

<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR</b>	<b>Documentación</b>	
<b>MANEJO DE RECLAMOS POR CALIDAD, SEGURIDAD Y EFICACIA PARA PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EXPENDIDOS POR MEDIO ELECTRÓNICO.</b>	<b>Fecha emisión:</b>	<b>19-05-2022</b>
	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Página:</b>	<b>1</b>

## **MANEJO Y RESPUESTA DE RECLAMOS POR CALIDAD, SEGURIDAD Y EFICACIA PARA PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EXPENDIDOS POR MEDIO ELECTRÓNICO.**

<b>HISTÓRICO DE MODIFICACIONES</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Motivo</b>
19-05-2022	01	Creación de documento.

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
Preparado por:	Q.F. Alejandra Morales	Jefa de Producción y Desarrollo		
Revisado por:	Q.F. Cecilia Ramírez	Director Técnico Local San Antonio		
Aprobado por:	Enrique Kaftanski	Gerente General		

<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR</b>	<b>Documentación</b>	
<b>MANEJO DE RECLAMOS POR CALIDAD, SEGURIDAD Y EFICACIA PARA PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EXPENDIDOS POR MEDIO ELECTRÓNICO.</b>	<b>Fecha emisión:</b>	<b>19-05-2022</b>
	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Página:</b>	<b>2</b>

## I.- OBJETIVOS.

El presente documento tiene como finalidad describir las acciones a realizar en cuanto a reclamos por calidad, seguridad y eficacia de productos farmacéuticos expendidos por medios electrónicos.

## II.- ALCANCE.

El procedimiento detallado a continuación aplica para:

- Sitio web [www.farmaciamapuche.cl](http://www.farmaciamapuche.cl) y tiene carácter obligatorio.
- Productos farmacéuticos cuyo motivo sea exclusivamente relacionado con “la Calidad, Seguridad y Eficacia de productos farmacéuticos”.
- La recepción del reclamo serán por las siguientes vías: directamente en el local, área de servicio al cliente: correo electrónico ([servicioalcliente@herbolaria.cl](mailto:servicioalcliente@herbolaria.cl)) o llamada telefónica [\(+56\) 2 2406 3700](tel:+56224063700).
- Frente a un reclamo de Calidad y/o Seguridad de un producto farmacéutico, el Director Técnico Jefe de Local, debe revisar y determinar si efectivamente el reclamo corresponde a un problema de calidad o se trata de un error en la utilización y/o manipulación del producto.

## III.- RESPONSABILIDADES.

- **Director Técnico:** Verificar que se cumpla lo indicado en este procedimiento.

## IV.- DEFINICIONES.

n/a

PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR	Documentación	
MANEJO DE RECLAMOS POR CALIDAD, SEGURIDAD Y EFICACIA PARA PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EXPENDIDOS POR MEDIO ELECTRÓNICO.	Fecha emisión:	19-05-2022
	Versión:	02
	Página:	3

## V.- PROCEDIMIENTO.

### 5.1 Reclamos recepcionados directamente en el local.

1. Los reclamos vinculados a calidad, seguridad y eficacia de los productos farmacéuticos, que se hayan adquirido por medio electrónico pero que el cliente lo informe directamente en el local deberán ser siempre atendidos por el Director Técnico Jefe de Local, quien, frente al reclamo de un cliente, deberá identificar si el motivo tiene relación con la Calidad, Seguridad y Eficacia del producto farmacéutico.
2. En caso de corresponder el reclamo a problemas vinculados a calidad, seguridad y/o eficacia de los medicamentos, el Director Técnico Jefe de Local, deberá tomar las medidas necesarias para aislar el medicamento devuelto por el cliente, así como revisar y separar de la venta las unidades del mismo lote que se encuentren en stock en el Local.
3. Al recibir algún reclamo por los motivos antes señalados, el Director Técnico deberá imprimir una copia del "Formulario Manejo de reclamos por calidad, seguridad y eficacia para Productos Farmacéuticos expendidos por medio electrónico, seleccionando correctamente con una X el medio de recepción del reclamo.
4. El Director Técnico Jefe de Local, deberá velar personalmente por el correcto llenado de la información solicitada al cliente, además de completar los datos correspondientes a Dirección del local, Nombre del QF, Fecha, Código interno del producto, Descripción, Lote o Serie y Vencimiento.
5. Es importante que el cliente detalle claramente el motivo del reclamo y complete sus datos personales, lo que permitirá hacerle llegar una respuesta formal a su requerimiento.
6. El formulario de Reclamo debe ser enviado inmediatamente por mail a Enrique Kaftanski ([enrique@ekaf.cl](mailto:enrique@ekaf.cl)), Gerente General de Herbolaria de Chile S.A, con copia adicional al QF Alejandra Morales, encargada de estar en contacto con los laboratorios farmacéuticos y David Villalobos ([dvillalobos@herbolaria.cl](mailto:dvillalobos@herbolaria.cl)), Director Técnico de Recetario Magistral, en caso de que el reclamo se deba al desvío de calidad de un producto Homeopático Fficial. El Director Técnico Jefe de Local deberá además adjuntar en el correo todos los antecedentes adicionales que faciliten la investigación del caso.
7. Hecho lo indicado en el numeral anterior, el reclamo debe ser impreso y **pegado en el Libro de Reclamos** para asegurar mantener el registro solicitado por la autoridad sanitaria.
8. La respuesta será elaborada en conjunto por los remitentes del punto 6., quienes la harán llegar vía correo electrónico al cliente y al Local en un plazo no mayor a 48 hrs.
9. El Director Técnico del Local, debe imprimir y firmar la recepción de la respuesta y pegarla en el Libro de Reclamos.
10. Además el Director Técnico de la farmacia deberá realizar las Acciones a Seguir que se detallan en el: "Formulario Manejo de reclamos por calidad, seguridad y eficacia para Productos Farmacéuticos expendidos por medio electrónico.

<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR</b>	<b>Documentación</b>	
<b>MANEJO DE RECLAMOS POR CALIDAD, SEGURIDAD Y EFICACIA PARA PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EXPENDIDOS POR MEDIO ELECTRÓNICO.</b>	<b>Fecha emisión:</b>	<b>19-05-2022</b>
	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Página:</b>	<b>3</b>

## 5.2.- Reclamo recepcionado por el Área de Servicio al Cliente: correo electrónico o llamada telefónica.

1. Los reclamos vinculados a calidad, seguridad y eficacia de los productos farmacéuticos, que se hayan adquirido por medio electrónico pero que el cliente lo informe mediante correo electrónico o llamada telefónica, el Área de Servicio al cliente, la cual es atendido por un profesional Técnico en Farmacia éste deberá derivar el reclamo mediante correo al Director Técnico Jefe de Local, el cual deberá tomar contacto con el cliente por medio electrónico o llamada telefónica.
2. Al recibir el reclamo, el Director Técnico deberá imprimir una copia del "Formulario Manejo de reclamos por calidad, seguridad y eficacia para Productos Farmacéuticos expendidos por medio electrónico, seleccionando correctamente con una X el medio de recepción del reclamo.
3. El Director Técnico al tomar contacto con el cliente por correo electrónico o llamada telefónica, deberá solicitar que éste detalle el desvío de calidad del producto farmacéutico completando debidamente el Formulario.
4. El Director Técnico Jefe de Local, deberá velar personalmente por el correcto llenado de la información solicitada al cliente, además de completar los datos correspondientes a Dirección del local, Nombre del QF, Fecha, Código interno del producto, Descripción, Lote o Serie y Vencimiento.
5. Es importante que el cliente detalle claramente el motivo del reclamo y complete sus datos personales, lo que permitirá hacerle llegar una respuesta formal a su requerimiento.
6. El Director Técnico deberá solicitar a servicio al cliente programar el retiro del producto farmacéutico con el desvío de calidad para ser derivado al laboratorio correspondiente.
7. El formulario de Reclamo debe ser enviado inmediatamente por mail a Enrique Kaftanski ([enrique@ekaf.cl](mailto:enrique@ekaf.cl)), Gerente General de Herbolaria de Chile S.A, con copia adicional al QF Alejandra Morales, encargada de estar en contacto con los laboratorios farmacéuticos y David Villalobos ([dvillalobos@herbolaria.cl](mailto:dvillalobos@herbolaria.cl)), Director Técnico de Recetario Magistral, en caso de que el reclamo se deba al desvío de calidad de un producto Homeopático oficial. El Director Técnico Jefe de Local deberá además adjuntar en el correo todos los antecedentes adicionales que faciliten la investigación del caso.
8. La respuesta será elaborada en conjunto por los remitentes del punto 7., quienes la harán llegar vía correo electrónico al cliente y al Local en un plazo no mayor a 48 hrs.
9. Además el Director Técnico de la farmacia deberá realizar las Acciones a Seguir que se detallan en el Anexo 1: "Formulario Manejo de reclamos por calidad, seguridad y eficacia para Productos Farmacéuticos expendidos por medio electrónico.

<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR</b>	<b>Documentación</b>	
<b>MANEJO DE RECLAMOS POR CALIDAD, SEGURIDAD Y EFICACIA PARA PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EXPENDIDOS POR MEDIO ELECTRÓNICO.</b>	<b>Fecha emisión:</b>	<b>19-05-2022</b>
	<b>Versión:</b>	<b>02</b>
	<b>Página:</b>	<b>3</b>

VI.- ANEXO

Formulario: "Manejo de reclamos por calidad, seguridad y eficacia para Productos Farmacéuticos expendidos por medio electrónico".

