**PE-16-01-11 Formato para la elaboración del Procedimiento de funciones y responsabilidades de puestos en la farmacia**

**Introducción**

El Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica pone a disposición de todos los profesionales farmacéuticos el “Formato para la elaboración del procedimiento de funciones y responsabilidades de puestos en la farmacia”, con el propósito de brindar una herramienta y guía clara para contar con un “Procedimiento de funciones y responsabilidades de puestos en la farmacia”; que incluya los requisitos técnicos y profesionales necesarios para el cumplimiento de lo indicado en el inciso 4.6.7 de la Norma para la Habilitación de Farmacias, Decreto Ejecutivo N° 31969-S.

Como formato, este documento es una base para que el profesional farmacéutico pueda modificarlo a su criterio y lo adapte al establecimiento donde labora, sin embargo, recomendamos que solamente realice las modificaciones en los lugares indicados **[entre paréntesis cuadrados, resaltado y en letras rojas]**, esto a menos que de considere incluir más información, según su criterio.

**Justificación**

La farmacia es un centro de salud donde se brinda información, asesoría farmacéutica y despacho de medicamentos. Por tanto, son numerosas las labores que se realizan en el establecimiento. Los cargos, responsabilidades y el alcance de cada puesto dentro de la farmacia, deben estar claramente definidos y comprendidos por el personal, así como las funciones y responsabilidades exclusivas del regente farmacéutico.

**[---------------------------------------------[inicio]-------------------------------------------------]**

1. **Objetivo**

Describir las funciones y responsabilidades de cada puesto en **[Colocar el nombre de la Farmacia].** Cuando existan en el establecimiento.

1. **Responsables**

**Propietario o representante legal:** responsable de hacer cumplir el procedimiento.

**Regente farmacéutico:** capacitar al personal en el presente procedimiento, dejar constancia escrita y supervisar el cumplimiento del procedimiento.

**[Agregar cualquier otra figura con la que cuente la farmacia que tenga la responsabilidad de hacer cumplir el procedimiento. Por ejemplo: jefe de zona.]**

1. **Alcance**

Aplica para todo el personal de **[Colocar el nombre de la Farmacia],** de acuerdo con el puesto que se desempeñe en el establecimiento.

1. **Definiciones**

**Administrador:** persona encargada de administrar los bienes del establecimiento.

**Auxiliar de farmacia o técnico:** persona que realiza labores de asistencia al regente farmacéutico y al administrador.

**Cajero:** Persona encargada de atender la caja para cobro de dinero en la farmacia.

**Colegio:** Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.

**Fiscalía:** Departamento de Fiscalía del Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.

**Función:** tarea que le corresponde realizar a una persona dentro de la farmacia.

**Mensajero:** persona encargada del transporte de papelería y productos farmacéuticos a domicilio.

**Ministerio:** Ministerio de Salud Pública de Costa Rica.

**Paciente:** persona que padece física y corporalmente, que acude a la farmacia para recibir los servicios farmacéuticos.

**Propietario o representante legal:** persona que tiene responsabilidad legal sobre el establecimiento. Es solidario en velar por que se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias que se deriven de la operación del establecimiento.

**Regente Farmacéutico:** profesional que, de conformidad con la ley y los reglamentos respectivos, asume la dirección técnica y científica de cualquier establecimiento farmacéutico. Tal regente es responsable de cuanto afecte la identidad, pureza y buen estado de los medicamentos que se elaboren, preparen, manipulen, mantengan y se suministren, así como de la contravención a las disposiciones legales y reglamentarias que se deriven de la operación de los establecimientos. (Ley General de Salud, Ley 5395,1973)

**Responsabilidad:** cargo u obligación moral que resulta para alguien en un asunto determinado.

1. **Equipo y materiales**

**[Colocar el medio físico o digital, por ejemplo: computadora o ampo de procedimientos]** que estará al alcance de todo el personal.

1. **Procedimiento**

Cada colaborador deberá acatar las siguientes disposiciones, según su perfil de puesto:

1. **Funciones del propietario o representante legal**

El propietario o representante legal de la farmacia es responsable, en conjunto con el regente, de velar por la identidad, pureza y buen estado de los medicamentos que se preparen, manipulen, mantengan y se suministren en la farmacia; así como de la contravención a las disposiciones legales y reglamentarias que se deriven de la operación del establecimiento.

Sus funciones son:

* Debe respetar al farmacéutico en su ejercicio profesional.
* Prohibir que en ausencia del regente o del regente suplente, se realicen funciones asignadas por ley al regente farmacéutico.
* Debe respetar el salario y cualquier aumento que le corresponda al profesional en farmacia.
* Velar porque la farmacia cumpla con los requisitos legales y técnicos para su operación.
* Proveer el equipo y materiales necesarios, tanto para el almacenamiento adecuado de los medicamentos, como para el acondicionamiento de las áreas donde se realizan intervenciones profesionales. (aplicación de inyectables, toma de presión arterial, atención farmacéutica).
* Brindar a los colaboradores de la farmacia, los espacios físicos necesarios para la ejecución de sus tareas, así como para sus tiempos de descanso.
* Asegurarse de que el farmacéutico regente o su sustituto mantenga su condición de miembro activo del Colegio.
* Asegurar que la Farmacia opere en el horario aprobado por la Junta Directiva del Colegio.
* Realizar ante las autoridades sanitarias, los trámites administrativos correspondientes para la operación del establecimiento.
* Debe colocar en un lugar visible, los certificados de regencia y operación otorgados por el Departamento de Fiscalía del Colegio; así como los demás permisos que requiera el establecimiento para operar.
* Cuando sea requerido, en caso de ausencia temporal del regente; deberá nombrar un regente sustituto y supervisar que se envíe la boleta de sustitución de regencia al Colegio.
* Debe permitir la entrada del funcionario del Departamento de Fiscalía, debidamente identificado, para el cumplimiento de sus funciones, así como cualquier autoridad de gobierno.
* Deberá inscribir la Farmacia en el sistema de receta digital de psicotrópicos y estupefacientes y nombrar a los regentes autorizados para realizar los despachos de estos medicamentos. **[Cuando aplique]**
* Si un regente farmacéutico renuncia, el propietario o representante legal deberá supervisar y garantizar que el regente farmacéutico entrante, elabore un informe de la situación encontrada en el tema de psicotrópicos y estupefacientes.

1. **Funciones del regente farmacéutico**

Son funciones inherentes al ejercicio de la farmacia y del regente farmacéutico de **[colocar el nombre de la farmacia]** las siguientes:

* El regente farmacéutico es responsable de cuanto afecte la identidad, pureza y buen estado de los medicamentos que se elaboren, preparen, manipulen, mantengan y suministren en la farmacia.
* Es la única persona autorizada para el despacho de recetas y debe estar atenta a la detección de posibles errores en cuanto a la dosis de los medicamentos.
* Velar por la atención de las necesidades de los individuos y la comunidad. El farmacéutico realiza la supervisión de las funciones de atención a pacientes, preparación, entrega, control y utilización adecuada de los medicamentos y otros productos sanitarios que se encuentren en **[colocar el nombre de la Farmacia]**.
* Participar activamente en la investigación, indicación y consejo farmacéutico.
* Asegurar la calidad de los servicios profesionales que brinda en la Farmacia.
* Recomendar la compra de los productos que se dispensarán en la farmacia que regenta y supervisar la gestión de compra, dando especial atención al origen de los productos (droguerías y distribuidores autorizados).
* Supervisar la inspección de los productos adquiridos, con el fin de determinar si se encuentran legalmente autorizados, si hay alguno dañado o si su fecha de vencimiento se encuentra muy próxima.
* Velar por el adecuado almacenamiento de los fármacos según las indicaciones en su etiquetado, vigilando el modo de conservación de los productos farmacéuticos bajo su cuidado.
* Supervisar el control de las fechas de vencimiento de los productos que se expenden en la farmacia.
* Etiquetar o validar el etiquetado de los medicamentos despachados con las indicaciones sobre su correcta administración.
* Garantizar que todo medicamento que se dispense, se encuentre debidamente etiquetado según el *Procedimiento para la dispensación de medicamentos en la farmacia*; e incluyendo cualquier indicación especial, como en el caso del etiquetado de medicamentos en personas con discapacidad visual; de acuerdo al procedimiento correspondiente.
* Respetar la autonomía y dignidad del paciente y proteger el derecho de este a la confidencialidad de sus datos, salvo en el caso de que lleguen a ser requeridos por la ley o la autoridad competente.
* Resolver las consultas técnicas que se le realicen.
* Cumplir con el horario de regencia aprobado por la Junta Directiva del Colegio.
* No permitir la operación del establecimiento fuera del horario aprobado por la Junta Directiva.
* Supervisar los inventarios y mantener los controles requeridos para el buen servicio en la farmacia.
* Coordinar la disposición final de los medicamentos y **[materias primas (si aplica)]** no utilizables, según las disposiciones reglamentarias en la materia.
* Supervisar y coordinar que los desechos infecto-contagiosos y punzocortantes sean dispuestos de manera adecuada según la legislación vigente.
* Reportar al Colegio o al Ministerio, según corresponda, cualquier anomalía e irregularidad que se presente en el establecimiento, en materia de su competencia.
* Comunicar a la Fiscalía del Colegio, en caso de ausencia temporal de su cargo, quién será el sustituto y este deberá comunicar la aceptación del cargo, con todos los derechos y obligaciones.
* Informar a la fiscalía, con al menos dos semanas de anticipación, en caso de renuncia a su cargo de regente farmacéutico de la Farmacia.
* Garantizar que los estupefacientes, psicotrópicos y cualquier otro producto de prescripción restringida sea despachado de acuerdo con la legislación vigente.
* Conservar las recetas originales despachadas en la farmacia, debidamente firmadas por el regente que las despachó, con el código del regente y fecha de despacho; llevando el archivo correspondiente y entregar una copia fiel sellada y firmada sin costo adicional, a solicitud del paciente.
* Ofrecer al paciente un producto con equivalencia terapéutica al prescrito en la receta, cuando lo hubiere, salvo que el prescriptor indique lo contrario en la receta.
* Acatar todas las disposiciones que establece la Ley General de Salud, los reglamentos y los acuerdos de la Junta Directiva del Colegio para la regencia de la Farmacia.
* Es responsable ante el Ministerio y el Colegio de que el establecimiento farmacéutico bajo su regencia, cumpla con las leyes y reglamentos de la materia.
* Reportar al Ministerio de Salud las sospechas de eventos adversos a medicamentos que se presenten o de las que tenga conocimiento durante su práctica profesional, utilizando los formularios o vías oficiales para realizar los reportes.
* Trabajar en colaboración con los demás profesionales sanitarios, tanto en la prevención de enfermedades como en la promoción de la salud y educación al paciente.
* Llevar a cabo las actividades de atención farmacéutica y seguimiento fármaco-terapéutico. **[Si aplica]**
* Velar por mantener, dentro de las posibilidades de la Farmacia, un surtido de productos necesarios para elaborar fórmulas magistrales. **[Si aplica]**
* Custodiar que el uso de los medicamentos disponibles en la Farmacia, se realice de forma efectiva, segura y eficiente.
* Capacitar y sensibilizar al personal a su cargo en temas fármaco-técnicos.
* No debe permitir que personas ajenas a la profesión, invadan funciones que son exclusivamente del farmacéutico.
* Debe permitir la entrada del funcionario del Departamento de Fiscalía, debidamente identificado, para el cumplimiento de sus funciones, así como cualquier autoridad de gobierno.

En el ámbito comunitario privado, donde se realizan algunas intervenciones profesionales; se deberá indicar que son competencias únicas y exclusivas del regente farmacéutico, las siguientes: **[Esta información se coloca en caso de que aplique]**

* Aplicación de inyectables y vacunas
* Medición de la presión arterial
* Asesoría en la utilización de equipos de autoevaluación para la prevención o monitoreo de enfermedades. (glucómetros, tensiómetros y nebulizadores, entre otros)

**[Cuando el regente farmacéutico es además el propietario de la farmacia, se indicará que también podrá encargarse de las funciones administrativas del establecimiento].**

**[En el caso de farmacias comunitarias públicas y hospitalarias públicas o privadas, se deberá incluir en el procedimiento cualquier otra función que se encuentre a cargo del regente farmacéutico, tal y como las siguientes]:**

* **Controlar y reportar el movimiento de recetas y consumo de medicamentos.**
* **Participar en la selección de su personal y administrar el régimen disciplinario.**
* **Participar en el planeamiento de programas del servicio.**
* **Organizar, dirigir y controlar las bodegas de la farmacia.**
* **Brindar información educativa a otros profesionales de ciencias de la salud, en temas relacionados con los medicamentos.**
* **Planear, organizar, coordinar y dirigir, las políticas y procedimientos a su cargo, cuidar la eficiencia cualitativa y cuantitativa de su ejecución.**
* **Distribuir las labores del personal a su cargo, y supervisar su ejecución.**
* **Elaborar el presupuesto de la farmacia y velar porque éste se cumpla.**
* **Participar en las comisiones que se integren para revisar reglamentos, normas y procedimientos de trabajo, cuando sea requerido.**
* **Participar en el planteamiento y organización de programas de entrenamiento, para profesionales de reciente ingreso.**
* **Administrar e interpretar las políticas y procedimientos para el manejo del personal.**
* **Atender las consultas técnicas y administrativas del personal.**
* **Elaborar informes estadísticos de las actividades de la farmacia.**
* **Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades asignadas, a partir de las políticas, la normativa vigente, el plan operativo, el presupuesto, los sistemas de información existentes, el análisis de los resultados, las instrucciones del nivel superior, entre otros aspectos, con el propósito de detectar desviaciones y corregirlas.**
* **Diseñar e implementar las estrategias y los programas globales de educación y promoción de la salud a los usuarios y la comunidad.**
* **Controlar y evaluar el resultado de la gestión técnica y administrativa, con base en la planificación operativa y las prioridades establecidas.**
* **Administrar los recursos humanos, físicos, tecnológicos y materiales asignados, con el fin de apoyar el desarrollo efectivo de la gestión.**
* **Suministrar en forma oportuna la información solicitada por las autoridades superiores.**
* **Ejecutar otras tareas profesionales y administrativas propias del cargo.**

**[Si el regente farmacéutico, por la naturaleza de su puesto de jefatura o supervisión, realiza otras actividades, se debe indicar su perfil en este apartado]**

1. **Funciones del administrador en la farmacia comunitaria privada**

* Apertura y cierre de la Farmacia.
* Administración de las finanzas y bienes.
* Manejo del personal en previo acuerdo con el regente.
* Realizar análisis de presupuestos y aplicar técnicas de evaluación.
* Generar los pedidos y garantizar la existencia de medicamentos en la cantidad necesaria para la buena operación de la farmacia, tomando en consideración las recomendaciones del regente farmacéutico.
* Velar por que la farmacia cuente con los medios necesarios para el mantenimiento de las condiciones de almacenamiento de los medicamentos, según su etiquetado.
* Coordinar y vigilar el control de inventarios y revisión de fechas de vencimiento.
* Establecer una base de datos para decidir las compras a cada compañía y verificar la legalidad de las distribuidoras.
* Supervisión del buen servicio al cliente.
* Elaboración del presupuesto de ingresos y egresos de la farmacia.
* Manejar el sistema contable de la farmacia.
* Pago de recibos y facturas. Preparar las declaraciones de impuestos correspondientes.
* Calcular los precios de venta de los artículos.
* Colaborar en la atención a los clientes.
* Velar en conjunto con el regente farmacéutico, por el cumplimiento de la normativa vigente en la farmacia.

**[Agregar cualquier otra función que se le asigne al personal administrador de farmacia comunitaria privada]**

1. **Funciones del auxiliar en farmacia comunitaria privada**

* Aseo de la farmacia.
* Acomodo de los pedidos o productos de la farmacia.
* Colaboración en la revisión de inventarios y control de fechas de vencimiento.
* Atención al público, teniendo claridad en que la recomendación de medicamentos y atención de consultas, son actividades exclusivas del regente farmacéutico.
* Acopiar y etiquetar los medicamentos que se preparan, bajo la supervisión del regente.
* Mantener vigilancia sobre las fechas de vencimiento de los medicamentos, reportando las anomalías detectadas.
* Detectar cambios en la apariencia física, olor y otras características de los medicamentos y los reporta al regente farmacéutico.
* No debe realizar intervenciones profesionales que son competencia del regente farmacéutico. (aplicación de inyectables, toma de presión arterial, entre otras).
* Realizar funciones administrativas que dispongan el administrador o el regente.
* Colaborar en la limpieza y acomodo de los medicamentos y otros artículos en las estanterías u otros sitios adecuados de los servicios de farmacia.
* Colabora en la entrega de los tratamientos a los pacientes.
* Participar en los inventarios periódicos de las existencias de medicamentos de la Farmacia.

**[Agregar cualquier otra función que se le asigne al personal auxiliar de farmacia comunitaria privada]**

1. **Funciones del auxiliar en farmacia comunitaria pública y farmacia hospitalaria pública o privada**

* Realizar la revisión de los datos del paciente en la receta previo a la preparación.
* Transcribir en forma manual, a máquina de escribir o por el sistema automatizado, las indicaciones médicas de las recetas, para posteriormente ser revisadas por el regente farmacéutico.
* Llevar el control de los medicamentos no retirados, de acuerdo con el plazo establecido.
* Reintegrar a la existencia física del despacho los medicamentos no retirados.
* Detectar cambios en la apariencia física, olor y otras características de los medicamentos y reportarlos al regente farmacéutico.
* Confeccionar el pedido de medicamentos y otros artículos requeridos en el despacho de la Farmacia.
* Colaborar en el retiro de la bodega y de la proveeduría los pedidos de medicamentos, papelería y otros materiales, utilizados en los servicios farmacéuticos.
* Mantener vigilancia sobre las fechas de vencimiento de los medicamentos, reportando las anomalías detectadas.
* Empacar adecuadamente los medicamentos listos para entregar a los usuarios, clasificar y ordenar en lugares respectivos.
* Colaborar en la entrega de los tratamientos a los pacientes.
* Surtir y mantener una existencia adecuada de medicamentos y otros artículos en los estantes de la Farmacia.
* Realizar los controles que le asigne el Farmacéutico.
* Participar en los inventarios periódicos de las existencias de medicamentos en el recetario de la Farmacia.
* Revisar el estado de los equipos e instrumentos de acuerdo con el sistema de mantenimiento establecido.

**[Agregar cualquier otra función que se le asigne al personal auxiliar de farmacia comunitaria pública y farmacia hospitalaria pública o privada]**

1. **Funciones del cajero de farmacia privada**

* Apertura y cierre de la caja.
* Facturación de los productos que se expenden en la farmacia.
* Empaque de productos.
* Cobro de servicios públicos. (si la farmacia brinda este servicio)

1. **Funciones del mensajero de farmacia pública o privada**

* Transportar valores, correspondencia y documentos varios dentro y fuera de la farmacia.
* Conducir un vehículo para transportar valores, correspondencia y documentos.
* Realizar compras de materiales, equipo de oficina u otros, cuando sean requeridos.
* Participar en el traslado de equipo y mobiliario de oficina y otros.
* Velar por el mantenimiento de los recursos y materiales que maneja.
* Seguir las disposiciones del regente farmacéutico en cuanto al transporte adecuado de los medicamentos.
* Realizar el transporte y entrega de medicamentos previamente despachados por el regente farmacéutico.
* Solicitar a los pacientes, cuando sea requerido, la documentación necesaria para la entrega de los medicamentos, según la indicación del regente farmacéutico.
* Llevar los registros de las actividades realizadas.

1. **Documentos relacionados**

* Procedimiento para el manejo de desechos infectocontagiosos en la farmacia en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para realizar farmacovigilancia en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Plan de acción en caso de emergencias naturales, incendio, material peligroso y ataque cibernético en la farmacia **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento de atención farmacéutica en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento de manejo de fechas de vencimiento y deterioro de medicamentos en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Plan de contingencia para conservar la cadena de frío en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento de elaboración de preparaciones magistrales y oficinales en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para el manejo y conservación de la cadena de frío en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para la dispensación de medicamentos en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para la limpieza de las diferentes áreas en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para la prevención de enfermedades infectocontagiosas en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento de manejo de choque anafiláctico en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para la disposición final de medicamentos, materias primas y sus residuos en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para la aplicación de inyectables y vacunas en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para el etiquetado de medicamentos en personas con discapacidad visual en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para el manejo de medicamentos y otros productos de interés sanitario falsificados, adulterados o subestándar en **[colocar nombre del establecimiento].**
* Procedimiento para la toma de la presión arterial en **[colocar nombre del establecimiento].**

1. **Referencias**

*Ley General de Salud. (24 de noviembre de 1973) Ley N°5395. Diario Oficial La Gaceta.*

*Manual de normas para la habilitación de farmacias. (7 de septiembre de 2004). Diario Oficial La Gaceta.*

*Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados. (15 de enero de 1986). Decreto No. 16765-S. Diario Oficial La Gaceta.*

*Código de Ética farmacéutica. Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica. (01 de febrero del 2016). Diario Oficial La Gaceta.*

*Diccionario de la lengua española. Real Academia Española. (Actualización 2019).*

*Reglamento de Utilización y Funcionamiento del Sistema Automatizado de Receta Digital de Psicotrópicos y Estupefacientes. Decreto No. 39984-S. (09 de noviembre del 2016). Diario Oficial La Gaceta.*

*Manual descriptivo de puestos. Caja Costarricense de Seguro Social. Gerencia General.*

*Dirección de administración y gestión de personal área diseño, administración de puestos y salarios, subárea diseño y valoración de puesto. (2020).*

1. **Anexos**

**Anexo 1. Registro de firmas de aprobación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha (día/mes/Año)** | **Nombre completo del regente** | **Código Regente** | **Firma y cédula** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Anexo 2. Registro de capacitación del procedimiento**



**Nota: ver archivo de Registro de capacitación de procedimiento.**