FarmaAhorro

Ahorro y Bienestar

MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

Escaneado con CamScanner

Productos farmacéuticos devueltos

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para el manejo de devoluciones de productos farmacéuticos adquiridos por pacientes en Farma Ahorro.

2. Alcance

Este documento aplica a todos los productos devueltos que hayan sido adquiridos en Farma Ahorro y a todos los responsables de este procedimiento.

3. Normas Generales

- Todo químico farmacéutico y auxiliar de Farma Ahorro, debe estar entrenado en este procedimiento.
- Un rechazo del producto farmacéutico al momento de la compra por parte del paciente, donde el medicamento no ha sido manipulado su empaque y no ha salido del establecimiento, puede ser ingresado nuevamente al inventario de productos disponibles para la venta.
- El director técnico debe revisar todas las devoluciones de producto.
- No se aceptan devoluciones de productos termolábiles, debido a su sensibilidad en la perdida de cadena de frio.
- En el caso de productos farmacéuticos que hayan sido adquiridos por el paciente y no se tenga garantía de su condición de almacenamiento, será decisión de la farmacia si aceptar la devolución comercial. En caso de que se acepte, el producto debe ir al almacén de productos de destrucción ya que no se garantiza su calidad y no ingresa al inventario de productos disponibles para venta.

Pasos para el manejo de devoluciones

Paso	Responsable	Acción
1	Paciente	Solicita la devolución de producto farmacéutico.
2	Auxiliar de Farmacia o Director Técnico	Atiende la solicitud del paciente y según normas generales de este procedimiento la solicitud puede ser aceptada o no.

Escaneado con CamScanner

3	Auxiliar de Farmacia o Director Técnico	Si la devolución es aceptada debido a que el paciente solicitó la devolución al momento de la compra, se evalúa su condición de empaque y el producto es ingresado a inventario disponible para la venta. En caso de que sea aceptada por criterio de la farmacia y no fue al momento de la compra, el medicamento va al almacén de rechazo, en espera de su disposición final. En el caso de devolución por falla de calidad del producto, se debe seguir los pasos del procedimiento **Respuesta a Reclamos de Calidad, Seguridad y Eficacia**

5. Referencias

- Reglamento de farmacias, droguerías, Almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados. DTO. N° 466 DE 1984. Publicado en el Diario Oficial de 12.03.85
- Norma técnica N° 208 para el almacenamiento y transporte de medicamentos refrigerados y congelados. Publicado en el Diario Oficial de 30.09.19.
- Norma técnica N° 147 de buenas prácticas de almacenamiento y distribución para droguerías y depósitos de productos farmacéuticos de uso humano, relacionada con el decreto N° 466, de 1984, mediante el cual se aprobó el reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados.

FIN DEL DOCUMENTO.

QF Constanza González
Director Técnico

Samira Orta
Representante Legal

Escaneado con CamScanner