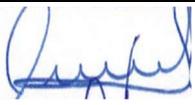
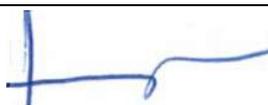


Procedimiento Operativo Estándar	Documentación 	
DESPACHO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE CONTEMPLE SERVICIO DE ENTREGA	Código:	POS-AV-02
	Fecha emisión:	22-08-2022
	Versión:	03
	Página:	1

DESPACHO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE CONTEMPLE SERVICIO DE ENTREGA.

POS-AV-03

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES		
Fecha	Versión	Motivo
22-05-2022	01	Creación de documento
23-05-2022	02	Actualización.
22-08-2022	03	Actualización según Guía Técnica para el expendio de medicamentos por medios electrónicos.

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Preparado por:	Q.F. Alejandra Morales	Jefa de Producción y Desarrollo		22-08-2022
Aprobado por:	Q.F. Cecilia Ramírez	Director Técnico Local San Antonio		24-08-2022
Revisado por:	Enrique Kaftanski	Gerente General		30-08-2022

Procedimiento Operativo Estándar	Documentación 	
DESPACHO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE CONTEMPLE SERVICIO DE ENTREGA	Código:	POS-AV-02
	Fecha emisión:	22-08-2022
	Versión:	03
	Página:	2

I. OBJETIVOS.

El presente documento tiene como objetivo describir el proceso de despacho y entrega de Productos farmacéuticos adquiridos por medio electrónico, desde la Farmacia Mapuche Makelawen a los clientes mediante un sistema de transporte propio.

II. ALCANCE.

Comprende al Local de la Farmacia Mapuche Makelawen, ubicado en San Antonio 228 desde donde se realiza el despacho de productos farmacéuticos adquiridos por medio electrónico.

III. RESPONSABILIDADES.

- **Director Técnico:** Verificar que se cumpla lo indicado en este procedimiento y ejecutar las labores que le competen dentro del proceso.
- **Auxiliar de Farmacia o Técnico en Farmacia:** Cumplir con lo indicado en este procedimiento.
- **Personal de Transporte:** Cumplir con lo indicado en este procedimiento.

Procedimiento Operativo Estándar	Documentación	
DESPACHO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE CONTEMPLA SERVICIO DE ENTREGA	Código:	POS-AV-02
	Fecha emisión:	22-08-2022
	Versión:	03
	Página:	3

IV. PROCEDIMIENTO.

A continuación, se detalla el procedimiento a seguir, por el Director Técnico, Personal encargado del picking de los pedidos (Auxiliar o Técnico en Farmacia) y Personal de Transporte, según corresponda, tomando en cuenta lo indicado en el Anexo 2 de la Guía de Técnica para el expendio de medicamentos por medios electrónicos:

1. Una vez que el Director Técnico efectúa la impresión del detalle de cada compra web que contiene productos farmacéuticos, le entregará una copia al Auxiliar de farmacia, quien procederá a realizar el picking de cada compra y emitirá la boleta electrónica correspondiente a cada una.
2. Luego de volver a revisar la concordancia entre los productos físicos y los adquiridos por el cliente, el Auxiliar de farmacia introducirá la boleta electrónica y los productos en una bolsa de plástico burbuja para protegerlos de golpes, derrames, rupturas, etc y los pondrá dentro de un Contenedor Primario debidamente acondicionado, que asegure el resguardo de los productos farmacéuticos. Los contenedores primarios a utilizar, dependerán del tamaño del pedido: se utilizará una bolsa plástica no transparente, de color oscuro y de alta densidad (60 micrones de espesor) en diferentes medidas, dependiendo del volumen de los productos: 15 x 20 cm ó 20 x 30 cm ó 30 x 40 cm.
3. La etiqueta del paquete que contendrá los medicamentos especificará los datos mínimos necesarios para el despacho:

Datos del Establecimiento:

- Nombre del establecimiento que despacha (Farmacia Mapuche Makelawen).
- Dirección del establecimiento (San Antonio 228, Santiago).
- Fecha y hora del despacho.
- Número de pedido.

Datos del Usuario:

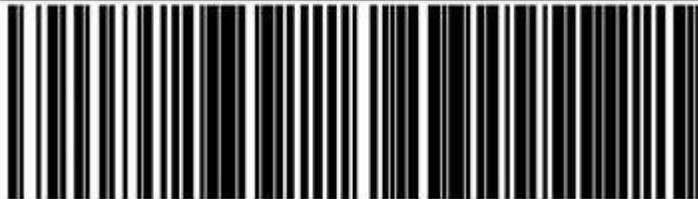
- Nombre del adquiriente.
- Dirección.
- Comuna.
- Teléfono.
- Condiciones de Temperatura y Humedad del producto: **20 ± 5 °C y no mayor a 60%HR**
- Condiciones especiales de transporte: **“FRÁGIL”**

Procedimiento Operativo Estándar	Documentación	
DESPACHO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE CONTEMPLA SERVICIO DE ENTREGA	Código:	POS-AV-02
	Fecha emisión:	22-08-2022
	Versión:	03
	Página:	4

En el siguiente diagrama se muestra un prototipo del diseño final de la etiqueta:

PRODUCTO FRAGIL

REF: WEB-5000027442-007
DEST: Rocio Vallejos
TELEF.: 950491868
DIR: exequiel fernandez 1575, dpto 1703, NUNOA

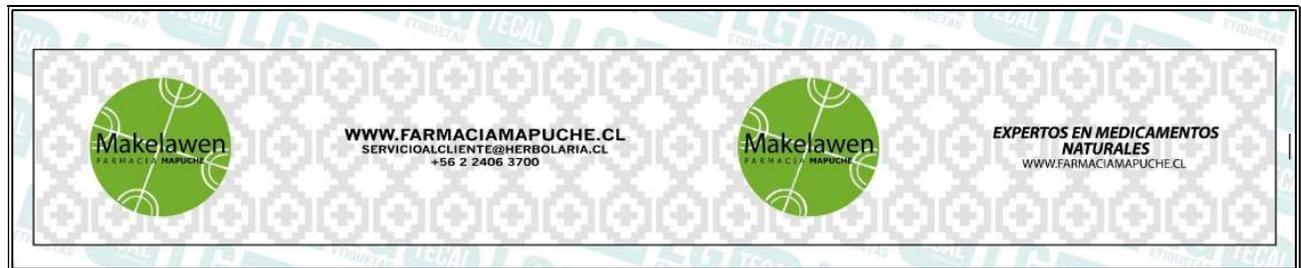


REMITENTE: FARMACIA MAPUCHE MAKELAWEN
DIRECCION: SAN ANTONIO 228, SANTIAGO

FECHA Y HORA: 30 AGO 2022


Mantener a 20 ± 5 °C y H.R. no mayor a 60%

- Luego de cerrar el Contenedor Primario y sellarlo, el Auxiliar de farmacia lo identificará con la etiqueta que contiene la información indicada anteriormente en el punto 3. y finalmente colocará una huincha adhesiva adicional con el logo de la Farmacia a lo largo de todo del empaque, a modo de sello de seguridad. La huincha adhesiva es como se muestra en el siguiente esquema:



Procedimiento Operativo Estándar	Documentación	
DESPACHO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE CONTEMPLA SERVICIO DE ENTREGA	Código:	POS-AV-02
	Fecha emisión:	22-08-2022
	Versión:	03
	Página:	5

5. El personal de transporte retirará desde la Farmacia de Lunes a Viernes (salvo días festivos), los Contenedores Primarios con los pedidos para su posterior entrega. El sistema de despacho será en recorrido, por lo que el primer empaque cargado en el vehículo será el último en ser entregado. Las compras realizadas en días no hábiles, serán transportadas para despacho durante las próximas 48 horas hábiles.
6. Para el retiro de los pedidos por parte del Personal de Transporte, el Director Técnico le entregará otra copia del detalle de cada compra y el transportista verificará la concordancia entre lo entregado por la farmacia y los pedidos que está recibiendo.
7. Si todo concuerda, el personal de transporte procederá a firmar el manifiesto en señal de conformidad y se lo entregará al Director Técnico.
8. Luego de esto, el personal de transporte colocará los pedidos a trasladar dentro de un Contenedor Secundario que en su interior lleva gel pack refrigerantes, Sílica gel y el instrumento de medición de las condiciones ambientales de los viajes, en tanto que en el exterior, dentro de unas alforjas especialmente acondicionadas, lleva el dispositivo electrónico de registro de los datos (Datalogger), tal como se muestra en las fotos siguientes:



- A** = Dispositivo electrónico de registro de datos (Datalogger)..
- B** = Sensores de medición de las condiciones ambientales.
- C** = Alforja donde se coloca el dispositivo de registro de datos.

<p align="center">Procedimiento Operativo Estándar</p>	<p align="center">Documentación</p> 	
<p align="center">DESPACHO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE CONTEMPLE SERVICIO DE ENTREGA</p>	<p>Código:</p>	<p>POS-AV-02</p>
	<p>Fecha emisión:</p>	<p>22-08-2022</p>
	<p>Versión:</p>	<p>03</p>
	<p>Página:</p>	<p>6</p>

9. Después, el personal de transporte se dirigirá al vehículo para cargarlo con el Contenedor Secundario, ubicándolo en la parte trasera de la cabina y posteriormente efectuar el recorrido de entrega. El vehículo utilizado para el transporte será de tipo furgón con aire acondicionado.
10. Una vez que el personal de transporte llega con los productos farmacéuticos hasta el cliente, se utilizará un sistema de firma o acuse de recibo del pedido, mediante un teléfono móvil en el que el cliente firmará en pantalla.
11. El reporte de eventos durante el viaje se efectuará mediante un teléfono celular especialmente habilitado para ello. El personal de transporte tiene la obligación de informar de cualquier inconveniente durante el transporte que incida en la calidad y/o en la entrega de los productos farmacéuticos, así como también existirá un sistema de registro electrónico de los parámetros ambientales (temperatura y humedad) online, por la que el Director Técnico tomará conocimiento de el o los desvíos ocurridos en cada viaje.
12. La información del Datalogger será exportada a un PDF, el que será archivado digitalmente como respaldo de las mediciones efectuadas. Una vez que el Director Técnico haya efectuado la exportación de los datos del sistema de registro electrónico, los revisará y si observa registros de parámetros en excursión, procederá a tomar contacto con el cliente y programará el cambio del(los) producto(s). Una vez recibido(s) el(los) producto(s) devuelto(s) por el cliente, deberá considerarlo(s) como merma y darlo(s) de baja de su stock de venta. Además, deberá llenar el Formulario de Devolución de Productos Farmacéuticos e informar al área correspondiente.
13. En caso de producirse eventos durante el viaje que afecten la entrega del producto, el Director Técnico deberá dar solución como sigue:
 - **No se ubica destino:** Tomará contacto con el cliente y re-programará el despacho al día hábil siguiente.
 - **No hay quien reciba el despacho:** Tomará contacto con el cliente y convendrá el despacho entre las partes, de tal manera de que se asegure que alguien reciba la compra.
 - **Tardanza en la ruta:** Tomará contacto con el cliente para avisar del retraso en la entrega de la compra, indicando si el producto podrá ser entregado durante ese mismo día o al día hábil siguiente, según sea el caso.
 - **Error de despacho:** Tomará contacto con el cliente para informar del error y programará un nuevo despacho, de manera que en ese nuevo viaje se le entregue la compra correcta al cliente y se retire la errónea. Una vez que el Director Técnico reciba el pedido defectuoso, considerará esos productos recibidos como merma y los dará de baja de su stock.
 - **Daño en los productos durante el traslado:** Tomará contacto con el cliente para informar lo sucedido y re-programará el despacho para el día hábil siguiente. Una vez que el Director Técnico reciba el pedido dañado, considerará esos productos recibidos como merma y los dará de baja de su stock.

<p style="text-align: center;">Procedimiento Operativo Estándar</p>	<p style="text-align: center;">Documentación</p> 	
<p style="text-align: center;">DESPACHO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE CONTEMPLE SERVICIO DE ENTREGA</p>	<p>Código:</p>	<p>POS-AV-02</p>
	<p>Fecha emisión:</p>	<p>22-08-2022</p>
	<p>Versión:</p>	<p>03</p>
	<p>Página:</p>	<p>7</p>

V. POLÍTICAS DE TRANSPORTE.

Según lo indicado en el Anexo 1 de la Guía de Técnica para el expendio de medicamentos por medios electrónicos, si se opta por el Transporte propio de medicamentos, se requiere establecer Políticas de Transporte, las que se muestran a continuación:

- 1) La mantención de la calidad de los productos transportados residirá en el personal de transporte, quien deberá ceñirse a lo indicado en los procedimientos e instrucciones en cuanto al manejo/control de los productos farmacéuticos a trasladar. De existir algún inconveniente durante el despacho que incida directamente en la calidad y/o en la entrega de éstos, deberá informar obligatoriamente al Director Técnico, quien le instruirá cómo proceder en cada caso específico y tomará las medidas necesarias para dar la solución correspondiente.
- 2) La comunicación entre la farmacia (Director Técnico) y el personal de transporte se efectuará mediante un teléfono celular especialmente habilitado para este efecto.
- 3) El personal de transporte deberá cumplir con la descripción de cargo adjunta (**Anexo – Descripción de Cargo**), y adicionalmente deberá ser capacitado directamente por el Director Técnico de la Farmacia en los procedimientos que le competen.
- 4) El Director Técnico instruirá obligatoriamente al personal de transporte en forma verbal y escrita, acerca del manejo, cuidados y parámetros que se deben controlar durante el transporte, para asegurar la calidad de los productos farmacéuticos durante el despacho, hasta ser recepcionados por el cliente (POS Limpieza y Sanitización, POS Control de Plagas, POS Control y Registro de Temperatura y Humedad). Una vez capacitado por el Director Técnico, el personal de transporte firmará el Registro de Capacitación, mediante el cual confirma que fue capacitado en los distintos procedimientos para velar por el adecuado manejo y transporte de los productos farmacéuticos que va a trasladar (**Anexo – Registro de Capacitación**).
- 5) De acuerdo a lo mencionado en el punto 1), el personal de transporte está obligado a informar de cualquier inconveniente durante el transporte que incida en la calidad y/o en la entrega de los productos farmacéuticos, así como también existirá un sistema de registro electrónico de los parámetros ambientales (temperatura y humedad), por el que el Director Técnico tomará conocimiento de el o los desvíos ocurridos en cada viaje.
- 6) El personal de transporte al recibir los productos farmacéuticos a transportar, verificará la concordancia entre lo entregado por la farmacia y lo que está recibiendo, mediante un manifiesto impreso entregado por el Director Técnico, que contiene el detalle de cada pedido web, de manera que puede confirmar la cantidad de paquetes que recibe y que cada uno corresponda a lo declarado en el manifiesto. Si todo concuerda, el personal de transporte procederá a firmar el manifiesto en señal de conformidad y se lo entregará al Director Técnico.

<p style="text-align: center;">Procedimiento Operativo Estándar</p>	<p style="text-align: center;">Documentación</p> 	
<p style="text-align: center;">DESPACHO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS QUE CONTEMPLE SERVICIO DE ENTREGA</p>	<p>Código:</p>	<p>POS-AV-02</p>
	<p>Fecha emisión:</p>	<p>22-08-2022</p>
	<p>Versión:</p>	<p>03</p>
	<p>Página:</p>	<p>8</p>

- 7) El vehículo utilizado para el transporte será de tipo furgón con aire acondicionado y el contenedor secundario con productos farmacéuticos será ubicado en la parte trasera de la cabina del furgón.
- 8) Cobertura del territorio nacional: la venta de medicamentos por internet con despacho a domicilio se efectuará sólo en la Región Metropolitana y la única farmacia que expenderá medicamentos bajo esta modalidad es la ubicada en la calle San Antonio 228, Comuna de Santiago. (**Anexo – Declaración de Cobertura de los Despachos**)
- 9) Tiempos de transporte máximos: el tiempo máximo de transporte de los productos farmacéuticos a despachar, será de 8 horas y en caso de que por algún motivo no se puedan despachar los productos dentro de ese lapso de tiempo, los productos serán devueltos a la Farmacia y se programará un nuevo despacho al día hábil siguiente, previo aviso al cliente.