



## 1. OBJETIVO

Establecer actividades para que los medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos, que no cumplen con las características técnico administrativas necesarias para su utilización sean devueltos de manera oportuna al proveedor.

## 2. ALCANCE

Inicia desde la identificación de las especificaciones técnico-administrativas del producto en el momento de la recepción o en el control de stock para la revisión y verificación de fechas de vencimiento y/o condiciones que muestren deterioro o excesos en la cantidad establecida y termina con la devolución de los medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos al proveedor.

## 3. RESPONSABLES

Regente de Farmacia.

## 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

**Avería:** Daño, rotura o fallo en un mecanismo que altere o perjudique la calidad de un producto.

**Cuarentena:** Estado de las materias primas o envasado, materiales intermedios, productos a granel o acabados, aislados por medios físicos o por otros medios eficaces mientras se espera una decisión acerca de su autorización, rechazo o reprocesamiento.

**Defecto menor:** Aquel que se da en la presentación, etiquetas, frascos, empaques, embalajes etc., pero que no altera calidad del producto ni reduce la utilidad del mismo.

**Defecto mayor:** Aquel que sin ser crítico puede alterar la calidad del producto o reducir la utilidad del mismo. Este se debe informar inmediatamente al proveedor.

**Defecto crítico:** Es aquel que afecta la calidad del producto y constituye un riesgo para el usuario. Este se debe informar inmediatamente al proveedor.

**Devolución:** Proceso mediante el cual se reintegra al distribuidor un medicamento y/o dispositivo médico que no cumple con las especificaciones técnico - administrativas.

**Formato de devolución:** Formato definido para especificar los motivos por los cuales se devuelve un medicamento o dispositivo médico.

ELABORÓ: María Elena Galindo	REVISÓ: Diego Armando Rodríguez	APROBÓ: Ciro Gómez Barrios
CARGO: Regente de farmacia	CARGO: Control Interno	CARGO: Gerente
FECHA: octubre de 2021	FECHA: octubre de 2021	FECHA: octubre de 2021



**Fecha de vencimiento:** información indica hasta qué día, mes y año puede ser consumido o usado el producto en óptimas condiciones. Una vez superada dicha fecha, el contenido del envase puede resultar nocivo para la salud.

**Nota crédito:** Es un instrumento monetario que le permite a la E.S.E cambiarla por medicamentos y/o dispositivos médicos de igual valor con el proveedor que la haya emitido después de aceptar una devolución. La nota de crédito, por lo general, no puede ser canjeada por dinero en efectivo.

**Sobrante de stock:** Cantidad que sobrepasa la permitida en el stock definido para un servicio.

**Sobrantes de tratamiento para devolución:** Medicamentos y/o dispositivos médicos que no se alcanzaron a usar con un paciente por un motivo específico (alta, remisión, suspensión etc.) y que se encuentran intactos en su empaque principal.

## 5. CONTENIDO:

N.º	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Verificar especificaciones técnicas	Una vez el transportador entrega y ubica en las estibas los pedidos, se realiza la recepción técnica de los medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos corroborando que todo haya llegado en perfectas condiciones y cumpla con todas las especificaciones técnicas que garanticen la calidad de los insumos. (Lote, fecha de vencimiento, registro INVIMA, etiqueta, sello de seguridad...)	Regente de Farmacia	Factura de compra
2	Verificar fechas de vencimiento	Se realiza seguimiento a las fechas de vencimiento de medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos cada mes en el formato establecido, para detectar los que están próximos a vencer. ( Ver procedimiento	Regente de Farmacia	Formato de control de fechas de vencimiento



Nro	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		de control de fechas de vencimiento)		
3	Llevar al área de cuarentena y área de devoluciones	<p>Luego de detectar que la recepción de medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos no cumplen con las especificaciones técnicas y presentan defecto crítico o mayor se debe realizar el registro en el acta de recepción y llevar al área de cuarentena.</p> <p>De la misma manera si se detectan algunos medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos que no hayan sido solicitados se debe separar en el área de devoluciones.</p> <p>Una vez detectados los medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos próximos a vencer a 5 meses se realiza gestión para su rotación por las diferentes sedes o se separan al área de cuarentena.</p>	Regente de Farmacia	Factura de compra Acta de recepción
4	Solicitar devolución	Con los medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos separados en el área de cuarentena se llena el formato de solicitud de devolución que corresponda al proveedor, se envía por correo electrónico y se espera la respuesta.	Regente de Farmacia	
5	Devolver y sacar de inventario	Una vez el proveedor manda su respuesta, en caso de que sea positiva, se empaca los medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos junto con los formatos de devolución y se	Regente de Farmacia	



Nro	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		envían al proveedor en la fecha establecida. Posteriormente se realiza una baja de inventario por devolución a proveedor. Si la respuesta es negativa se debe rotar el medicamento y buscar estrategias para su uso.		
6	Generar nota a crédito	Cuando el proveedor recibe la devolución, genera una nota crédito la cual envía para que sea remitida al área de contabilidad y aplicada al saldo de cartera que se tenga con el proveedor.	Regente de Farmacia	

## DESCRIPCIÓN EN STOCKS

Nro	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Control del stock	Cada mes durante la realización de las auditorías se realiza un control para corroborar que los medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos que se encuentran en el servicio cumplan con todas las especificaciones técnicas.	Regente de Farmacia	Formato de Auditoria para cada uno de los stocks
2	Notificar medicamentos y/o dispositivos médicos próximos a vencer	Realizado el control, si se hallan medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos con fecha de vencimiento a 4 meses se deben traer al servicio farmacéutico para gestionar su rotación en otros servicios de mayor movimiento o su posible devolución al proveedor si cumplen con las políticas de devolución.	Regente de Farmacia	Formato de devolución
		Terminado el control de stock	Regente de	Formato de



3	Devolver medicamentos sobrantes de stock	o el conteo diario de las cantidades de stock se debe devolver al servicio farmacéutico las cantidades de medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos que sobreponen las cantidades establecidas, debidamente relacionadas en el formato establecido.	Farmacia	conteo stock
4	Devolver medicamentos sobrantes	Cada que haya un motivo de terminación o cambio de tratamiento en un paciente hospitalizado, se deben devolver al servicio farmacéutico por medio de un documento (Devolución pacientes hospitalizados) los medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos que no se hayan utilizado y están en perfectas condiciones o cumplan con las condiciones establecidas (blíster iniciados por la parte inferior que aun contenga la información necesaria) y debe quedar registrado en el soporte de factura del paciente.	Regente de Farmacia	(Documento para devoluciones )  Soporte de Factura paciente
5	Ubicar medicamentos, reactivos y/o dispositivos	Después de verificados e ingresados a inventario los medicamentos, reactivos y/o dispositivos médicos se ubican en los estantes, para su posterior distribución.	Regente de Farmacia	

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Decreto 2200 de 2005 “Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones”. Ministerio de protección social.

ELABORÓ: María Elena Galindo	REVISÓ: Diego Armando Rodríguez	APROBÓ: Ciro Gómez Barrios
CARGO: Regente de farmacia	CARGO: Control Interno	CARGO: Gerente
FECHA: octubre de 2021	FECHA: octubre de 2021	FECHA: octubre de 2021



Resolución 1403 de 2007. "Por la cual se determina el modelo de gestión del servicio farmacéutico, se adopta el manual de condiciones esenciales y procedimientos y se dictan otras disposiciones. Ministerio de protección social.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Septiembre 2021	No aplica primera versión	María Elena Galindo

ELABORÓ: María Elena Galindo	REVISÓ: Diego Armando Rodríguez	APROBÓ: Ciro Gómez Barrios
CARGO: Regente de farmacia	CARGO: Control Interno	CARGO: Gerente
FECHA: octubre de 2021	FECHA: octubre de 2021	FECHA: octubre de 2021