Conocer
Normalización · Certificación Competencias Laborales

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: **Título:**

EC0116 Dispensación y manejo de medicamentos en farmacias

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que dispensan y manejan medicamentos en farmacia cuyas competencias incluyen preparar instalaciones y equipos, manejar medicamentos e insumos para la salud en farmacia y asistir al cliente en la dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacia.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia:

El presente Estándar de Competencia está dirigido a personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para dispensar y manejar medicamentos en farmacia desde limpiar los anaqueles, el refrigerador, registrar sus temperaturas, además almacenar los medicamentos de los distintos grupos y los que requieren refrigeración, etiquetar precios, recibir de los proveedores y facturar los medicamentos

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:
Comercio

Fecha de aprobación:

10/03/2011

Fecha de publicación en el DOF:

26/08/2011

Periodo de revisión/actualización del EC:

5 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional

Ayudantes de farmacia

Ocupaciones asociadas:

Ayudante de Farmacia

Ocupaciones no contenidas en el Colegio Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector de este EC:

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

46 Comercio al por menor

Subsector:

464 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la saludMÉX.

Rama:

4641 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la saludMÉX.

Subrama:

46411 Comercio al por menor de productos farmacéuticos y naturistasMÉX.

Clase:

464111 Farmacias sin minisuperMÉX.

464112 Farmacias con minisuperMÉX.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

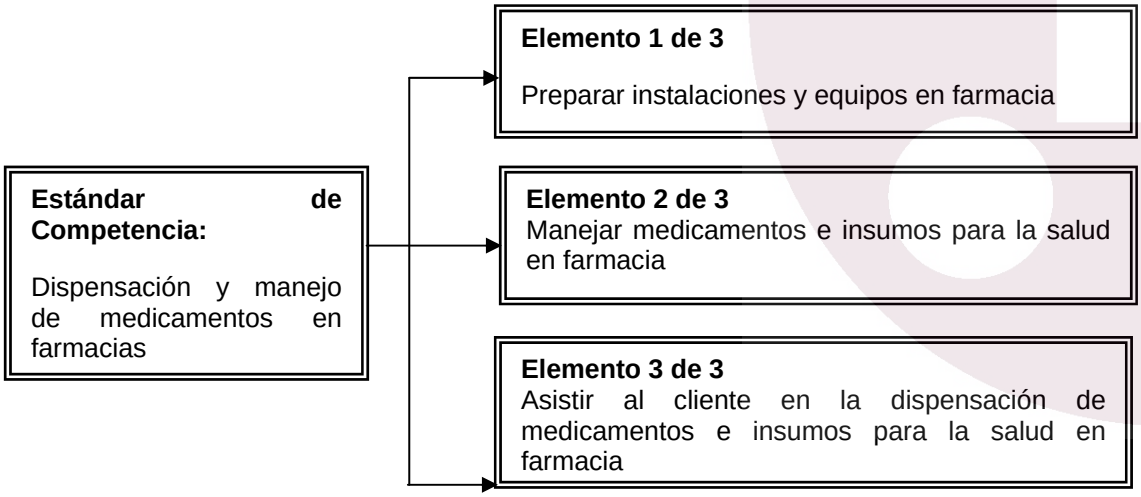
Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Comercial Mexicana
- Chedraui
- Cofar S.A de C.V.
- Controladora de Farmacias
- Soriana
- Wal Mart

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0455	Preparar instalaciones y equipos en farmacia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Limpia los anaqueles de la farmacia:

- Utilizando una franela limpia y humedecida con agua potable,
- Retirando todos los medicamentos e insumos para la salud de los anaqueles sin colocarlos en el piso al realizar la limpieza,
- Abarcando toda la superficie de los anaqueles,
- Revisando que queden libres de polvo, manchas y basura en toda su superficie, y,
- Regresando los medicamentos e insumos para la salud al lugar en el que se encontraban ubicados cuando los anaqueles se encuentren secos.

2. Limpia el refrigerador de farmacia:

- Utilizando una franela limpia y humedecida con agua potable,
- Retirando todos los medicamentos del refrigerador,
- Colocando todos los medicamentos en contenedores/ hieleras con geles congelantes a la temperatura que les corresponde de acuerdo a su tipo,
- Abarcando toda la superficie del refrigerador,
- Revisando que quede libre de polvo y manchas en toda su superficie, y,
- Regresando los medicamentos al lugar en el que se encontraban ubicados cuando el refrigerador de farmacia se encuentre seco.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de temperaturas del refrigerador de farmacia elaborado:

- Contiene el nombre de la farmacia y fecha de elaboración,
- Incluye tres tomas de temperatura del refrigerador con horarios desfasados durante la jornada laboral, al inicio de actividades, a medio día y al cierre del turno,
- Presenta los registros de temperatura de refrigeración en el rango de 2° / 8° C. de acuerdo con lo que marca el termómetro del refrigerador, y,
- Contiene la firma del responsable de la toma de temperatura y del responsable sanitario.

2. El refrigerador de farmacia verificado:

- Se encuentra libre de productos ajenos a medicamentos de refrigeración en venta,
- Está libre de polvo, basura y alimentos, y,
- Presenta una temperatura en el rango de 2° / 8° C.

3. El mostrador de farmacia higienizado:
   - Está libre de polvo, basura y manchas en toda su superficie,
   - Se encuentra libre de objetos que obstruyan la dispensación de medicamentos e insumos para la salud, y,
   - Cumple con la presentación determinada por el establecimiento.

4. El área de farmacia verificada:

- Está libre de polvo y basura en toda su superficie,
- Se encuentra libre de cajas, tarimas, cartón, contenedores y objetos que obstaculicen el libre tránsito en el área,
- Cumple con la presentación definida por el establecimiento, y,
- Está de acuerdo con la distribución de medicamentos e insumos para la salud determinada en la guía de mercadeo del establecimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Rango de temperatura y porcentaje de humedad en los que se debe encontrar el área de farmacia	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Fallas en el refrigerador de farmacia: Verificar la gravedad de la falla, reportar al área responsable, retirar los medicamentos del refrigerador y resguardarlos en contenedores/hieleras con geles a la temperatura que les corresponde a los medicamento de acuerdo con las especificaciones de su etiquetado.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza:	La manera en que su presentación personal es pulcra, con el uniforme determinado por el establecimiento, con uñas cortas y limpias, maquillaje discreto en el caso de las mujeres y afeitados y con cabello corto en el caso de los hombres.

GLOSARIO

1. Hielera: Contenedor para resguardar y mantener medicamentos de refrigeración a la temperatura que requiere cada uno de ellos.
2. Responsable sanitario: Persona legalmente autorizada por la Secretaría de Salud para verificar que se lleven a cabo todos los lineamientos determinados para la farmacia.
3. Tarima: Base de madera/plástico utilizada para transportar, almacenar y contener medicamentos e insumos para la salud.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0456	Manejar medicamentos e insumos para la salud en farmacia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Almacena los medicamentos del grupo II y III en el área de farmacia:
   - Resguardándolos inmediatamente después de recibirlos en gavetas con cerradura,
   - Acomodando los medicamentos próximos a caducar al frente y los medicamentos con mayor vigencia detrás de éstos en la gaveta, y,
   - Colocándolos en el lugar que les corresponde de la gaveta de acuerdo al grupo de medicamentos al que pertenecen.

2. Almacena los medicamentos que requieren refrigeración en el área de farmacia:
   - Colocándolos inmediatamente después de recibirlos en el refrigerador de farmacia, y,
   - Acomodando los medicamentos próximos a caducar al frente y los medicamentos con mayor vigencia detrás de éstos en el refrigerador de farmacia.

3. Almacena los medicamentos de los grupos IV, V y VI en el área de farmacia:
   - Colocándolos en los anaqueles/vitrinas y muebles de acuerdo al grupo de medicamentos al que pertenecen, y,
   - Acomodando los medicamentos próximos a caducar al frente y los medicamentos con mayor vigencia detrás de éstos en los anaqueles/vitrinas y muebles.

4. Informa al responsable sanitario de la farmacia sobre la recepción de medicamentos de los grupos II y III:
   - Inmediatamente después de recibirlos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los precios de los medicamentos e insumos para la salud actualizados:
   - Corresponden al listado de precios determinado por el establecimiento, y,
   - Están de acuerdo con la presentación del medicamento/ insumo para la salud.

2. La factura de medicamentos e insumos para la salud por recibir verificada:
   - Contiene fecha, nombre del proveedor, número de factura y nombre de la farmacia,
   - Incluye el número de bultos y empaques que ampara la factura,
   - Especifica el número total de piezas recibidas y los códigos de barras de cada una de ellas, y,
   - Está de acuerdo con la cantidad de medicamentos e insumos para la salud solicitados por el establecimiento.
3. Los medicamentos e insumos para la salud recibidos:
   - Corresponden, en cantidad, presentación y gramajes de medicamentos con lo especificado en la factura de medicamentos e insumos para la salud,
   - Incluyen el etiquetado con denominación genérica y distintiva, con declaración de ingredientes activos, identificación y domicilio del fabricante/ distribuidor, las instrucciones para su conservación, fecha de consumo mayor a seis meses a partir del día que se recibe, número de lote, registro sanitario, grupo al que pertenecen, dosis y vía de administración, leyendas precautorias, leyendas de advertencia, nomenclatura en idioma español, país de origen, las especificaciones del organismo vivo que se utilizó para la preparación del medicamento en el caso de medicamentos de origen biológico de acción inmunológica, leyenda/ símbolo que en su caso los identifique como un medicamento genérico intercambiable,
   - Se encuentran limpios, libres de abolladuras y daños en su empaque secundario, y,
   - Cumplen con las medidas de conservación que marca el etiquetado del medicamento.
4. El formato de devolución de medicamentos e insumos para la salud elaborado:
   - Incluye nombre del medicamento/insumo para la salud que se devuelve, código de barras, número de piezas a devolver, fecha, proveedor y número de la factura/ devolución,
   - Especifica el motivo/clave de la devolución y el precio/ monto a devolver,
   - Indica el nombre de la farmacia que realiza la devolución, y,
   - Contiene la firma del responsable de la farmacia y del proveedor.
5. Los medicamentos del grupo II, III, IV, V y VI e insumos para la salud almacenados:
   - Se presentan libres de polvo, manchas y alteraciones en sus empaques secundarios,
   - Presentan fecha de consumo mayor a tres meses,
   - Se ubican en lugares secos, sin exposición directa a los rayos del sol/ luz intensa y libres de agentes contaminantes,
   - Corresponden en número de piezas, gramajes y concentraciones a lo especificado en el inventario físico de la farmacia, y,
   - Presentan los medicamentos próximos a caducar al frente de aquellos que tienen una fecha de consumo mayor.

6. Los medicamentos que requieren refrigeración almacenados:
   - Se presentan libres de polvo, manchas y alteraciones en sus empaques secundarios,
   - Cuentan con fecha de consumo mayor a tres meses,
   - Se encuentran libres de agentes contaminantes y a una temperatura en el rango de 2°/ 8° C., y,
   - Corresponden en número de piezas, gramajes y concentraciones a lo especificado en el inventario físico de la farmacia.

7. La nota de cargo de devolución de medicamentos e insumos para la salud elaborada:
   - Incluye el código de barras/ código interno, descripción y número de piezas de los medicamentos e insumos para la salud a devolver,
   - Indica nombre del proveedor y el nombre de la farmacia que realiza la devolución, y,
   - Contiene la firma del responsable de la farmacia.

8. Los medicamentos e insumos para la salud a devolver seleccionados:
   - Se encuentran separados e identificados como no aptos para la venta,
   - Incluyen los medicamentos e insumos para la salud especificados en los avisos sanitarios enviados a la farmacia, y,
   - Contienen los medicamentos e insumos para la salud próximos a caducar, los que presentan daños/ alteraciones en su empaque primario y secundario, los excedentes en farmacia de acuerdo con el desplazamiento del producto y los que presentan cambio de imagen/ presentación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1.- Procedimiento para almacenar medicamentos del grupo I.	Comprensión

PRÁCTICAS INADMISIBLES

1. Colocar medicamentos de los grupos II, III y IV en lugares que pueden ser tomados de manera libre por el cliente.

GLOSARIO

1. Agentes contaminantes:	Refiere a productos tales como cloros, detergentes, aromatizantes, etc.
2. Aviso sanitario:	Documento emitido por la Secretaria de Salud en el que se especifican los motivos por los cuales un medicamento se debe retirar de venta.
3. Empaque primario:	Hace referencia a la cobertura/ blister/ frasco que protege directamente al medicamento e insumo para la salud.
4. Empaque secundario:	Recubrimiento que tiene contacto con el envase/ blister/ frasco del medicamento e insumo para la salud.

5. Medicamentos del grupo I: Pertenecen a este grupo los estupefacientes que para su venta requieren de la presentación de una receta médica con código de barras /permiso especial de la Secretaría de Salud.
6. Medicamentos del grupo II y III: Se clasifican en éste los psicotrópicos que para su venta requieren de receta médica expedida por un profesional de la salud con cédula profesional.
7. Medicamentos del grupo IV: En este rubro se clasifican los de patente que para su venta requieren de una receta médica expedida por un profesional de la salud con cédula profesional que será surtida cuantas veces lo solicite el cliente.
8. Medicamentos del grupo V: Son aquellos cuya venta es libre y que no requieren presentar receta médica para su dispensación.
9. Medicamentos del grupo VI: Pertenecen a este grupo aquellos que son de libre venta/ misceláneos y que pueden venderse en lugares que no propiamente son farmacias.
10. Medicamentos que requieren refrigeración: Se incluye en este grupo a las vacunas, insulinas, hemoderivados y todos aquellos de origen biológico.
11. Medicamentos de origen biológico de acción inmunológica: Son aquellos que para su preparación se utilizaron organismos vivos, bacterias y virus.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0457	Asistir al cliente en la dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente en el área de farmacia:
   - Saludándolo de acuerdo al protocolo de servicio determinado por el establecimiento.

2. Dispensa medicamentos del grupo II al cliente:
   - Solicitándole la receta médica que ampara la petición de los medicamentos,
   - Verificando que la receta médica que presente el cliente cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional del médico que prescribe impresos, fecha de expedición y firma autógrafa del médico,
   - Revisando el nombre, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica,
   - Corroborando que la receta médica que presente el cliente cuente con vigencia de treinta días a partir de la fecha de expedición,
   - Otorgándole como máximo dos cajas del medicamento solicitado de acuerdo con la prescripción determinada en la receta médica,
   - Sellando el reverso de la receta médica que presente el cliente con la fecha de venta de los medicamentos prescritos, y,
   - Reteniendo la receta médica presentada al otorgar los medicamentos al cliente.
3. Dispensa medicamentos del grupo III al cliente:
   - Solicitándole la receta médica que ampara la petición de los medicamentos,
   - Verificando que la receta médica cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional del médico que prescribe impresos, fecha de expedición y firma autógrafa del médico,
   - Revisando el nombre, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica,
   - Corroborando que la receta médica tenga una vigencia de seis meses a partir de la fecha de expedición,
   - Otorgándole las cantidades de medicamento prescrito en la receta médica,
   - Sellando el reverso de la receta médica que presente el cliente con la fecha de venta en cada surtido,
   - Registrando en el formato de venta de medicamentos del grupo III los datos de la receta médica que se solicitan en el mismo, y,
   - Reteniendo la receta médica que presente el cliente al tercer sello en un lapso menor a seis meses.

4. Dispensa medicamentos del grupo IV al cliente:
   - Solicitándole la receta médica que ampara la solicitud de los medicamentos,
   - Verificando que la receta médica cuente con el nombre, domicilio completo y cédula profesional del médico que prescribe impresos, fecha de expedición y firma autógrafa del médico,
   - Revisando el nombre, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica,
   - Mencionándole las condiciones de conservación que debe atender de acuerdo al tipo de medicamento prescrito en la receta médica,
   - Otorgándole al cliente las cantidades de medicamentos que indica la receta médica, y,
   - Sugiriéndole que adquiera la cantidad de medicamento para finalizar el tratamiento especificado en la receta médica.

5. Dispensa medicamentos de los grupos V y VI al cliente:
   - Corroborando con él que son los medicamentos que solicita, y,
   - Brindándole opciones de acuerdo con sus requerimientos.

6. Dispensa medicamentos genéricos intercambiables al cliente:
   - Solicitándole la receta médica que ampara la solicitud de los medicamentos,
   - Verificando que la receta médica cuente con la denominación genérica del medicamento que se solicita,
   - Ofreciéndole la gama de medicamentos genéricos intercambiables disponibles en la farmacia autorizados en el Catálogo de Medicamentos Genéricos Intercambiables de la Secretaría de Salud de acuerdo con su solicitud,
   - Otorgándole la presentación de los medicamentos genéricos intercambiables que él elija, y,
   - Sugiriéndole que adquiera la cantidad de medicamento para finalizar el tratamiento especificado en la receta médica.

7. Sugiere al cliente insumos para la salud no medicinales:
   - Ofreciéndole productos relacionados para la administración/ aplicación del medicamento adquirido.

8. Orienta al cliente sobre el consumo de medicamentos de los grupos V y VI:
   - Preguntándole si es el medicamento y la presentación que requiere,
   - Mencionándole, de acuerdo con su solicitud, que las indicaciones respecto a la dosis, la vía de administración, las leyendas precautorias y de advertencia se encuentran en el etiquetado del medicamento,
   - Ofreciéndole alternativas de medicamentos de acuerdo a sus requerimientos, y,
   - Recomendándole la opción de medicamento que se ajuste a sus requerimientos.

9. Aclara las dudas del cliente sobre las vías de administración de los medicamentos prescritos en la receta médica:
   - Brindándole información sobre los términos incluidos en la receta médica del cliente sobre la forma en la que debe administrar los medicamentos.

10. Canaliza al cliente con el médico:
    - Al momento en que el cliente solicita medicamentos de los grupos II, III y IV sin presentar la receta médica que respalde la solicitud y cuando se presentan dificultades para interpretar la información contenida en la receta médica presentada.

11. Registra faltantes de medicamentos e insumos para la salud:
    - Al momento en que el cliente solicita un medicamento/insumo para la salud con el que no se cuenta en la farmacia,
    - Anotando el nombre, gramaje, presentación y cantidades del medicamento/ insumo para la salud solicitado por el cliente, y,
    - Especificando los medicamentos e insumos para la salud requeridos para abastecer eventos especiales de la farmacia.

12. Verifica los medicamentos e insumos para la salud por cobrar:
    - Antes de cobrarlos,
    - Corroborando con el cliente que son los medicamentos/insumos para la salud solicitados, y,
    - Confirmando que se encuentran completos, libres de daños físicos y alteraciones en el empaque primario de acuerdo con la solicitud del cliente.

13. Cobra los medicamentos e insumos para la salud del cliente:
    - Aplicando las políticas de descuento determinadas por el establecimiento,
    - Mencionándole al cliente el total a pagar,
    - Revisando que la forma de pago que presente el cliente esté autorizada por el establecimiento, y,
    - Entregando el comprobante de pago y cambio/voucher al cliente.

14. Despide al cliente:
    - Entregándole los medicamentos e insumos para la salud vendidos, y,
    - Agradeciéndole su compra.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento para dispensar medicamentos del grupo I.	Comprensión
2. Procedimiento de notificación de sospechas de RAM.	Aplicación

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que muestra un trato cordial y discreto al cliente durante todo el servicio de dispensación de medicamentos e insumos para la salud.
2. Cooperación:	La manera en que apoya a los compañeros de trabajo ante situaciones de duda en la interpretación de la receta médica.
3. Orden:	La manera en que atiende a los clientes de acuerdo con la secuencia en la que se presentan en el área de farmacia.
4. Responsabilidad:	La manera en que rechaza el surtido de una receta médica que no cumple con los requisitos definidos por el Suplemento F.E.U.M.
5. Tolerancia:	La manera en que muestra paciencia ante las solicitudes insistentes de los clientes.

GLOSARIO

1. Denominación genérica:	Refiere a la sustancia activa que contiene el medicamento.
2. Forma de pago:	Tipos de valores que son aceptados por el establecimiento, como pueden ser efectivo, vales, tarjetas bancarias y cheques.
3. Insumos para la salud no medicinales:	Refieren a los productos/ artículos complementarios tales como: jeringas, prótesis, órtesis, material de curación, artículos de perfumería e higiene.
4. Medicamentos genéricos intercambiables:	Son aquellas sustancias activas que pasaron pruebas de bioequivalencia y biodisponibilidad por la Secretaría de Salud en comparación con el medicamento innovador. Se identifican por las siglas GI y se encuentran en el catálogo de Medicamentos Genéricos Intercambiables de la Secretaría de Salud.
5. RAM:	Reacción Adversa a Medicamento.
6. Suplemento F.E.U.M.:	Suplemento para Farmacias, Droguerías, Boticas y Almacenes de Depósito y Distribución de Medicamentos de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos.
7. Voucher:	Comprobante de pago de tarjeta bancaria/ de servicio.