I.- Datos Generales

Código: EC0135

Título: Manejo y dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacias.

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan
Como Propietarios, Encargados, Operadores de Farmacias.

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.

Detalla las funciones que deben realizar las personas que atienden y dispensan en una farmacia las cuales abarcan desde recibir los medicamentos e insumos para la salud hasta surtirlos al público.

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:
Asociación Nacional de Farmacias de México, A.C. ANAFARMEX

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
10/06/2011

Fecha de publicación en el D.O.F:
25/08/2011

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
0912-06 Ayudantes de farmacia

Ocupaciones asociadas:
Asistente Farmacéutico
Ayudante de Farmacia

Ocupaciones no contenidas en el Catalogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
Dispensador de Medicamentos.

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 **salud**

Rama:
4641 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud

Subrama:
46411 Comercio al por menor de productos farmacéuticos y naturistas

Clase:
464111. Farmacias sin mini súper.
464112. Farmacias con mini súper.
464113. Comercio al por menor de productos naturistas, medicamentos homeopáticos y de complementos alimenticios.

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

- Asociación Nacional de Farmacias de México, A.C. ANAFARMEX
- Farma Editores, S.A. de C.V.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada si el sitio para la evaluación cuenta con la estructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC. • El candidato iniciará su evaluación con los desempeños referidos en el elemento 1 después se evaluarán los productos solicitados en el mismo elemento como resultado de su desempeño. • Enseguida se evaluarán los desempeños del elemento 2 y sus resultados. • Enseguida se evaluarán los desempeños del elemento 3 y sus resultados. • Al final el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos requeridos para el dispensador.

Apoyos	• Es necesario contar como mínimo con los siguientes materiales para poder poner en práctica es EC: cajas o gavetas con llave para simulación, libros o formatos de control, refrigerador o caja para simularlo, anaqueles, vitrinas y/o muebles.

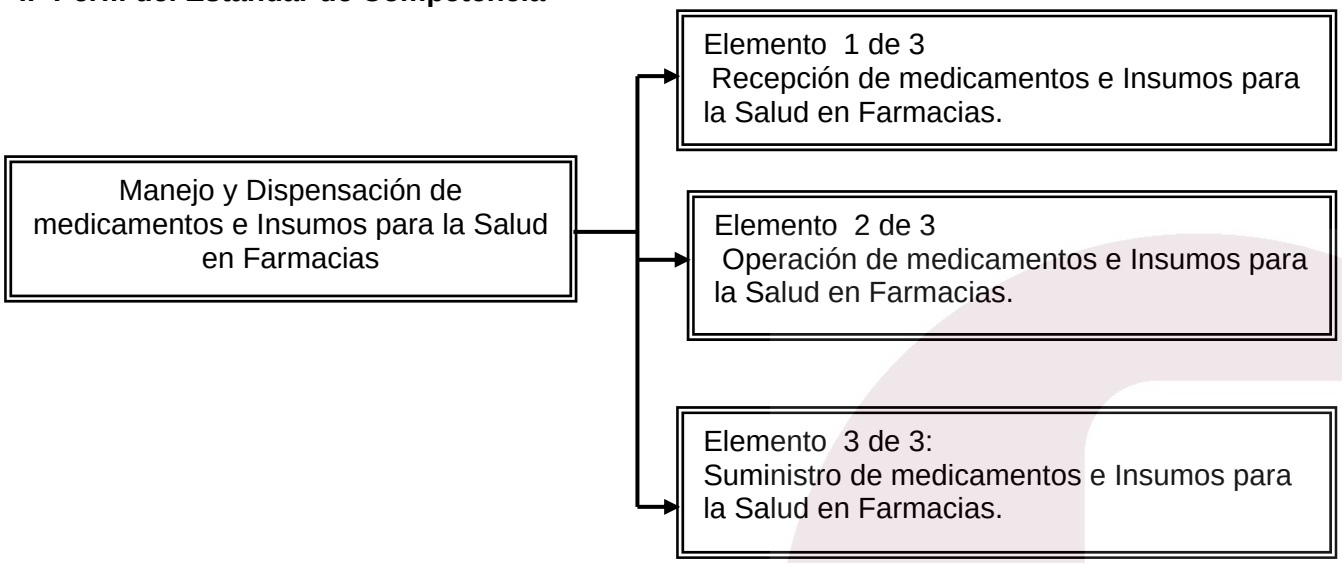
Duración estimada de la evaluación

- 3 horas

Referencias de Información

- Ley General de Salud, Reglamento de Insumos Para la Salud**.**

I.- Perfil del Estándar de Competencia



III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	**Código**	**Título**
1 de 3	E0517	Recepción de medicamentos e insumos para la salud en farmacias.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe el bulto del producto:

- Corroborando que las facturas contengan los datos del proveedor, nombre, domicilio, registro sanitario, fecha, número de factura, cantidad, concepto donde se indica el nombre, presentación y número del lote del producto e importe, así mismo los datos de la farmacia, nombre, domicilio y RFC;
- Cotejando la coincidencia entre la factura y el pedido en cuanto a los productos facturados por separado a los grupos que correspondan según su clasificación en la L.G.S. Art. 226;
- Comprobando que las características físicas del producto estén sin deterioro sin alteraciones físicas evidentes en su forma, color, olor y apariencia incluidas las condiciones de conservación de acuerdo a su etiquetado;
- Revisando que los medicamentos estén etiquetados conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-1993. Etiquetado de Medicamentos;
- Aceptando el pedido si detecta que cumple con los puntos a anteriores, colocando el sello de la farmacia, en la factura al proveedor y firma en la orden de entrega del mismo;
- Rechaza los productos excedentes / deteriorados según sea el caso, notificándole al proveedor que realizara una devolución de estos;
- Separando los productos para su acomodo en insumos para la salud y medicamentos de acuerdo a su clasificación, naturaleza, preservación y condiciones de almacenamiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Registro de ingreso de medicamentos de los grupos II y III en el libro de control elaborado:

    - Incluye la fecha de adquisición.
    - Contiene el nombre del proveedor.
    - Presenta el número de factura.
    - Detalla el nombre del producto.
    - Incluye el número de lote.
    - Describe la cantidad adquirida.
    - Muestra el saldo.
    - Presenta la firma del dispensador / responsable.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que rechaza cualquier mal manejo de los medicamentos e insumos para la salud en el proceso de recepción.

1. NOM: Norma Oficial Mexicana.
2. L.G.S: Ley General de Salud.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0518	Operación de 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:
   - Resguardando los medicamentos inmediatamente después de recibirlos en gavetas con llave;
   - Acomodando los medicamentos próximos a caducar al frente y los que tengan mayor vigencia detrás de éstos;
   - Colocando los medicamentos en el lugar que les corresponde en la gaveta de acuerdo al grupo al que pertenecen;

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

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

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

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Registro de medicamentos de los grupos II y III para dar de baja por caducidad elaborado:

   - Incluye la fecha de descargo por caducidad;
   - Contiene el nombre del proveedor;
   - Presenta la dirección del proveedor;
   - Detalla el nombre del producto;
   - Incluye el número de lote;
   - Describe la cantidad caducada
   - Muestra el saldo;
   - Presenta la firma del dispensador y/o responsable;
   - Contiene observaciones como la baja por caducidad.

2. Los medicamentos controlados por caducidad resguardados:
   - Contiene los medicamentos de los grupos II y III separados y guardados para su devolución en la zona específica para ello.

3. Los precios de los medicamentos e insumos para la salud actualizados:
   - Corresponden al listado de precios determinado por el establecimiento;
   - Están de acuerdo con la presentación e insumos para la salud.

4. El formato de la devolución de medicamentos e insumos para la salud elaborado:
   - Incluye nombre de los medicamentos, insumos para la salud que se devuelve, número de lote, número de piezas a devolver, fecha proveedor y número de la factura/ devolución;
   - Especifica el motivo de la devolución y el precio a devolver;
   - Indica el nombre de la farmacia que realiza la devolución;
   - Contiene la firma del dispensador y del responsable cuando así lo amerite.

5. Los medicamentos del grupo II, III, IV, V y VI e insumo para la salud almacenados:
   - Se presentan libres de polvo, manchas y alteraciones en sus empaques secundarios;
   - Presentan fecha de consumo hasta el último día de su caducidad;
   - Se ubican en lugares secos, sin exposición directa a los rayos del sol, luz intensa y libres agentes contaminantes;
   - Corresponden en número de piezas, gramaje y concentraciones a lo especificado en el inventario físico de la farmacia.

6. Los medicamentos en refrigeración colocados:
   - Se presentan libres de polvo, manchas y alteraciones en sus empaques secundarios.
   - Presentan fecha de consumo hasta el último día de su caducidad;
   - Se encuentran libres de agentes contaminantes y a una temperatura en el rango de 2° a 8° C;
   - Corresponden en número de piezas, gramaje y concentraciones a lo especificado en el inventario físico de la farmacia.

7. El formato de devolución de medicamentos e insumos para la salud elaborado:
   - Incluye el nombre del medicamento / insumo para la salud, número de lote, número de piezas a devolver;
   - Indica nombre del proveedor y el nombre de la farmacia que realiza la devolución;
   - Contiene la firma del dispensador / responsable.

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;
   - 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 cambios de imagen y de presentación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

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

GLOSARIO

1. Agentes contaminantes:	Refiere a productos tales como cloros, detergentes, aromatizantes, etc.
2. Aviso sanitario:	Documento emitido por la Secretaria de Salud en 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 emitido por la Secretaria 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 y genéricos 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 excepto en el caso de los antibióticos que aunque pertenecen a este grupo su manejo es diferente.

8. Medicamentos del grupo V: Son medicamentos que para su venta no requieren receta médica y su venta es exclusivamente en farmacias
9. Medicamentos del grupo VI: Son medicamentos que para su venta no requieren receta médica y su venta es exclusivamente en farmacias y otros establecimientos fijos.
10. Medicamentos que requieren refrigeración: Se incluyen a las vacunas, insulinas, hemoderivados y todos aquellos de origen biológico.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0519	Suministro 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:
   - Saludando al cliente de acuerdo al protocolo de servicio determinado por el establecimiento;
   - Preguntando al cliente en que le puede servir.

2. Dispensa medicamentos del grupo II al cliente:
   - Solicitando la receta médica que ampara la petición de los medicamentos;
   - Canalizando al cliente con el médico en caso de no presentar la receta;
   - 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 / denominación genérica, 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 30 días a partir de la fecha de expedición;
   - Otorgando 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;
   - Reteniendo la receta médica presentada al otorgar los medicamentos al cliente;
   - Mencionándole las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.

3. Dispensa medicamentos del grupo III al cliente:
   - Solicitando la receta médica que ampara la petición de los medicamentos;
   - Canalizando al cliente con el médico en caso de no presentar la receta;
   - 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 / denominación genérica, 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 6 meses a partir de la fecha de expedición;
- Otorgando 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;
- Reteniendo la receta médica que presente el cliente al tercer sello en un lapso menor a 6 meses;
- Mencionándole las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.

4. Dispensa medicamentos del grupo IV al cliente:
   - Solicitando la receta médica que ampara la petición de los medicamentos;
   - Canalizando al cliente con el médico en caso de no presentar la receta;
   - 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 y/o denominación genérica, gramaje, cantidad y presentación del medicamento que se prescribe en la receta médica;
   - Otorgándole al cliente las cantidades de medicamento que indica la receta médica;
   - Sugiriéndole que adquiera la cantidad de medicamento para finalizar el tratamiento especificado 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;
   - Mencionándole las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.

5. Dispensa medicamentos del grupo V y VI al cliente:
   - Corroborando con el cliente que son los medicamentos que solicita;
   - Mencionándole, de acuerdo con su solicitud, que las indicaciones respecto a la dosis, vía de administración, leyendas precautorias y de advertencias se encuentran en el etiquetado del medicamento;
   - Brindándole opciones de acuerdo con sus requerimientos;
   - Mencionándole las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.

6. Sugiere al cliente insumos para la salud no medicinales:
   - Ofreciéndole productos relacionados para la administración/aplicación del medicamento;.
   - Mencionándole las condiciones de conservación que deben tener los insumos para la salud cuando sea necesario.

7. 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.
   - Especificando los medicamentos e insumos para la salud requeridos para abastecer eventos especiales de la farmacia.

8. 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.
   - Confirmando que se encuentran completos, libres de daños físicos y alteraciones en el empaque primario de acuerdo con la solicitud del cliente.

9. 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.
   - Entregando el comprobante de pago y cambio/voucher al cliente.

10. Despide al cliente.
    - Entregándole los medicamentos e insumos para la salud vendidos al cliente.
    - Agradeciéndole su compra.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Registro de medicamentos de los grupos II y III para dar de baja por venta elaborado.
   - Incluye la fecha de descargo por venta.
   - Contiene el nombre del doctor.
   - Presenta la dirección del doctor.
   - Detalla la cédula profesional.
   - Detalla el nombre del producto.
   - Incluye el número de lote.
   - Detalla el número de la receta.
   - Describe la cantidad vendida.
   - Muestra el saldo.
   - Presenta la firma del dispensador y/o responsable.
   - Contiene observaciones.

2. La receta médica por venta de medicamentos de los grupos II y III resguardada.
   - Están selladas por la farmacia como indicación de venta.
   - Están Numeradas por orden cronológico de venta al reverso de la misma.
   - Se ubican almacenadas por orden alfabético de producto.
   - Aparecen guardadas junto con el libro de control.

3. El Aviso COFEPRIS-04-017 de sospechas de reacciones adversas de medicamentos requisitado.
   - Contiene los datos del paciente empezando por el apellido paterno, materno y nombre/nombres; su edad al indicar el año, mes y día; si los afectados son niños menores de 2 años deberá expresarla en meses y el peso expresado en kilogramos.

- Incluye los datos en el campo correspondiente al medicamento como el nombre genérico, la denominación distintiva, el laboratorio productor, el número de lote, y la fecha de caducidad, la dosis, la vía de administración, las fechas de la administración, y el motivo de prescripción.
- Especifica los datos en el campo de fecha de inicio de la reacción y del término de la misma.
- Detalla los datos de procedencia de la información como nombre, dirección y teléfono del informante

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Procedimiento para dispensar medicamentos del grupo I	Comprensión
2. Procedimiento de notificar el RAM a la autoridad sanitaria	Comprensión

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. Tolerancia	La manera en que muestra paciencia ante las solicitudes insistentes de los clientes.
5. 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. y la forma ética y fiel en que toma los datos del cliente para el llenado del formato.

GLOSARIO NOTA:

1. Denominación genérica:	Refiere a la sustancia activa que contiene el medicamento.
2. Forma de pago:	Tipo de valores que son aceptados por el establecimiento, como pueden ser efectivo, vales, tarjetas bancarias y cheques.

3. Insumo para la salud:	Refiere a los productos/artículos complementarios tales como: jeringas, prótesis, órtesis, material de curación, artículos de perfumería e higiene.
4. R.A.M:	Reacción Adversa a Medicamento
5. 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.
6. Voucher:	Comprobante de pago de tarjeta bancaria/de servicio.