I.- Datos Generales

Código	Título
EC0584	Manejo y dispensación de medicamentos de libre acceso en farmacias y establecimientos autorizados

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, Autoservicios, Boutiques de hoteles, deportivos, Farmacias y Operadores de Tiendas de Conveniencia.

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.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren, en promedio, 3000 horas de experiencia laboral o 6 meses de experiencia laboral.

Descripción general del Estándar de Competencia

Detalla las funciones que deben realizar las personas que atienden y dispensan en una farmacia o tienda de conveniencia y establecimientos autorizados las cuales abarcan desde recibir los medicamentos e insumos para la salud hasta surtirlos al público. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que se debe de contar para realizar un trabajo, así como las actitudes, habilidades y valores relevantes del desempeño.

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

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
Asociación Nacional de Farmacias de México AC (ANAFARMEX AC.)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
18 de mayo de 2015	11 de junio de 2015

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.
Ayudante de ventas en establecimiento.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación 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[T]

Subsector:

464 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud
462 Comercio al pormenor en tiendas de autoservicio y departamentales

Rama:

4641 Comercio al por menor de artículos para el cuidado de la salud
4621 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio.
4622 Comercio al por menor en tiendas departamentales.

Subrama:

46411 Comercio al por menor de productos farmacéuticos y naturistas
46211 Comercio al pormenor en tiendas de autoservicio
46221 Comercio al pormenor en tiendas departamentales

Clase:

464111 Farmacias sin mini súper.
464112 Farmacias con mini súper.
464113 Comercio al por menor de productos naturistas, medicamentos homeopáticos y de suplementos y/o complementos alimenticios.
462111 Comercio al por menor en súper mercados
462112 Comercio al por menor en minisúper
462210 Comercio al por menor en tiendas departamentales

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

- Asociación Nacional de Farmacias de México AC (ANAFARMEX AC.)
- Farma Editores SA de CV

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0135 Manejo y Dispensación de Medicamentos e Insumos para la Salud en Farmacia.
- EC0136 Manejo y Dispensación de Medicamentos Antibióticos en Farmacia

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 acabo 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 avaluarán 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/Requerimientos:	• Es necesario contar como mínimo con los siguientes materiales para poder poner en práctica este EC: anaqueles, vitrinas, cajoneras, góndolas y/o muebles para simulación.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas

Referencias de Información

- Ley General de Salud, Reglamento de Insumos Para la Salud.
- Diario Oficial de la Federación.
- Reglamento de Insumos para la Salud
- FEUM Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos. Suplemento para los Establecimientos Dedicados a la Venta y Suministro de Medicamentos y demás Insumos para la Salud.
- Norma Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-2012, Etiquetado de Medicamentos y de Remedios Herbolarios.
- Norma Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-1993 (Etiquetado de Medicamentos).
- OMS Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Manejo y dispensación de medicamentos de libre acceso en farmacias y establecimientos autorizados.	Recepción de medicamentos de libre acceso en acceso en farmacias y establecimientos autorizados.

Elemento 2 de 3

Operación de medicamentos de libre acceso en acceso en farmacias y establecimientos autorizados.

Elemento 3 de 3

Suministro de medicamentos de libre acceso en acceso en farmacias y establecimientos autorizados.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1850	Recepción de medicamentos de libre acceso en acceso en farmacias y establecimientos autorizados.

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 correspondiente, 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 y/o establecimientos autorizados, 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 Ley General de Salud, 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-SSA1-2012 (Etiquetado de Medicamentos y de Remedios Herbolarios),
- Aceptando el pedido si detecta que cumple con los puntos anteriores, colocando el sello del establecimiento, en la factura al proveedor y firma en la orden de entrega del mismo,
- Rechazando los productos excedentes/deteriorados según sea el caso, notificándole al proveedor que realizara una devolución de estos, y
- Separando los productos para su acomodo en insumos para la salud y medicamentos de acuerdo a su clasificación del Art. 226 de la Ley General de Salud, fracción V y VI sea el caso, naturaleza, preservación y condiciones de almacenamiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Registro de ingreso de medicamentos de los grupos V y VI en sus inventarios 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,
   - Verifica la caducidad del producto,
   - Describe la cantidad adquirida, y
   - Muestra el saldo.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

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.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1851	Operación de medicamentos de libre acceso en acceso en farmacias y establecimientos autorizados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Almacena los medicamentos de los grupos V y VI, en el área de farmacia y/o en área destinada para estos medicamentos:
   - Colocando los medicamentos 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 que tengan, mayor vigencia atrás de éstos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Registro de medicamentos de los grupos V y VI 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 a caducada,
   - Muestra el saldo,

- Presenta la firma del dispensador y/o responsable,
- Contiene observaciones (baja por caducidad), y
- Están separados y etiquetados con la fajilla distintiva a caducidad.

2. Los precios de los medicamentos actualizados:
- Corresponden al listado de precios determinado por el establecimiento, y
- Están de acuerdo con la presentación de los medicamentos.

3. El formato de la devolución de medicamentos elaborado:
- Incluye nombre de los medicamentos, 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 y/o establecimiento que realiza la devolución, y
- Contiene la firma del operador y/o del responsable cuando así lo amerite.

4. Los medicamentos del grupo V y VI 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, y
- Corresponden en número de piezas, gramaje y concentraciones a lo especificado en el inventario físico de la farmacia.

5. Los medicamentos a devolver seleccionados:
- Se encuentran separados e identificados como no aptos para la venta,
- Incluyen los medicamentos especificados en los avisos sanitarios enviados a la farmacia, y
- Contienen los medicamentos 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 V y VI.	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 V:	Son medicamentos que para su venta no requieren receta médica y su venta es exclusivamente en farmacias
6.	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.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1852	Suministro de medicamentos de libre acceso en acceso en farmacias y establecimientos autorizados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente en el área de farmacia y/o establecimiento autorizado:
   - Saludando al cliente de acuerdo al protocolo de servicio determinado por el establecimiento, y
   - Preguntando al cliente en que le puede servir.

2. 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,
   - Reforzando con el cliente la información que aparece en el etiquetado del medicamento,
   - Brindándole opciones de acuerdo con sus requerimientos, y
   - Mencionándole las condiciones de conservación que debe tener el medicamento.

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

4. 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.

5. Verifica los medicamentos e insumos para la salud por cobrar.
   - Antes de cobrarlos,
   - Corroborando con el cliente que son los medicamentos, y

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

6. 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.

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

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Aviso COFEPRIS-04-017 de sospechas de reacciones adveras 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, y
- 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 de notificar el RAM a la autoridad sanitaria.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

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

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.