación a las buenas prácticas de farmacia, buenas prácticas de dispensación, reglamentos, procedimientos y seguridad; entendiendo que esto va en beneficio de la atención a los pacientes y la adecuada entrega de información que se debe realizar en el centro de salud.

**Tarea B: Participar en actividades de evaluación para la adquisición de competencias de futuros profesionales químicos farmacéuticos.**

La farmacia que acepte una práctica profesional, debe procurar en conjunto con la universidad que imparte la carrera profesional, proporcionar los recursos necesarios para que el estudiante pueda ejercer de buena forma su estadía en la farmacia, siendo esto formalizado mediante un convenio celebrado por la universidad y la farmacia.

El químico farmacéutico que ejerce en farmacia debe colaborar con la adquisición de competencias para futuros químicos farmacéuticos en las prácticas profesionales que estos tengan para la obtención del título profesional.

El químico farmacéutico director técnico, durante el periodo de prácticas del estudiante de química y farmacia, es el responsable de las competencias que el estudiante adquiere y debiese ser participante activo en la evaluación de dicha práctica profesional.

Además, este profesional debe procurar que el estudiante pueda desarrollar de forma tutelada la mayor cantidad de tareas disponibles en la farmacia y deberá procurar que el estudiante reciba una inducción completa al comienzo de la práctica.

Asimismo, debe traspasar el conocimiento de aspectos legislativos involucrados desde la evaluación de una receta médica, su dispensación y el adecuado expendio de los medicamentos, así como de servicios complementarios que puede tener una farmacia, como, góndolas, fraccionamiento, recetario magistral y comercio electrónico entre otros. La normativa sanitaria y penal relacionada con los estupefacientes y psicotrópicos es un aspecto fundamental en su formación.

Se recomienda que las universidades que imparten la carrera de química y farmacia, y administren centros hospitalarios incluyan desarrollo académico en estos establecimientos, especialmente en aspectos de farmacia clínica.

**Tarea C: Participación en actividades de investigación y desarrollo**

Se debe promover la realización de estudios e investigación farmacéutica en alianzas y en colaboración con otros profesionales de salud, universidades y organismos tanto públicos como privados.



El químico farmacéutico debería participar en actividades de investigación y desarrollo, en áreas relacionadas con el medicamento y dispositivos médicos, como en la de investigación en la práctica farmacéutica.

Los estudios desarrollados deberán regirse por protocolos específicos y deben tener rigurosidad científica en la metodología. En el caso de investigaciones clínicas, se debe cumplir con la normativa vigente.

### **Función 3: Contribuir a mejorar la efectividad del sistema sanitario y la salud pública**

Las farmacias hacen parte de la atención primaria de salud, ofreciendo accesibilidad física y cercanía a los usuarios, tanto de medicamentos y dispositivos médicos, como de potenciales servicios farmacéuticos. El químico farmacéutico, debe fomentar esta labor desarrollando y responsabilizándose de tareas que contribuyan al mantenimiento y mejoramiento de la salud.

#### **Tarea A: Difundir información independiente y contrastada sobre medicamentos, dispositivos médicos y diversos aspectos del autocuidado de la salud**

Los químicos farmacéuticos deben garantizar que la información proporcionada a los pacientes, a otros profesionales de la salud y al público en general, se ajuste a lo recomendado por Ministerio de Salud e Instituto de Salud Pública de Chile o esté basado en evidencia científicas y sea objetiva, comprensible, precisa, apropiada y no comercial. Deberán tener acceso a la información emanada del Ministerio de Salud y del Instituto de Salud Pública de Chile mediante medios digitales. Se deben establecer estándares nacionales mínimos para estas actividades.

Los químicos farmacéuticos podrán desarrollar y/o utilizar materiales educativos para programas de mantenimiento, promoción de la salud y prevención de enfermedades. Estos materiales deben basarse en información emanada de fuentes oficiales como Ministerio de Salud e Instituto de Salud Pública de Chile, deben ajustarse a los estándares de cumplimiento en aspectos de publicidad, y podrán ser dirigidos a un amplio rango de poblaciones de pacientes, grupos etarios, poblaciones vulnerables y niveles de conocimiento sobre salud.

Los químicos farmacéuticos deben educar a los pacientes sobre cómo evaluar y utilizar información sobre cuidados de salud en internet o en otras fuentes debiendo insistir para que consulten a un profesional químico farmacéutico sobre la información que encuentren, en especial si la obtuvieron de internet.

Los químicos farmacéuticos deben ayudar a los pacientes y a sus cuidadores, a obtener y analizar de forma crítica la información, utilizando canales oficiales de información en materia de medicamentos emitidas por el ISP y promover el control médico periódico para el control de las enfermedades.

#### **Tarea B: Participar en servicios y actividades de prevención y promoción de la salud**

El químico farmacéutico debe gestionar actividades de prevención de la enfermedad, promoción de la salud y autocuidado en áreas, como la deshabituación tabáquica, enfermedades crónicas e

infecciosas, incluyendo las de transmisión sexual y brotes de patologías en las que las autoridades han emitido una alerta sanitaria.

Por otra parte, se debe promover estilos de vida saludables, resolver y orientar inquietudes de los usuarios de las farmacias respecto a estas temáticas.

Las farmacias deben desarrollar actividades de promoción y prevención de tipo individual, familiar y grupal, con el objetivo de garantizar estilos de vida saludables y el uso adecuado de los medicamentos y dispositivos médicos, en las condiciones señaladas por el prescriptor y promover la adherencia al tratamiento farmacológico y sus controles médicos periódicos.

**Tarea C: Cumplir con obligaciones, directrices y legislaciones profesionales nacionales.**

El químico farmacéutico debe supervisar y garantizar el cumplimiento de la legislación en tópicos farmacéuticos y de salud, velando por el cumplimiento de la normativa vigente y denunciando ante la autoridad correspondiente (ISP o SEREMI) los vicios y malas prácticas ejercidas, con relación al establecimiento, producto, personal y expendio.

**Tarea D: Recomendar y apoyar las políticas nacionales en materias sanitarias**

El químico farmacéutico debe apoyar las estrategias, programas, campañas, planes y actividades que la autoridad sanitaria haya establecido a nivel nacional o regional, para lo cual debe tener facilidades para el acceso rápido y oportuno a la información proveniente de sitios oficiales de la autoridad sanitaria y tener los medios suficientes para poder implementarlas, dentro de lo posible, en la farmacia.

**Tarea E: Participar en programas y comités interdisciplinarios**

El servicio farmacéutico debe tomar parte en la creación, desarrollo y/o participación de programas, comités interdisciplinarios y campañas nacionales y/o locales, relacionados con los medicamentos, especialmente como los de Farmacovigilancia, uso de antibióticos, uso racional de medicamentos, comité de farmacia y terapéutica, así como del uso adecuado de dispositivos médicos su Tecnovigilancia y de los cosméticos con su Cosmetovigilancia entre otros. Además de la realización o participación en estudios sobre Farmacoepidemiología, Farmacoeconomía, farmacia clínica y cualquier tema relacionado de interés para el paciente, el servicio, las autoridades del sector y la comunidad.

**Tarea F: Contribuir en la Farmacovigilancia y Tecnovigilancia**

El químico farmacéutico debe pesquisar e identificar la reacción adversa a medicamentos (RAM), sospechas de falla terapéutica o fallas de calidad, que pudiesen detectarse durante la conversación con el usuario o son consultadas directamente por este.

Una vez identificada la posible RAM, el químico farmacéutico debe notificar dicho hallazgo en el formulario de notificación de la posible RAM y enviar dicha información a la autoridad correspondiente, para lo cual, debe regirse a los procedimientos establecidos por la autoridad sanitaria.

El químico farmacéutico, debe capacitar al personal técnico de las farmacias, para que adquieran las capacidades y competencias para identificar posibles RAM en su interacción diaria con pacientes.

Desde las farmacias se deben desarrollar las actividades relacionadas con la detección, evaluación, entendimiento y prevención de los eventos adversos o cualquier otro problema relacionado con medicamentos (PRM), para establecer de esta manera el perfil de seguridad de los medicamentos y promocionar el uso adecuado de los mismos.

La Farmacovigilancia es responsabilidad del fabricante, de los integrantes del sistema de salud, farmacias, profesionales de la salud, personal técnico, pacientes, autoridades de control y del sector y la comunidad en general.

La información correspondiente a toda sospecha de eventos adversos relacionados con los medicamentos y dispositivos médicos debe ser reportada a la autoridad establecida para ello, en los términos de la normativa vigente.

#### **Tarea G: Programas y proyectos de vinculación con la comunidad**

Desde las farmacias se deben desarrollar actividades orientadas a la comunidad, tales como, charlas educativas, intervenciones a grupos de interés específicos, proyectos y programas comunitarios, entre otros.

El químico farmacéutico debe ser un agente activo en la búsqueda de necesidades prioritarias de la comunidad, diseñando e implementando programas y proyectos que respondan de forma adecuada a las necesidades específicas priorizadas. Estos proyectos deben coordinarse y articularse a los programas ministeriales existentes, así como con las recomendaciones internacionales vigentes.

#### **Función 4: Desarrollar actividades administrativas y de gestión.**

Las farmacias deben planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los servicios relacionados con los medicamentos y dispositivos médicos ofrecidos a los pacientes y a la comunidad en general.

#### **Tarea A: Contribuir con la administración eficiente de los recursos para la salud**

La farmacia debe desarrollar y aplicar mecanismos para asegurar la conservación y buen uso de los bienes de la organización y del Estado, así como, la implementación y desarrollo de los procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad y verificación del cumplimiento de estos en los servicios ofrecidos.

#### **Tarea B: Fomentar el aseguramiento de la calidad.**

El químico farmacéutico debe preocuparse por asegurar que la atención prestada en la farmacia y los servicios que se desarrollan en esta, sean de calidad, y de este modo proveer un servicio en el cual el fin último es conservar y mejorar la salud y el bienestar del paciente. Para esto, el químico farmacéutico debe realizar una evaluación y seguimiento continuo de las tareas, servicios y roles desempeñados en la farmacia, identificando las oportunidades de mejora, basándose en la mejor evidencia encontrada y con los lineamientos de las mejores prácticas aceptadas.

Se debe crear e implementar un programa de aseguramiento de la calidad en la farmacia, el cual debe abordar todos los aspectos del desempeño en farmacia, y cuyo fin sea entregar los mejores servicios para el paciente. Los procesos abordados en dicho documento deben regir el funcionamiento cotidiano de la práctica en farmacia. El programa de aseguramiento de la calidad debe someterse a revisiones periódicas y evaluación por parte de las personas involucradas en el programa, en donde se deben medir la adherencia y cumplimiento de los procesos previstos.

Por último, se debe capacitar a todo el personal en los procedimientos a desarrollar, enfatizando en aspectos de calidad. El aseguramiento de la calidad debe quedar en manifiesto en los Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs) que se deben diseñar, elaborar y desarrollar. El personal de la farmacia debe tener registros de capacitaciones, toma conocimiento de los POEs y competencias profesionales entre otras.

La farmacia debe desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un sistema de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño de los servicios, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo, la cual está enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las organizaciones a que pertenece los servicios. Este sistema adoptará un enfoque basado en procesos y que cumpla con las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios del mismo.

#### **Tarea C: Gestión de no conformidades.**

El químico farmacéutico debe establecer un sistema de autoevaluación, que le permita planificar una estrategia de un desarrollo continuo. La autoevaluación debe ser desarrollada con auditorías internas con indicadores claros y objetivos, que puedan medir y evaluar la gestión realizada, con el fin de lograr un mejoramiento de todos los aspectos involucrados en el ejercicio de la profesión farmacéutica. Es necesario que, luego de la autoevaluación, se deje por escrito las oportunidades de mejora encontradas, con el fin de que se desarrolle un plan a corto, mediano y largo plazo para el mejoramiento de estos aspectos, así como, implementar una política de prevención y minimización de riesgos en la gestión de la farmacia.

Cualquier desvío que ocurra en la farmacia, debe ser tratado con rapidez, eficacia y seguridad, en donde el principal foco de la resolución debe ser lograr el máximo bienestar del usuario.

Las farmacias deben tener implementado un sistema de gestión de errores que permita asegurar que se proceda de modo rápido y eficiente, con un protocolo claro y aplicable a ellas en particular. Los errores cometidos deben generar aprendizaje para el equipo humano que trabaja en estos establecimientos, por lo que, se debe tener una política que tienda a reducir tanto los desvíos que se cometen en las farmacias, como las consecuencias de estos. Las mejoras producidas de este aprendizaje, deben ser transmitidas a todo el equipo humano de la farmacia, y quedar por escrito en guías o procedimientos operativos estandarizados POEs.

La política debe proveer de mecanismos que identifiquen y preparen al personal ante posibles problemas o no conformidades a futuro, permitiendo establecer medidas apropiadas para su

prevención. Sin embargo, se debe estar consciente y aceptar que se producen errores, por lo que deben existir las condiciones que permitan detectarlos, prevenirlos, minimizarlos, evaluarlos y realizar las modificaciones pertinentes que permitan superarlos. El hallazgo de un error de dispensación, entre otros, debe ser registrado siempre, independiente de su naturaleza, grado de severidad o impacto que este produce. El químico farmacéutico debe conocer a la perfección todos los procesos desarrollados en la farmacia, y la capacidad de identificar los errores y buscar soluciones para estos.

#### **Tarea D: Definir y establecer los Procedimientos Operativos Estandarizados POEs.**

Un procedimiento operativo estándar POE, corresponde a un conjunto de instrucciones escritas para el correcto desarrollo de operaciones particulares o generales, permitiendo un control del proceso al cual se refiere. De este modo, un POE permite que se realicen las tareas respetando un mismo procedimiento, por lo que cualquier persona debidamente capacitada debería poder llevar a cabo dicho proceso con una calidad adecuada. Con los POEs, se contribuye a minimizar o eliminar errores en las distintas actividades y tareas desarrolladas en la farmacia.

Los POEs se deben generar, en lo posible, para cada operación o proceso que se desarrolla en el ejercicio de la farmacia. En este documento, se debe indicar claramente el objetivo del procedimiento, quien es el responsable de llevar a cabo dicha actividad, que se está haciendo, la periodicidad con la que se realiza la actividad, el alcance del POE y cuáles son las medidas correctivas y preventivas para el desarrollo de los procedimientos.

Además, los POEs deben referirse a las acciones que se deben llevar a cabo si las operaciones no se llegan a desarrollar de acuerdo con lo planificado.

Los POEs deben señalar claramente los pasos que se deben seguir con un orden cronológico y las decisiones que se deben tomar en la ejecución de la tarea o actividad a desarrollar. Estos documentos deben permitir por una parte que los nuevos funcionarios puedan adaptarse a los procesos existentes, y por otra al personal antiguo con experiencia, revisar y mejorar los servicios, tareas y actividades continuamente.

La creación y redacción de los POEs son de exclusiva responsabilidad del químico farmacéutico director técnico de dicho establecimiento y en la elaboración de estos, se debe involucrar y comprometer al personal que se desempeña en la labor específica al cual se refiere dicho POE. Este documento debe estar en revisión continua, actualizado y debe considerar la normativa vigente, por lo que, se debe establecer un calendario de fecha de revisión y de actualización del documento con cierta periodicidad.

#### **Función 5: Ofrecer una gestión eficaz de los tratamientos farmacológicos.**

Las farmacias deben realizar prestaciones de salud, que integren al químico farmacéutico como un profesional más del equipo de salud al servicio de la sociedad, resolviendo o gestionando los problemas relacionados con medicamentos directamente en la farmacia.

Es en este contexto, que el seguimiento farmacoterapéutico surge como uno de los principales servicios que se prestan en las farmacias de distintas partes del mundo y que se podría realizar en las farmacias de Chile.

El seguimiento farmacoterapéutico se debe realizar en un área separada, que otorgue privacidad para una correcta entrevista. Es allí donde el químico farmacéutico debe cumplir un rol de asesor al paciente sobre el tratamiento indicado por el prescriptor, con el cual se debe colaborar en cuanto a terapias farmacológicas, prevención de reacciones adversas y minimización de riesgos derivados del uso de los medicamentos y dispositivos médicos prescritos, asesorando en diversas materias que permitan elaborar un plan de optimización de la terapia farmacológica prescrita.

#### **Tarea A: Evaluar el estado y las necesidades de salud del paciente.**

Esta etapa se inicia al momento en que el químico farmacéutico realiza el ofrecimiento de la gestión farmacológica al paciente, indicando las ventajas de adherirse al seguimiento. Se indican los resultados y metas esperadas en un plazo de tiempo estimado y se le informa al paciente cuáles son las limitaciones y el alcance de la gestión a realizar.

En el ofrecimiento, el farmacéutico debe promover la adherencia al seguimiento del tratamiento programado y dar importancia al cumplimiento de lo acordado, incentivando una actitud responsable y proactiva por parte del paciente a lo acordado.

Se debe dar inicio a la gestión farmacológica con la determinación de las necesidades del paciente; en esta etapa el químico farmacéutico debe recaudar el máximo de información del paciente, evaluar el conocimiento que tiene el usuario de su enfermedad y del tratamiento farmacológico que se está siguiendo, determinar cuáles son las preocupaciones o aprensiones que tiene el paciente respecto a sus medicamentos y las expectativas que se tienen con respecto a los resultados de la terapia farmacológica.

#### **Tarea B: Gestionar el tratamiento farmacológico y no farmacológico de los pacientes**

Posterior a la determinación de las necesidades del paciente, se procura solucionar los problemas y satisfacer las necesidades identificadas en la etapa de evaluación, todas las acciones y tareas desarrolladas en esta etapa, van orientadas a alcanzar las metas de salud establecidas.

En esta etapa, tanto el paciente como el profesional químico farmacéutico se comprometen en una relación de ayuda mutua para lograr los objetivos propuestos. Estos objetivos y metas deben ser claramente definidos y realistas para el paciente, en donde en conjunto con otros profesionales sanitarios, el químico farmacéutico busca minimizar o resolver los problemas relacionados con los medicamentos.

El químico farmacéutico debe dejar constancia por escrito de los procedimientos, actividades y tareas desarrolladas en su gestión. También deberá elaborar una ficha de atención farmacéutica y un plan de gestión farmacológica que deberá ser entregado por escrito al paciente.

### **Tarea C: Controlar el progreso y los resultados del tratamiento del paciente**

Corresponde al paso final del proceso de gestión del tratamiento farmacológico y en esta etapa se busca evaluar y medir los progresos que ha tenido la terapia en el tiempo según el plan establecido. Para esto el químico farmacéutico deberá contactarse periódicamente con el usuario según lo acordado en la estrategia a seguir y en función de las necesidades del usuario. En esta etapa es primordial la utilización de parámetros objetivos y subjetivos que permitan valorar y evaluar los resultados obtenidos en la terapia.

En caso de que los objetivos y metas no se estén cumpliendo, es necesario evaluar la continuidad del plan terapéutico acordado con el usuario y discutir si se continúa con este o se opta por un nuevo plan terapéutico.

Si durante la intervención que el químico farmacéutico realiza detecta falencias en las decisiones Farmacoterapéuticas del prescriptor, y si fuese necesario el trabajo en conjunto con el profesional prescriptor, el químico farmacéutico se debería comunicar con dicho profesional, de manera directa, oportuna y continua.

La actitud del químico farmacéutico al dirigirse al profesional prescriptor debe ser colaborativa, y la información provista a éste debe ser objetiva y basada en la mejor evidencia científica disponible. El químico farmacéutico debe dar a conocer su plan de acción con respecto a la terapia farmacológica y discutirla con el profesional prescriptor, para establecer un plan consensuado.

### **Tarea D: Ofrecer información sobre medicamentos, dispositivos médicos y problemas relacionados con la salud.**

Complementario a las tareas antes descritas, el químico farmacéutico deberá ser el principal guía y asesor de sus pacientes en tópicos relacionados con medicamentos y dispositivos médicos, atendiendo a sus necesidades de información sobre temas de salud, patologías, medicamentos y dispositivos médicos, para que en conjunto con el usuario participen en el proceso de toma de decisiones. El químico farmacéutico debe asegurarse de que el usuario pueda entender el propósito de su tratamiento farmacológico dando consejos de acuerdo con recomendaciones mundialmente aceptadas en dicha materia.

Para poder garantizar una mayor comprensión del consejo farmacéutico, se debe utilizar todos los medios disponibles que favorezcan un mejor entendimiento, procurando entregar por escrito dichas recomendaciones.

Por otra parte, el químico farmacéutico debe ser capaz de recomendar bases de datos, referencias y literatura científica de calidad a los usuarios de la farmacia, relacionada a las dudas que estos pudiesen presentar, enfatizando que ante cualquier duda consulte a su profesional prescriptor o químico farmacéutico. Siendo la principal y oficial aquella información emanada desde el Instituto de Salud Pública, quien tiene a disposición de la comunidad en su plataforma digital información de medicamentos registrados, su indicación terapéutica los folletos de información al profesional y



folletos de información al paciente y todas aquellas alertas o notas informativas que la institución emita.

Esta guía como un todo no cubre aspectos de seguridad del personal involucrado en las actividades señaladas en el presente documento, ni la protección ambiental, aspectos regulados por otra legislación nacional. Debiendo el propietario del establecimiento garantizar la seguridad de los trabajadores y tomar las medidas necesarias para prevenir la contaminación del medio ambiente