

Farmacia y Perfumería Gacema Ltda.
Av. Argentina 1667-C local 3
ANTOFAGASTA

PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE MEDICAMENTOS

Versión	Revisión	Editor	Responsable Aplicación	Aplicación	Autoriza
01	12-08-2024	María Gabriela Salazar Químico Farmacéutico	Director Técnico	Locales Farmacias Gacema	Nibaldo Flores Pinto

Objetivos:

- **Garantizar que el producto entregado mantenga integra sus características de calidad y las condiciones de almacenamiento durante el transporte.**
- **Monitorear la temperatura de los productos al salir del local y a la entrega de éste.**
- **Mantener registro de despacho que garantice la trazabilidad de los medicamentos enviados al destino indicado por el paciente.**

El despacho de medicamentos se realizará a través de un servicio externalizado de reparto a domicilio (delivery), que funcionará en los siguientes horarios:

Los productos solicitados/recibidos en día hábil entre las 09:00 y las 13:00 horas serán enviados a domicilio entre las 15:00 y 18:00 horas del mismo día. Los productos solicitados/recibidos después de las 13:00 horas y hasta las 20:00 horas serán enviados a domicilio al día hábil siguiente entre las 10:00 y 13:00 horas.

Todas las compras de medicamentos con receta simple, con receta retenida sin control de stock que se realice en el sitio web, www.farmaciasgacema.cl, quedará sujeta a la validación del profesional Químico Farmacéutico. El Químico Farmacéutico valida la receta, el pedido iniciará su preparación. El cliente debe tener su receta original a mano para entregarla al momento de recibir su pedido. El repartidor llevará la receta para entregar en el local Farmacia Gacema. Si el cliente no entrega la receta original, el repartidor, **NO entregará el pedido solicitado**. Posteriormente se contactará con el cliente por llamada telefónica o mail y se coordinará la devolución del dinero en un plazo 10 días.

Para garantizar la adecuada conservación y las condiciones de almacenamiento de los productos, el Químico Farmacéutico realizará una toma de temperatura a los medicamentos a despachar, luego éstos serán colocados dentro de una bolsa de papel Kraft con manilla sellada junto con su boleta, al interior de la bolsa. En la bolsa de papel Kraft con manilla se adjuntará una etiqueta con nombre, dirección y número de celular del paciente.

El pedido solicitado está listo para ser llevado por el repartidor a la dirección solicitada, mediante la página web www.farmaciasgacema.cl. Al personal de transporte de la empresa Colaboradora, se capacitará para asegurar que conoce los procedimientos que deberá seguir para mantener la integridad de los productos. El Químico Farmacéutico registrará temperatura en una hoja de toma de temperatura de despacho medicamentos

(Anexo N°1). El repartidor recoge en pedido en el local Farmacia Gacema, para ser entregado en la dirección solicitada. Al momento de la entrega del pedido el Químico Farmacéutico tomará la temperatura del pedido y la registrara en el anexo N°1. Al momento de la entrega del pedido el repartidor tomara 2 fotos, una foto en la dirección donde deja el pedido y la otra foto la temperatura con la que entrega el pedido y anotará el nombre de la persona que recibe el pedido. Ambas fotos y el nombre de quién recepciona el pedido, será registrada, para dejar constancia de que la entrega fue correcta, y además al momento de recibir su pedido el Cliente, deberá entregar la receta original al repartidor.

Con el fin de transparentar la información de conservación de los productos enviados al cliente, la página WEB deberá informar a este último la hora de salida del producto de la farmacia y la temperatura tomada previamente.

Para dar cumplimiento a la adecuada conservación y almacenamiento de los productos, el servicio de reparto contará con un recipiente o contenedor con tapa, de material aislante térmico (idealmente mochila térmica) y dimensiones adecuadas para el traslado de productos, de modo que permita la correcta organización de éstos en su interior, sin que se aplasten o sufran golpes durante el reparto. La temperatura al interior del recipiente no debe sobrepasar los 25°C, por lo cual deberá contar con un termómetro en su interior, que permita tomar la temperatura al momento de la entrega de los productos.

Cualquier desviación en las condiciones requeridas para el transporte y que modifique las características del medicamento debe ser reportada oportunamente por el repartidor al Químico Farmacéutico. Los reportes de estas desviaciones deben ser investigadas, documentadas y resueltas por el Químico Farmacéutico responsable.

Los productos a despachar deben estar correctamente envasados, con su respectivo sello de seguridad intacto, para garantizar las correctas condiciones de almacenamiento y conservación de los productos.

