FARMACIA ESTRELLA DESDE 1912	**PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR** **DEVOLUCION DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRONICOS**	Código: POS_EC_003 Fecha Emisión: Noviembre 2024 Fecha Revisión: Noviembre 2026 Versión: 01

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
María Victoria Arangua	Jacqueline Flández	Paulina Mocarquer
Químico Farmacéutico Asesora externa	Directora Técnica Farmacia Estrella	Representante Legal Farmacia Estrella
Fecha: Noviembre 2024	Fecha: Noviembre 2024	Fecha: Noviembre 2024

1. OBJETIVOS

Establecer los pasos a seguir para la gestión de productos farmacéuticos devueltos cuando estos hayan sido adquiridos por los usuarios (clientes/ pacientes) a través de medios electrónicos.

2. ALCANCE

Aplica a todos los productos farmacéuticos y no farmacéuticos que hayan ingresado a Farmacia Estrella por logística inversa desde el usuario, cliente o paciente, por motivos de devolución y que se hayan vendido por medios electrónicos.
Se excluyen los productos farmacéuticos sujetos a control legal y los que deban mantener cadena de frío.
Se excluyen también los productos farmacéuticos cuyo despacho haya sido “fallido” y es regresado a la Farmacia por el mismo transportista con el que fue despachado.

3. DEFINICIONES

Producto devuelto: Corresponde a todo producto que, habiendo sido despachado desde la Farmacia, retorna a ella desde el usuario de la plataforma digital propia o con convenio (Ej. Yapp) ~~o cliente de la farmacia física.~~

4. RESPONSABILIDADES

- Químico Farmacéutico Director/a Técnico/a: responsable de supervisar que se ejecute correctamente el procedimiento de recepción de productos devueltos y darle disposición final a las unidades devueltas.
- Auxiliares de farmacia: responsables de recibir los productos devueltos y avisar inmediatamente al Director/a Técnico/a.
- Administrativo encargado responsable de revisar en la plataforma si existen reclamos para su seguimiento y respuesta.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

- Se deja expresa constancia que, si la devolución obedece a reclamos por la calidad, seguridad o eficacia, el producto en cuestión será entregado a la Autoridad Sanitaria para su correspondiente análisis, por lo tanto, no podrá ser incluido en los destinos de destrucción.

- **Política de Devoluciones.**

Los cambios y devoluciones deberán realizarse de acuerdo con lo establecido en las disposiciones de la Ley 19.496 ("Ley del Consumidor"). Si el producto presentara defectos dentro de los 30 días siguientes a la fecha que fue recibido, el usuario, cliente o paciente tendrá el derecho a optar entre su reparación gratuita, su cambio o la devolución de la cantidad pagada, la cual será efectiva en los próximos 15 hábiles. Se debe tener presente que, cambios y devoluciones de acuerdo con la Ley 19.496 sólo aplica a productos **no farmacéutico**. Los productos farmacéuticos, al ser bienes esenciales y no de libre consumo, están sujetos a lo indicado en el DS3, **("Que aprueba reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de Uso Humano").** Dicho lo anterior, sólo se podrá realizar una devolución si el producto farmacéutico en cuestión presenta fallas de seguridad, calidad o eficacia, descrito en el POS – 01_V1 (Procedimiento de respuesta a los reclamos de calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos.)

Para la acción de cambio o devolución de un producto **no farmacéutico**, éste no debe encontrarse deteriorado por un hecho imputable al usuario, ni con sus sellos de inviolabilidad rotos.
El usuario, cliente o paciente primeramente deberá realizar un Reclamo a través del Formulario de reclamos de la página web, que de origen a una devolución.
Se deja constancia de que, si el producto se hubiere deteriorado o dañado por mal uso del usuario, no aplicará esta garantía.
El producto en cambio o devolución deberá ser entregado en la Farmacia física por el reclamante o quien lo represente, junto con la boleta de compraventa correspondiente.

6. PROCEDIMIENTO

A. Los productos comprados por medio electrónico podrán ser devueltos por los siguientes motivos

1. Falta de entrega por parte del transportista (entrega fallida)

   En caso de no poder hacer entrega del pedido, el transportista deberá regresar con el pedido a la Farmacia dentro del mismo día del despacho. El Director Técnico deberá constatar en la mantención de las condiciones ambientales del transporte mediante la descarga de los datos del dispositivo (datalogger) que porta el vehículo del transportista o solicitar el registro al mismo operador.

Si el registro se encuentra dentro de los parámetros de temperatura y humedad establecidos, y sin observaciones se procederá a reincorporar el pedido en la ruta siguiente.
El administrativo encargado dará aviso al cliente/paciente a través de un medio electrónico.
Si el pedido es devuelto por el transportista al día siguiente, el o los productos involucrados deberán pasar a destrucción.

2. Reclamo de cliente/paciente

2.1. Reclamo en local físico

- En caso de un reclamo por calidad, seguridad o eficacia, se procederá según POS-01_V1 (Procedimiento de respuesta a los reclamos de calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos.

- En caso de un reclamo por servicio, el cliente o paciente deberá consignar su reclamo en el Libro de Reclamos disponible en la Sala de Ventas, donde deberá dejar su identificación (nombre, apellido y rut) y algún número de teléfonos o correo electrónico de contacto. Dependiendo de la naturaleza del reclamo será atendido por la Rep. Legal o por la Directora Técnica de Farmacia Estrella para darle respuesta y solución en el más breve plazo, no pudiendo sobrepasar los 3 dias.

- En caso de un reclamo que no tenga relación con la calidad, seguridad o eficacia, primero se revisará la boleta, estado del empaque, integridad de los sellos de seguridad y fecha de vencimiento del o los productos en cuestión. Posteriormente se le informará al cliente/paciente las alternativas de solución, entregadas por el Químico Farmacéutico presente en el establecimiento.

2.2. Reclamo en plataforma electrónica

- El cliente/paciente deberá notificar su reclamo en el “Formulario de Reclamos” disponible en la plataforma y dependiendo del tipo de reclamo se seguirán los pasos descritos en el punto 2.1.

B. No se realizarán devoluciones por los siguientes motivos:

1. Disminución de dosis o cantidad inferior a lo indicado en la receta médica, especialmente tratándose de un tratamiento antibiótico, no se procederá a la devolución.
2. Cambio de tratamiento.
3. Productos sujetos a control legal o que requieren cadena de frío.

C. Independiente de la vía de ingreso del reclamo, se deja constancia que todo producto farmacéutico recibido por devolución (excepto por entrega fallida devuelto el mismo día

del despacho) pasará a destrucción, toda vez que no es posible garantizar las condiciones de almacenamiento al que estuvo expuesto el producto fuera de la farmacia.

D. Se deja constancia de que los productos sujetos a control legal y que requieren cadena de frío, nunca estarán sujetos a canjes ni devoluciones.

E. Todo producto que se sospeche de haber sido adulterado será considerado merma y pasará a destrucción, cualquiera sea el resultado de la evaluación técnica.

F. El producto o productos devueltos deberán quedar almacenados en un lugar segregado dentro de la bodega de la farmacia, etiquetado como “Producto devuelto para destrucción” para su posterior destrucción en atención a lo dispuesto por la Autoridad Sanitaria.

10. Documentos de referencia

- Resolución exenta N° 2271 Guía técnica para el expendio de medicamentos por medios electrónicos.
- Decreto 3 del 2011. Sistema nacional de control de los productos farmacéuticos de uso humano.
- Pauta Básica para la elaboración de documentos, ANAMED, Sub-departamento de inspecciones, ISP, Chile.
- Decreto 466. Aprueba reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados.

11. Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambio	Observaciones
Noviembre - 2024	01	Primera edición	Sin observaciones