

SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Farmacia Asistencial
Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas
Universidad Nacional de Rosario
2026



Compromiso de la profesión farmacéutica (FIP.OMS)



- La misión de la profesión farmacéutica es contribuir a la mejora de la salud, y ayudar a los pacientes con problemas de salud para que hagan el mejor uso de los medicamentos.

Esta misión tiene seis componentes:

- estar siempre disponibles para los pacientes;
- identificar, gestionar o detectar problemas de salud;
- promover la salud;
- asegurar la eficacia de los medicamentos;
- prevenir el daño causado por medicamentos; y
- realizar un uso responsable de los recursos limitados de la atención sanitaria.

Funciones esenciales de los farmacéuticos, en las que la sociedad y los ciudadanos, para los que trabajan, esperan su participación o supervisión:

- **Preparar, obtener, almacenar, distribuir, administrar, dispensar y eliminar medicamentos.**
 - Obtener, almacenar y asegurar medicamentos y productos sanitarios
 - Elaborar preparaciones extemporáneas y magistrales
 - Dispensar medicamentos y productos médicos
 - Realizar / colocar vacunas y medicamentos inyectables.
 - Gestión de residuos de medicamentos y productos médicos.
- **Ofrecer una gestión eficaz de los tratamientos farmacológicos.**
 - Asesorar al paciente / comunidad para un uso eficiente y seguro de los medicamentos
 - Proveer una gestión integral de la farmacoterapia: indicación farmacéutica, conciliación, seguimiento farmacoterapéutico.
- **Mantener y mejorar el ejercicio profesional.**
 - Capacitación continua de todo el grupo de trabajo.
 - Actuar como co-formadores en actividades de grado y posgrado.
 - Participar en actividades de investigación relacionadas al uso de los medicamentos.
- **Ayudar a mejorar la eficiencia del sistema de salud y la salud pública.**
 - Difundir información sobre el uso de medicamentos
 - Participar en actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, tanto en la Farmacia como en el seno de la comunidad.
 - Respetar las políticas de salud y de medicamentos.

Buenas Prácticas - Estándares de Práctica

- **Buenas Prácticas en Farmacia (FIP-OMS):** **Práctica de la farmacia que responde a las necesidades de las personas que utilizan los servicios farmacéuticos para proveer un cuidado adecuado y basado en evidencia.**

Las BP en Farmacia incluyen estándares que a menudo exceden a los establecidos por la legislación nacional.

Las organizaciones farmacéuticas nacionales han de establecer las normas requeridas para las BP, que incluyan un marco de gestión de la calidad y un plan estratégico para desarrollar servicios.

Los estándares nacionales mínimos para cada actividad deben basarse en procesos que se consideren relevantes y deben definirse de un modo adecuado según las necesidades locales de los diferentes ámbitos de la profesión.

- **Estándares de práctica:** Describen el desempeño profesional esperado en relación con una actividad o servicio. Sirven como guía para proveer mejores servicios.

Evolución en los últimos años ...

- ▶ **Buenas Prácticas**
- ▶ Práctica centrada en el paciente y en los resultados de la farmacoterapia
 - filosofía de la **Atención Farmacéutica**
- ▶ En consonancia con la evolución de funciones y su adecuación a los contextos de los sistemas de salud, la OPS, junto con un grupo de expertos, propone en el año 2013 la **definición de SF con una misión, una visión y una serie de funciones que trascienden el concepto de establecimiento (Farmacia)**.
- ▶ Reconociendo **diferentes escenarios o establecimientos de los Servicios Farmacéuticos**:
 - Farmacias comunitarias
 - Farmacias hospitalarias o institucionales
 - Farmacias en contextos diversos (móviles, cárceles...)
- ▶ Se proponen **Servicios Profesionales Farmacéuticos Asistenciales en Atención Primaria de la Salud (APS renovada, con atención integral e integrada)**. SPFA en los diferentes escenarios: a través de procesos que se incluyen en el sistema de gestión de calidad.

Servicios Farmacéuticos

OPS - OMS - 2013

- ▶ *Conjunto de acciones en el sistema de salud que buscan garantizar la atención integral, integrada y continúa a las necesidades y problemas de la salud de la población tanto individual como colectiva, teniendo el medicamento como uno de los elementos esenciales, y contribuyendo a su acceso equitativo y su uso racional.*

Estas acciones, desarrolladas por el farmacéutico, o bajo su coordinación, incorporado a un equipo de salud y con la participación comunitaria, tienen como objetivo la obtención de resultados concretos en salud con vistas a la mejora de la calidad de vida de la población.

Servicios Farmacéuticos

- ▶ Definición
- ▶ Misión y visión
- ▶ Objetivos
- ▶ Funciones
- ▶ Estructura
- ▶ Recursos

- ❖ Farmacia Institucional
- ❖ Farmacia Comunitaria

FARMACIA INSTITUCIONAL

- ▶ Servicio de apoyo clínico terapéutico, integrado funcional y jerárquicamente en la Institución de salud.
- ▶ Actividades orientadas a la utilización racional, segura y costo/efectiva de los medicamentos, en beneficio de los pacientes atendidos en el establecimiento y en su ámbito de influencia.
- ▶ Enfoque hacia el paciente. Uso de medicamentos
optimización de la farmacoterapia
- ▶ Responsabilidad en los resultados terapéuticos, humanísticos y económicos del uso de medicamentos.
- ▶ Participación en equipos de salud.

Misión y visión

- ▶ **Misión:** “¿para qué estamos?”



Misión FH: proveer farmacoterapia racional (oportuna, segura y eficiente) para todos los pacientes y asegurar atención costo-efectiva y de máxima calidad.

...Puede incluir enseñanza, y generación de conocimientos a través de la investigación.

Acorde a la misión de la institución.

- ▶ **Visión:** “¿hacia adónde vamos?”, “¿qué queremos ser?”



Objetivos - ejemplos

- ▶ Mejorar la calidad de vida relacionada con la salud de los pacientes, optimizando el uso de los medicamentos.
- ▶ Liderar la mejora y rediseño del proceso de uso de medicamentos, para lograr avances en: la seguridad del paciente, resultados en salud, gestión de RRHH y eficiencia.

Más específicos:

- ▶ Garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la calidad, adquisición, conservación, control y dispensación de medicamentos incluidos en la GFT y otros insumos.
- ▶ Establecer sistema seguro y eficiente de distribución de medicamentos.
- ▶ Participación activa en el diseño de política de medicamentos institucional.
- ▶ Establecer un sistema de información de medicamentos para los pacientes y el equipo de salud.
- ▶

Guían, asignan responsabilidades, deben ser revisados periódicamente.

Funciones

► Asistenciales

- Gestión económica: selección, adquisición y almacenamiento
- Dispensación / Distribución
- Gestión eficaz de la farmacoterapia
- Desarrollo de políticas de medicamentos
- Evaluación de la utilización de medicamentos
- Desarrollo de Programas: Farmacocinética Clínica, Gestión de Calidad, FVG, Nutrición
- Elaboración → Control de calidad
- Esterilización de materiales
- Gestión de residuos
- Docencia e Investigación
- Asesoramiento
- Gestión de RRHH



Estructura:

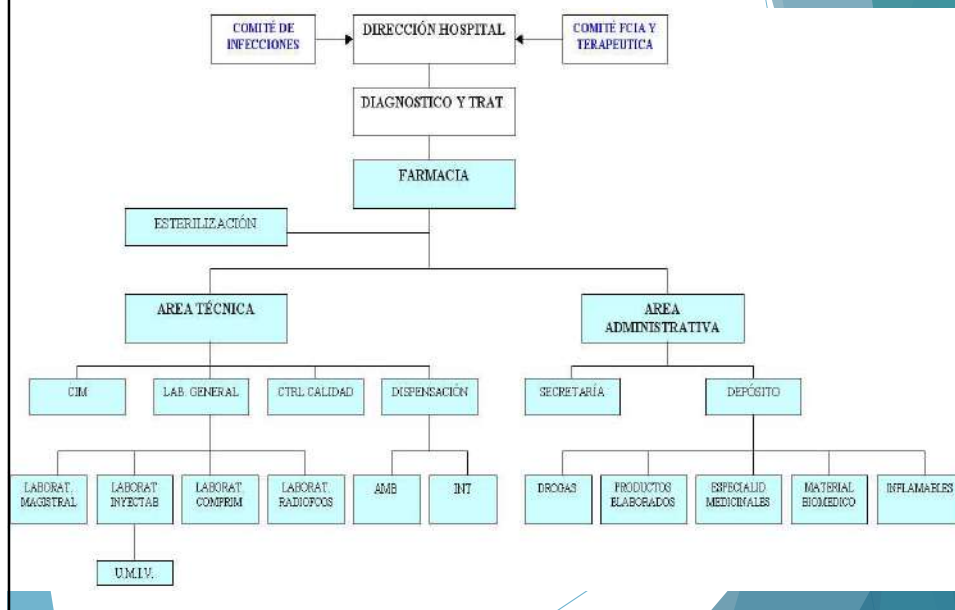
- Es la **división de** todas las **actividades**, que **se agrupan para formar áreas** o departamentos, estableciendo autoridades, que a través de la **organización y coordinación** buscan alcanzar objetivos.
- Es el medio por el cual se **ejerce y delega poder y responsabilidad**, se toman decisiones y se llevan a cabo las actividades.
- Designa las relaciones formales de reporte, niveles en la estructura, jerarquías.
- Identifica el agrupamiento de personas en áreas y las de éstas dentro de la organización total.
- Incluye diseño de sistemas para asegurar comunicación, coordinación e integración efectiva de esfuerzos.

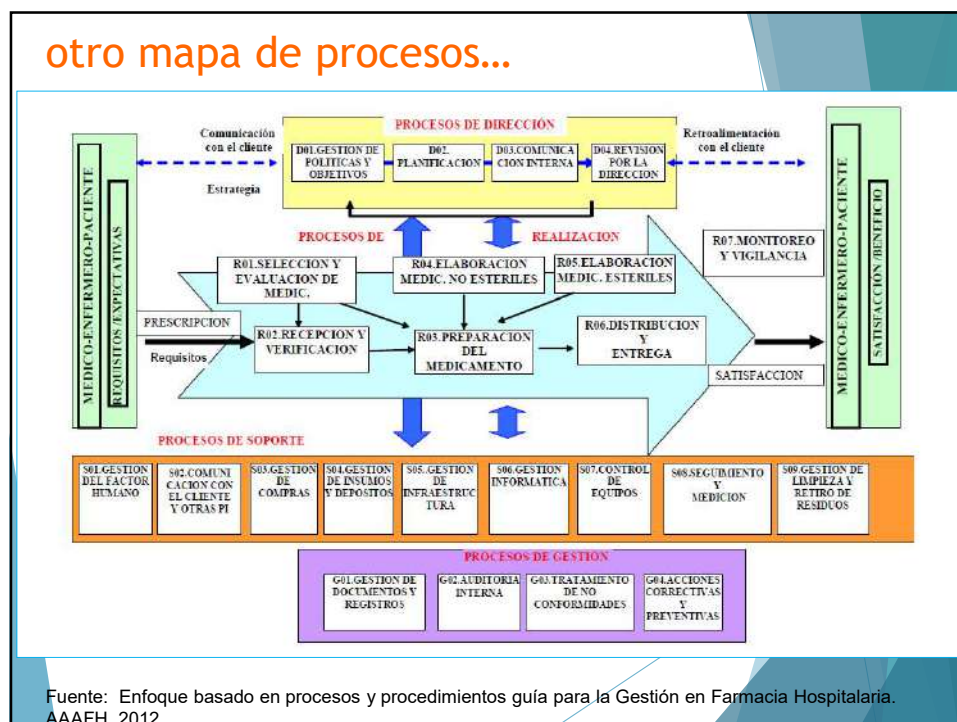
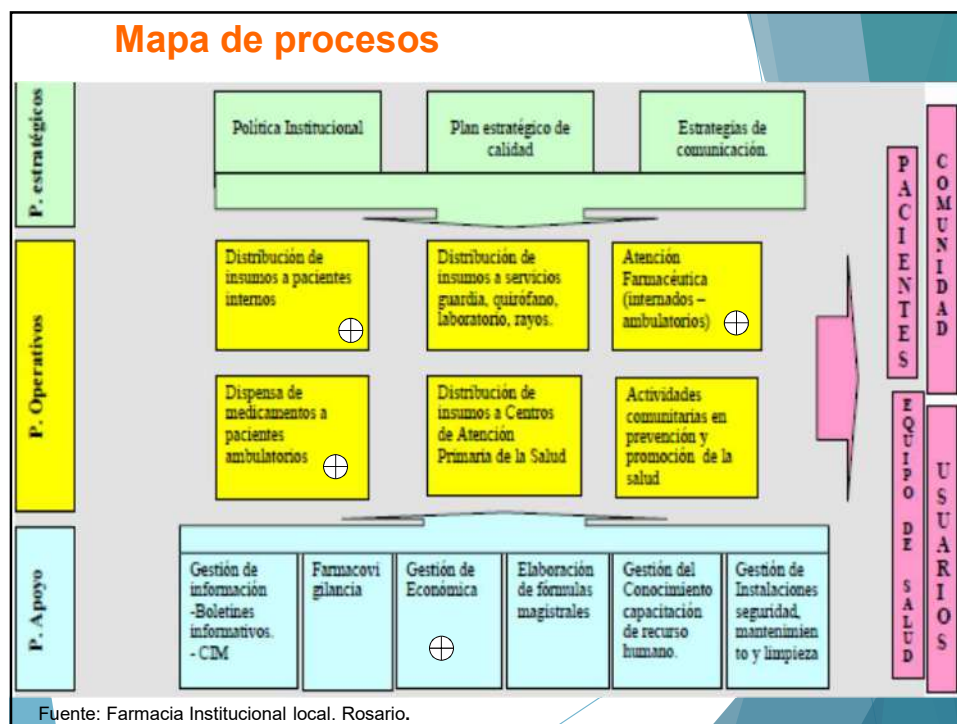


Organigrama

- **Organigrama:** gráfica que representa la **estructura formal** de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización, por niveles jerárquicos, líneas de autoridad y comunicación.
- Representa la estructura formal de las organizaciones.
- Permite plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización
- Es la versión oficial de la organización.
- Refleja: coordinación, flujos, corrientes de intercambio. También procesos y actividades subyacentes.
- Clásica: adopta una forma que define especialidades de trabajo y su disposición en niveles de autoridad, con líneas de comunicación claras entre niveles.

Estructura organizacional - Organigrama (ejemplo)





Recursos

- ▶ Humanos - capital o talento humano - competencias
- ▶ Económicos - financieros
- ▶ Materiales - Infraestructura
- ▶ Tecnológicos
- ▶ Técnicos
- ▶ Administrativos



FARMACIA COMUNITARIA

- ▶ La farmacia comunitaria es el concepto internacionalmente aceptado que define a la farmacia que tiene una **vocación de servicio a su comunidad por su interacción con el entorno social y por los servicios directos que se brindan a los pacientes.**
- ▶ La Farmacia Comunitaria es un **establecimiento sanitario privado de interés público**, definido expresamente por las leyes estatales, desde el que el farmacéutico comunitario asegura a la población el acceso a los medicamentos y productos sanitarios, ayudando a los pacientes al correcto proceso de uso seguro, efectivo, eficiente y responsable, implicándose en la consecución de resultados en salud.

(España , SEFAC)

Misión y visión

- ▶ Su misión es ofrecer una atención sanitaria integral a la población en todo lo relacionado con el uso de medicamentos: desde la dispensación de recetas médicas, continuando con el asesoramiento de tratamientos para trastornos menores, hasta el seguimiento y control de tratamientos farmacológicos complejos.
- ▶ *Lugar “cercano”, de fácil acceso, de consulta, pedir consejo, resolver problemas con los medicamentos...*
- ▶ **Rol asistencial fundamental en la atención de la salud.**
- ▶ **Espacio de atención primaria de la salud.**

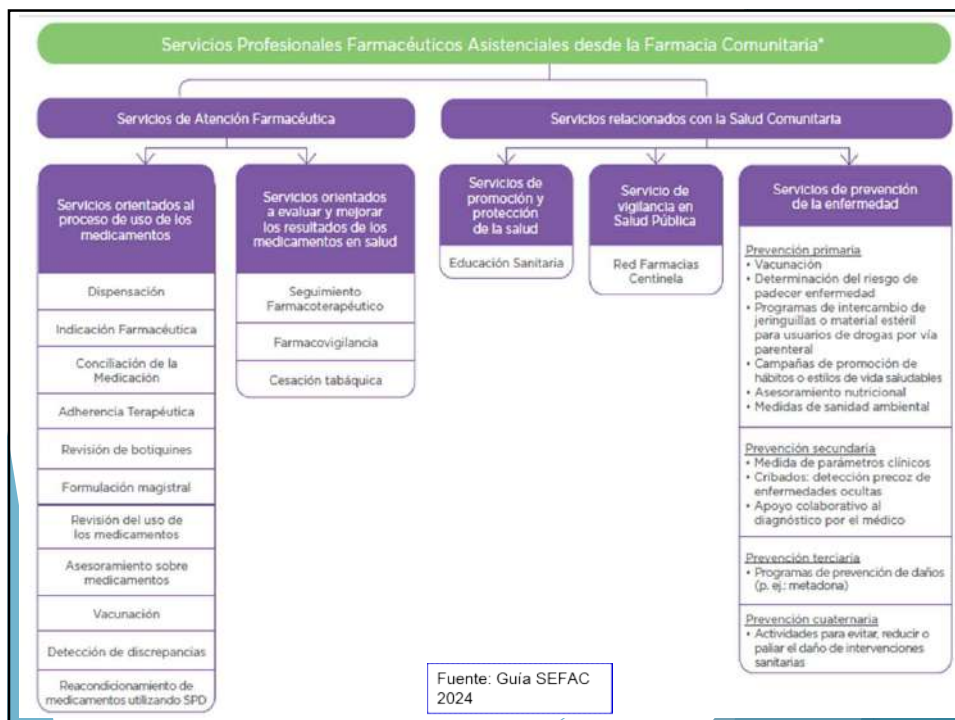
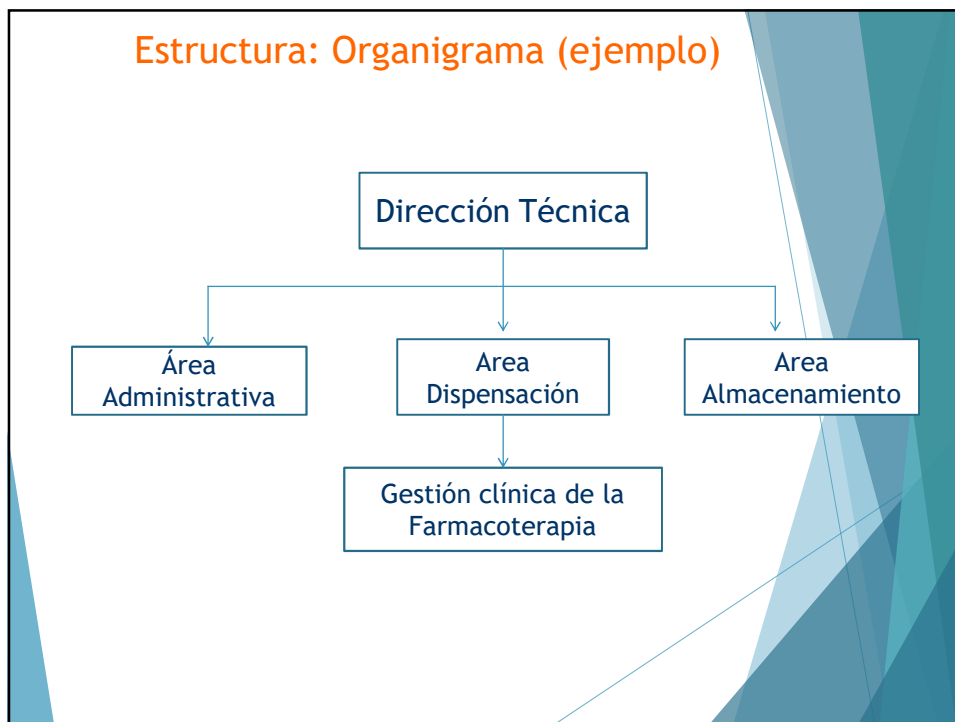
Acciones y servicios

Se articula con los recursos y dispositivos usados por el paciente.

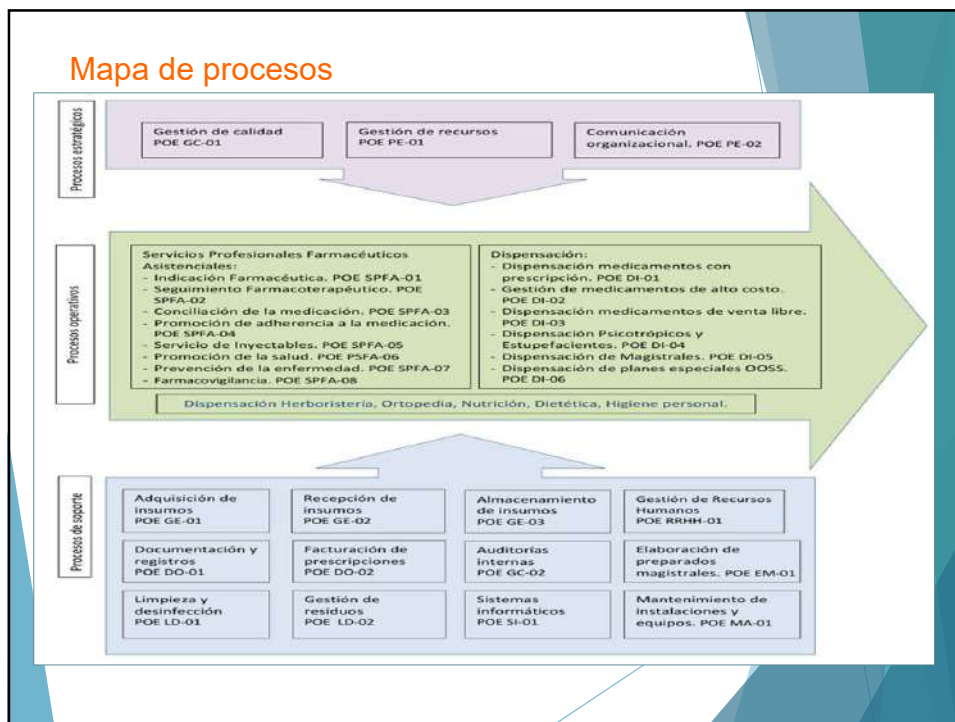
Adaptación del *Libro Blanco de la Farmacia Comunitaria Europea (2012)* se presentan en tres grupos las acciones y servicios que se brindan a la comunidad:

- ▶ **Acciones para garantizar el acceso y la seguridad a los medicamentos.**
- ▶ **Acciones y servicios para optimizar los resultados de salud en los pacientes y comunidad:**
 - Optimizar la farmacoterapia.
 - Mejorar la salud pública.
- ▶ **Acciones para la integración de los procesos asistenciales** de la farmacia comunitaria con otros procesos asistenciales del entorno socio-sanitario.

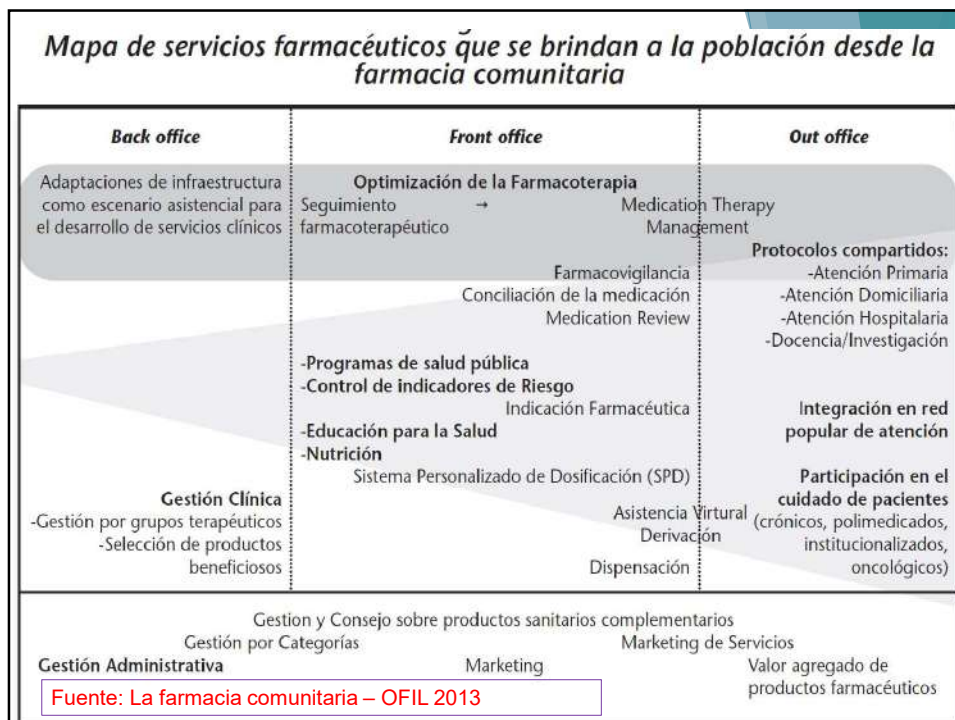
Estructura: Organigrama (ejemplo)



Mapa de procesos



Mapa de servicios farmacéuticos que se brindan a la población desde la farmacia comunitaria



Procesos

- ▶ **Proceso:** un conjunto de decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un producto o servicio que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido.
- ▶ En una Organización se desarrollan un conjunto de procesos que deben interactúan armónicamente para responde a los cambios internos y externos.
- ▶ **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad. Expresan cómo desarrollar un proceso en forma documentada (qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse, y cómo debe controlarse y registrarse).

Manual de Organización y Procedimientos (MOP)

Compilación de declaraciones y normativas escritas para presentar información sobre políticas profesionales y administrativas, y los métodos aceptados para implementar esas decisiones.

Beneficios:

- Establece estándares de práctica profesional.
- Guía para provisión de servicios efectivos y eficientes.
- Coordina recursos.
- Mejora la comunicación.
- Delimita actividades, responsabilidades y funciones.
- Mejora desempeño, seguridad y satisfacción del RRHH.
- Base para el mejoramiento de sistemas.

Manual de Organización y Procedimientos (MOP)

Contenidos:

- Definición del servicio.
- Misión, visión, objetivos.
- Estructura, posición, dependencia, relaciones.
- Funciones del servicio.
- Funciones y responsabilidades del RRHH.
- Procedimientos operativos estándar (POEs).
- Normas referidas a relaciones con otros servicios:
 - Horarios de toma de prescripciones en sala.
 - Circuitos de devolución de medicamentos.
 - Políticas de antibióticos.
- Docencia - investigación.
- Participación en Comités.
- Programa de gestión de calidad del servicio.
- Anexos: legislación relevante, modelos de planillas y registros.



Procedimientos Operativos Estándar (POEs)

Instrucciones escritas, para operaciones particulares o generales, aplicables a productos o servicios.

- Normas BP , ISO, legislación nacional.
- Buscan garantizar reproducibilidad, consistencia y uniformidad = estandarización = **calidad**.
- Útiles para entrenar y evaluar al personal; para auditorías internas y externas.
- Aplicables a actividades críticas que se presentan repetitivamente.
- Establecen orden cronológico y la secuencia de actividades que debe seguirse en la realización del trabajo.
- Deben evitar automatización del personal.
- Deben adecuarse a necesidades y características de cada área.
- Deben ser revisados periódicamente.

Procedimientos Operativos Estándar (POEs)

Recomendaciones para la redacción

- ▶ Escritos en idioma sencillo, comprensible.
- ▶ Evitar palabras ambiguas, sinónimos y “etc”.
- ▶ Usar oraciones cortas y verbos en modo activo.
- ▶ Redacción en forma de exigencia: “debe”.
- ▶ Ser específico en las descripciones.
- ▶ Describir pasos en orden cronológico.
- ▶ Enumerar todos los materiales a utilizar.
- ▶ No asumir que el destinatario conoce la información crítica del procedimiento.
- ▶ Asegurar que cumple con regulaciones.
- ▶ Redacción por consenso.
- ▶ Revisar y pedir opinión antes de implementar.



Procedimientos Operativos Estándar (POEs)

Partes:

- 1.- Hoja inicial: título, n° de páginas, n° de POE, fecha, responsables de redacción, revisión y aprobación.
- 2.- Propósito del procedimiento.
- 3.- Alcances: operaciones y áreas incluidas.
- 4.- Responsabilidad: sectores y/ o personas responsables de la ejecución del POE.
- 5.- Referencias
- 6.- Información general: conceptos útiles
- 7.- Procedimiento (desarrollo cronológico, conexión con otros POEs relacionados).
- 8.- Anexos: **indicador asociado**, flujograma, planillas, historial de cambios.

GMW SF	POE: GE-02.05	Fecha de vigencia:
	RECEPCIÓN DE INSUMOS	Fecha de revisión:

Nombre / Sector	Firma	Fecha
Preparado por: Farm. / DT		
Revisado por: Farm. / GE		
Aprobado por: Farm. /		

1 - PROPÓSITO
Normalizar las actividades de recepción de insumos para cumplir con los requerimientos administrativos y asegurar la integridad y disponibilidad de los mismos.

2 - ALCANCE
Todas las actividades relacionadas con bla bla bla...

3 - RESPONSABILIDADES

- Dirección Técnica es responsable de la redacción de este procedimiento y de realizar las acciones descritas que le competen.
- Farm responsable de Gestión Económica debe revisar este POE y llevar adelante las acciones del proceso.
- Todo el personal de es responsable de cumplir los lineamientos expresados en este POE.

4 - REFERENCIAS
- IRAM ISO 9001:2015.
- Normativas relacionadas con recepción de insumos: Disp ANMAT N° (ejemplo: Trazabilidad).... Buenas Prácticas....
- POEs GE-01. Adquisición de medicamentos y otros insumos, GE-03 Almacenamiento.
- Bibliografía científica que respalde este desarrollo de actividades de este proceso

5 - DEFINICIONES
Trazabilidad: procedimientos preestablecidos que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de herramientas determinadas.
Consiste en la capacidad para reconstruir la historia, recorrido o aplicación de un determinado producto, identificando:
- origen de sus componentes,
- historia de los procesos aplicados al producto,
- distribución y localización después de su entrega

Insumos:

GWB SF	POE: GE-02.05	Fecha de vigencia:
	RECEPCIÓN DE INSUMOS	Fecha de revisión:

6 - PROCEDIMIENTO

- El personal que recibe los insumos debe tener a su alcance las ordenes de compra respectivas, a los fines de estar informado para realizar en forma correcta el control de la recepción.
- La recepción se realiza en el área de Recepción de Insumos, con acceso por la puerta..... la cual está diferenciada y separada del depósito de almacenamiento definitivo, contando con mesada y espacio para realizar el control.
- Al descargar los insumos para su recepción se debe tener en cuenta:
 - evitar golpes que puedan ocasionar daños a los productos,
 - separar los productos de para facilitar su ordenamiento.
- Se realiza una inspección visual simple de los insumos: descripción, cantidad e integridad de los envases, vencimiento,
- De ser insumos que requieren cadena de frío, revisar que el acondicionamiento del embalaje sea el adecuado. ¿Control temperatura al momento de la recepción?
- En simultáneo se controlan los productos con la documentación de entrega (remitos) y se verifica si corresponden con lo solicitado en la orden de compra. Verificar coincidencia con el número de lote que figura en el remito.
- De cumplirse las condiciones anteriores se firman los remitos correspondientes (aclarando fecha y hora de recepción) y se procede de la siguiente manera:
 - Medicamentos especiales..... de programas.... enviados por OOSS para paciente en particular.....
 - Los materiales biológicos son controlados en cuanto a marca comercial, presentación, cantidad solicitada e integridad de los insumos y sus envases, de cumplir estos requisitos son enviados al Depósito.
 - El resto de los insumos es almacenado en el sitio correspondiente (ver POE: GE-04) e ingresado al stock del sistema informático.
- Para la trazabilidad de las especialidades medicinales, las miras cuentan con código de barras, para su posterior gestión en stock por sistema informático.
- En caso de detectar algún tipo de irregularidad en la recepción de los insumos es comunicada en forma inmediata al proveedor. Si el proveedor no está presente se le informa por teléfono, fax o correo electrónico a la mayor brevedad posible..... bla bla .
- Cuando las condiciones climáticas (lluvia, granizo) no permitan una descarga que asegure la integridad de los insumos y/o envases se debe tener especial cuidado en que la operación se realice bajo la protección del alero ubicado sobre la puerta de acceso a Recepción de Insumos.

7 - DOCUMENTACIÓN ADJUNTA
Anexo 1: Planilla registro.....
Anexo 2: Flujoograma del proceso
Anexo 3: Indicador asociado

8 - HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO
11/2015	01	Primera versión

Procedimientos Operativos Estándar (POEs)

Ejemplos

- ▶ POE Recepción de medicamentos (cadena de frío, integridad, identificación de medicamentos ilegítimos)
- ▶ POE Almacenamiento (condiciones ambientales, segregación, control de vencimientos, cadena de frío - heladeras)
- ▶ POE Dispensación - diferentes POEs según sistemas de distribución, tipo de medicamentos, programas...
- ▶ POE Preparación de magistrales
- ▶ POE Higiene y bioseguridad
- ▶ POE Asesoramiento al paciente
- ▶ POE Farmacovigilancia
- ▶ POE de SFT
- ▶ POE de Limpieza - desinfección
- ▶
- ▶ POE de Documentación



Bibliografía

- OPS – OMS. **Servicios Farmacéuticos basados en APS y BP**. 2013.
- FIP. Directrices conjuntas FIP/OMS . **Buenas Prácticas en Farmacia. Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos**, 2008
- Ministerio de Salud. República Argentina. **Resol. 580/2022**. Normas de Organización y Funcionamiento de Farmacias de Establecimientos Asistenciales.
- Ministerio de Salud. Provincia de Santa Fe. **Ley 2287**. Ley de Sanidad Provincial.
- SEFH. **Farmacia Hospitalaria**. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. Acceso on-line: www.sefh.es
- ASHP. **Best Practices for Health-System Pharmacy**. American Society of Health-System Pharmacists. www.ashp.org
- SEFAC. **Guía Servicios Profesionales Farmacéuticos en Farmacia Comunitaria**. 2024.
- **Asociación Argentina de Farmacéuticos de Hospital**. Acceso on line: www.aafhospitallaria.org.ar
Gestión por procesos (2012):
<https://aafh.org.ar/upload1/Enfoque%20por%20procesos%20final.pdf>
Modelo de práctica profesional (2014):
<https://aafh.org.ar/upload1/h4FFLSrxDaHu9IFVa37z1lyqr4gu6Y5PZYidch00.pdf>
- EAHP. **European Journal of Hospital Pharmacy Practice**. European Association of Hospital Pharmacists. Acceso on-line: <http://www.eahp.eu/EJHP/EJHP-Practice>
- Pharmaceutical Group of the European Union. Libro Blanco de la Farmacia Comunitaria Europea. https://www.academia.edu/22960805/Libro_Blanco_de_la_Farmacia_Comunitaria_Europea
- **más material de lectura complementaria disponible en el aula virtual.**