0I.- Datos Generales

Código	Título
EC0468	**Asistencia en farmacias para la dispensación de medicamentos y demás insumos para la salud.**

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que asisten en la dispensación de medicamentos y demás insumos para la salud en farmacias, cumpliendo con la regulación sanitaria vigente para evitar riesgos en la salud de la población.

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

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

El presente Estándar de Competencia es un referente para evaluar los conocimientos teóricos y desempeños que debe poseer una persona que realiza esta función.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requiere en promedio, 6 meses de experiencia laboral.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente Estándar de Competencia evalúa las actividades que se realizan durante la recepción, manejo y asistencia en la dispensación de medicamentos y demás insumos para la salud en farmacias.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
De la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios y el Sector Farmacéutico

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de agosto de 2014	28 de agosto de 2014

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

4211 Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios

Ocupaciones asociadas
Empleado de ventas y dependiente en establecimiento.
Despachador
Ayudante de ventas en establecimiento.

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

Sector:

46 Comercio al por menor MEX

Subsector:

464 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud MÉX

Rama:

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

Subrama:

46411 Comercio al por menor de productos farmacéuticos y naturistas MÉX

Clase:

464111 Farmacias sin minisúper MÉX

464112 Farmacias con minisúper MÉX

464113 Comercio al por menor de productos naturistas, medicamentos homeopáticos y de complementos alimenticios MÉX

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Distribuidores Nacionales de Medicamentos y Genéricos Intercambiables, A.C.
- Asociación Nacional de Distribuidores de Medicinas, A.C.
- Asociación Nacional de Farmacias de México, A.C.
- Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales, A.C.
- Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica
- Comisión Federal para la Protección contra los Riesgos Sanitarios
- Farmacias de Similares, S.A. de C.V.
- Pharma Plus S.A. de C.V. (San Pablo Farmacia)
- Propietarios de Farmacias de la República Mexicana, A.C.
- Unión Nacional de Empresarios de Farmacias A.C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados:

- Dispensación y manejo de medicamentos en farmacias
- Manejo y dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacias
- Manejo y Dispensación de Medicamentos Antibióticos en Farmacias

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 puede 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 presente 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. Posteriormente, se evaluarán los desempeños del elemento 2 y sus resultados. Finalmente se evaluarán los desempeños del elemento 3 y sus resultados. Al inicio del proceso de evaluación, el evaluador aplicará el cuestionario correspondiente a los conocimientos que el candidato debe poseer para demostrar la competencia en dicha función.
Apoyos/Requerimientos:	Es necesario que se lleve a cabo en una farmacia que cuente con un amplio surtido de medicamentos, cajas/gavetas con llave para simulación, bultos que contengan medicamento, libros de control/formatos de control, refrigerador o caja para simularlo, anaqueles, vitrinas/ muebles.

Duración estimada de la evaluación

- 40 mins en gabinete y 2: 20 horas en campo, totalizando 3 horas

Referencias de Información

- Ley General de Salud
- Reglamento de Insumos para la Salud
- FEUM Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud.
- ACUERDO por el que se determinan los lineamientos a los que estará sujeta la venta y dispensación de antibióticos.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-2012, Etiquetado de medicamentos y de remedios herbolarios.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-137-SSA1-2008, Etiquetado de dispositivos médicos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asistencia en farmacias para la dispensación de medicamentos y demás insumos para la salud.

Elemento 1 de 3

Recibir medicamentos y demás insumos para la salud en farmacias

Elemento 2 de 3

Manejar los medicamentos y demás insumos para la salud en farmacias

Elemento 3 de 3

Suministrar medicamentos y demás insumos para la salud

II.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3		Recibir medicamentos y demás insumos para la salud en farmacias.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1.Recibe los bultos de producto:
- Revisando que esté cerrado/sellado,
- Anotando la cantidad y observaciones generales del producto recibido en el documento de recepción, y
- Firmando/sellando de recibido los documentos de entrega del proveedor.

2. Revisa el contenido del bulto:
- Revisando que esté cerrado/sellado, y
- Separando el producto dañado/caduco/ no solicitado del producto que se conservará en farmacia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1.El documento de recepción de producto elaborado:
- Está completo de acuerdo al procedimiento del establecimiento,
- Corresponde con los datos de identificación del establecimiento,
- Especifica la cantidad de productos recibidos, y
- Contiene descritas de manera legible, sin tachaduras ni enmendaduras, las anomalías/observaciones encontradas en los productos de acuerdo al procedimiento del establecimiento.

2. El producto recibido:
- Está completo, cerrado, sin evidencia de deterioro y en condiciones de conservación de acuerdo a su etiquetado,
- Se muestra sin derrames, ni alteraciones físicas que impidan su venta,
- Tiene fecha de caducidad vigente,
- Contiene en su etiquetado número de serie/lote, registro sanitario, fecha de caducidad suficiente para su uso, y
- Presenta etiqueta con los datos de identificación de acuerdo al documento de recepción.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Art. 24 del RIS	Conocimiento
2. NORMA Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-2012 Numeral. 5.13.	Conocimiento
3. NORMA Oficial Mexicana NOM-137-SSA1-2008, Numeral 4.1.1.5	Conocimiento
4. FEUM. Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud, Cap. de Definiciones.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Ruptura de envase primario de medicamento:

Respuestas esperadas

1. Evitar manipular los residuos con la mano con la finalidad de no cortarse o exponerse al contacto con la sustancia y recogerlo de acuerdo a las medidas de seguridad del establecimiento.

GLOSARIO:

1.	Bulto:	Se llama así a la caja o bolsa que contiene los medicamentos que surte el proveedor o distribuidor de medicamentos.
2.	Documentación	Se refiere así a la factura o documento que ampara la posesión y procedencia lícita de los medicamentos y demás insumos para la salud.
3.	Insumos para la salud:	Se refiere con este término a los medicamentos, las sustancias psicotrópicas, estupefacientes y las materias primas y aditivos que intervengan para su elaboración; así como los equipos médicos, prótesis, órtesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico, material quirúrgico, de curación, y productos higiénicos que tengan actividad farmacológica o preventiva.

Referencia	Código	Título
2 de 3		Manejar los medicamentos y demás insumos para la salud en farmacias.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Clasifica los productos para su acomodo:

- Colocando en el refrigerador de manera inmediata los medicamentos de acuerdo a las condiciones de conservación establecidas en la etiqueta del producto,
- Separando para resguardo los medicamentos de acuerdo al grupo al que pertenecen, y
- Separando los medicamentos de los demás insumos para la salud.

2. Almacena los medicamentos del grupo I, II y III:

- Resguardándolos bajo llave de acuerdo con su grupo,
- Acomodándolos de acuerdo al principio de primeras caducidades-primeras salidas,
- Ordenándolos alfabéticamente en el anaquel/mueble correspondiente, y
- Separando los medicamentos caducos/deteriorados en el lugar designado para ellos resguardado bajo llave.

3. Almacena los medicamentos del grupo IV:

- Manteniéndolos fuera del alcance del público,
- Acomodándolos de acuerdo al principio de primeras caducidades-primeras salidas,
- Ordenándolos alfabéticamente en la sección que le corresponde, y
- Separando los medicamentos caducos/deteriorados en el lugar designado dentro del establecimiento.

4. Almacena los medicamentos del grupo V y VI:

- Acomodándolos de acuerdo al principio de primeras caducidades-primeras salidas, y
- Separando los medicamentos caducados/deteriorados en el lugar asignado dentro del establecimiento.

5. Almacena los demás insumos para la salud:

- Acomodándolos de acuerdo al principio de primeras caducidades-primeras salidas cuando su etiquetado indique fecha de caducidad/expiración,
- Acomodándolos de acuerdo al principio de primeras entradas-primeras salidas cuando su etiquetado no indique fecha de caducidad/expiración y,
- Separando los insumos para la salud caducos/deteriorados en el lugar asignado dentro del establecimiento.

6. Verifica la temperatura y humedad relativa ambiental de las instalaciones:

- Midiendo con termómetro e higrómetro/termohigrómetro calibrado,

- Registrando la medición en la fecha y hora establecida en el formato de registro del establecimiento, y
- Anotando el nombre y firma de quien elaboró la medición en el formato de temperatura del establecimento

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de entradas elaborado:

- Contiene la fecha de recepción de producto,
- Contiene los datos de denominación/razón social y domicilio del proveedor, y
- Contiene la descripción y cantidad del producto recibido.

2. El registro de antibióticos elaborado:

- Contiene la fecha de ingreso a la farmacia del medicamento,
- Contiene el nombre comercial/denominación genérica con laboratorio de procedencia del medicamento,
- Describe la presentación del medicamento, y
- Contiene la cantidad de piezas recibidas.

3. El registro de devoluciones elaborado:

- Contiene la fecha de devolución del producto,
- Contiene el motivo de la devolución del producto,
- Contiene datos de denominación/razón social y domicilio del proveedor, y
- Contiene la descripción y cantidad del producto devuelto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1.Art. 233 de la Ley General de Salud	Conocimiento
2.FEUM. Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud, Cap. Manejo y conservación de los insumos para la salud.	Conocimiento
3.Art. 46 del RIS	Conocimiento
4.NORMA Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-2012, Numeral 6.1– 6.1.4	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES:

1. Limpieza: La manera en que mantiene limpias las áreas de trabajo.

GLOSARIO:

1. Denominación genérica: Nombre del medicamento determinado a través de un método preestablecido que identifica al fármaco o sustancia activa reconocida internacionalmente y aceptado por la autoridad sanitaria.
2. Envase primario: Elemento del sistema del envase que están en contacto directo con el insumo.
3. RIS: Reglamento de Insumos para la Salud

Referencia	Código	Título
3 de 3		Suministrar medicamentos y demás Insumos para la salud en farmacias

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, y
- Preguntado al cliente sus requerimientos.

2. Suministra medicamentos del grupo I:
- Verificando la disponibilidad del medicamento solicitado,
- Solicitando la receta médica especial e identificación oficial de quien presenta la receta,
- Informando al cliente el precio del medicamento/ y demás insumos para la salud,
- Corroborando con el cliente el pedido requerido,
- Surtiendo el pedido de acuerdo con lo solicitado en la receta médica especial,
- Informando al cliente las condiciones de conservación del medicamento, y
- Resguardando la receta médica en el lugar asignado dentro del establecimiento.

3. Suministra medicamentos del grupo II:
- Verificando la disponibilidad del medicamento solicitado,
- Solicitando la receta médica ordinaria e identificación oficial de quien presenta la receta,
- Informando al cliente el precio del medicamento,
- Corroborando con el cliente el pedido requerido,
- Surtiendo el pedido de acuerdo con lo solicitado en la receta médica ordinaria,
- Informando al cliente las condiciones de conservación del medicamento, y
- Resguardando la receta médica en el lugar asignado dentro del establecimiento.

4.Suministra medicamentos del grupo III:
- Verificando la disponibilidad del medicamento solicitado,
- Solicitando la receta médica ordinaria al cliente,
- Informando al cliente el precio del medicamento,
- Corroborando con el cliente el pedido requerido,
- Fechando la receta médica con el sello del responsable sanitario,
- Surtiendo el pedido de acuerdo con lo solicitado en la receta médica,
- Informando al cliente las condiciones de conservación del medicamento, y
- Registrando los datos de la receta médica en el libro de control.

5. Suministra medicamentos del grupo IV:
- Verificando la disponibilidad del medicamento solicitado,
- Solicitando la receta médica ordinaria al cliente,

- Informando al cliente el precio del medicamento,
- Surtiendo el pedido de acuerdo con lo solicitado en la receta médica,
- Corroborando con el cliente el pedido requerido, e
- Informando al cliente las condiciones de conservación del medicamento

6. Suministra medicamentos antibióticos:
- Verificando la disponibilidad del medicamento solicitado,
- Solicitando la receta médica ordinaria al cliente,
- Informando al cliente el precio del medicamento,
- Surtiendo el pedido de acuerdo con lo solicitado en la receta médica,
- Ratificando con el cliente el pedido requerido de acuerdo a su tratamiento ya sea de manera parcial o total,
- Fechando la receta médica con el sello del establecimiento,
- Anotando la cantidad surtida del medicamento,
- Informando al cliente las condiciones de conservación del medicamento,
- Registrando los datos de la receta médica en el control correspondiente, y
- Resguardando la receta médica retenida en el lugar correspondiente dentro del establecimiento.

7. Suministra medicamentos del grupo V y VI y demás insumos para la salud:
- Brindando opciones al cliente acerca de productos para el malestar/uso que refiere con base en el etiquetado de los mismos,
- Informando al cliente el precio del producto seleccionado,
- Corroborando con el cliente el producto seleccionado, y
- Surtiendo al cliente el producto de acuerdo a lo solicitado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La receta especial del Grupo I resguardada:

- Es la receta original presentada por el cliente,
- Contiene la etiqueta de código de barras y folio en el formato oficial,
- Contiene escrita la cantidad a surtir, dosificación, presentación y denominación distintiva/denominación genérica,
- Contiene la fecha de expedición no mayor a 30 días previo a la fecha de surtido,
- Contiene especificado el número de días de prescripción el cual no exceda a 30 días,
- Contiene el nombre del médico, cédula profesional, domicilio y firma autógrafa del que prescribe,
- Contiene el nombre completo, domicilio y diagnóstico del paciente,
- Contiene escritos los datos de la identificación oficial, nombre y domicilio particular del solicitante, y
- Contiene la fecha de surtido con el sello del responsable sanitario.

2. La receta ordinaria del Grupo II resguardada:
- Es la receta original presentada por el cliente,
- Contiene la cantidad a surtir, dosificación, presentación y denominación distintiva/denominación genérica de un solo medicamento,

- Contiene la fecha de expedición no mayor a 30 días previo a la fecha de surtido,
- Contiene el nombre del médico, cédula profesional, domicilio y firma autógrafa del que prescribe,
- Contiene dos piezas como máximo del medicamento solicitado,
- Contiene la anotación del nombre comercial/laboratorio cuando la receta no indica denominación distintiva,
- Contiene la fecha del surtido del medicamento con el sello del responsable sanitario, y
- Contiene el nombre y domicilio de la persona que adquiere el medicamento.

3. La receta de antibióticos resguardada:
- Es la receta original presentada por el cliente,
- Contiene fecha de prescripción, el nombre del médico, cédula profesional, domicilio y firma autógrafa del que prescribe,
- Contiene la dosis, presentación, vía de administración, frecuencia, y tiempo de duración del tratamiento,
- Contiene anotada la denominación distintiva/denominación genérica,
- Contiene la anotación de la marca comercial/laboratorio cuando fue prescrita por denominación genérica, y
- Contiene sello con fecha de surtido y cantidad suministrada acorde a la duración del tratamiento.

4. El registro de antibióticos elaborado:
- Contiene el nombre comercial/denominación genérica con laboratorio de procedencia del medicamento,
- Contiene la fecha de venta del medicamento,
- Describe la presentación del medicamento vendido, y
- Contiene la cantidad de piezas vendidas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS:	NIVEL
1. FEUM. Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud, Cap. Medicamentos controlados.	Conocimiento
2. ACUERDO por el que se determinan los lineamientos a los que estará sujeta la venta y dispensación de antibióticos.	Conocimiento
3. Art. 28, 29 30 del RIS.	Conocimiento
4. FEUM. Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud, Cap. de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES:

1. Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial a los clientes.
2. Tolerancia:	La manera en que resuelve todas las dudas y comentarios del cliente durante el proceso de venta.

GLOSARIO:

1. Denominación distintiva:	Se refiere al nombre que como marca comercial le asigna el laboratorio fabricante a sus especialidades farmacéuticas con la finalidad de distinguirla de otras similares, previa aprobación de la autoridad sanitaria y registro ante las autoridades competentes.
2. Dispositivo médico:	Se refiere a la sustancia, mezcla de sustancias, material, aparato o instrumento (incluyendo el programa de informática necesario para su apropiado uso o aplicación), empleado solo o en combinación en el diagnóstico, monitoreo o prevención de enfermedades en humanos o auxiliares en el tratamiento de las mismas y de la discapacidad, así como los empleados en el reemplazo, corrección, restauración o modificación de la anatomía o procesos fisiológicos humanos. Los dispositivos médicos incluyen a los productos de las siguientes categorías: equipo médico, prótesis, órtesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico, materiales quirúrgicos y de curación y productos higiénicos
3. Farmacovigilancia:	Se refiere a la ciencia que trata de recoger, vigilar, investigar y evaluar la información sobre los efectos de los medicamentos, productos biológicos, plantas medicinales y medicinas tradicionales, con el objetivo de identificar información nueva acerca de las reacciones adversas y prevenir los daños en los pacientes
4. Tecnovigilancia: (vigilancia de la seguridad de los dispositivos médicos)	Se refiere al conjunto al conjunto de actividades que tienen por objeto la identificación y evaluación de incidentes adversos producidos por los dispositivos médicos en uso así como la identificación de los factores de riesgo asociados a éstos, con base en la notificación, registro y evaluación sistemática de las notificaciones de incidentes adversos, con el fin de determinar la frecuencia, gravedad e incidencia de los mismos para prevenir su aparición y minimizar sus riesgos. Idealmente, la información del sistema de tecnovigilancia se comparte entre autoridades competentes y fabricantes/distribuidores, a modo de facilitar las

actividades en materia de tecnovigilancia, así como las acciones preventivas y correctivas de cada caso a nivel nacional e internacional que impacten en el territorio nacional.