

Medellín, 9 de noviembre de 2023

COMUNICADO INTERNO

Asunto: *Nuestro Compromiso con la Seguridad del Paciente: Guía Esencial para la Dispensación de Medicamentos bajo Fórmula Médica*

Para todo el personal de los establecimientos farmacéuticos de Distribuidora Pasteur S.A.

Cordial saludo,

Esta guía es de aplicación obligatoria en nuestros más de 300 puntos de servicio. Su objetivo es unificar y estandarizar la manera en que dispensamos medicamentos bajo fórmula médica, asegurando el cumplimiento estricto de la normativa colombiana. Al seguir estos protocolos, no solo protegemos a la empresa de riesgos legales y financieros, sino que, más importante aún, reforzamos nuestro papel como agentes de salud y garantizamos la máxima seguridad para nuestros pacientes.

Recuerda: no somos un simple punto de venta, somos la última barrera de seguridad profesional entre el médico y el paciente.

- 1. La fórmula médica:** el documento clave que debemos dominar: toda dispensación comienza con una verificación rigurosa de la prescripción. una fórmula médica es un documento legal y su validez depende de que cumpla con todos los requisitos establecidos en el decreto 780 de 2016.

Checklist Rápido de Validez de la Fórmula:

- Datos del Prescriptor: Nombre completo, firma, registro profesional, y datos de contacto.
- Datos del Paciente: Nombre completo y número de documento.
- Datos del Medicamento: Nombre genérico (DCI), concentración y forma farmacéutica (tableta, jarabe, etc.).
- Instrucciones Claras: Dosis, frecuencia, vía de administración y duración del tratamiento.
- Cantidad Total: Especificada en números y letras.

- Fecha y Vigencia: Fecha de expedición clara y dentro de los plazos permitidos.
- 2. Vigencia de la Fórmula: ¿Hasta Cuándo es Válida?** Los tiempos son estrictos y varían según el tipo de medicamento. Presta especial atención a:
- Medicamentos de Control Especial (Franja Violeta): Tienen una vigencia máxima de 15 días calendario. Este plazo no es negociable.
 - Pacientes con Patologías Crónicas: Las fórmulas pueden ser emitidas hasta para 3 meses, pero la dispensación se debe realizar de forma mensual.
 - Atención Ambulatoria General: Si el médico no especifica una vigencia, se recomienda no aceptar fórmulas con más de 30 días de expedición.
- 3. Protocolo Especial para Medicamentos de Control.** Estos medicamentos representan el mayor riesgo y, por lo tanto, tienen el control más estricto.
- Recetario Oficial: Solo pueden ser prescritos en el formato oficial de seguridad, serializado y emitido por las autoridades de salud. No se aceptan fórmulas convencionales.
 - Vigencia Estricta: 15 días calendario, sin excepciones.
 - Retención Obligatoria: La farmacia debe retener el original del Recetario Oficial. Esto es una obligación legal para evitar el reuso fraudulento y para las auditorías de las autoridades sanitarias.
- 4. Tu Rol: Deberes y Prohibiciones Clave.** Tu actuación profesional es fundamental para la seguridad del paciente.

Tus Obligaciones Legales son:

1. Verificar que la fórmula cumpla con el 100% de los requisitos.
2. Exigir siempre la prescripción para medicamentos que así lo requieran.
3. NO Dispensar si identificas cualquier duda, error o inconsistencia.
4. Informar al paciente sobre el uso adecuado y almacenamiento del medicamento.

Tienes Terminantemente Prohibido:

- Alterar o modificar una prescripción.
- Cambiar el principio activo, la concentración o la dosis por tu cuenta.

- Recomendar medicamentos que sustituyan al prescrito.
- Dispensar muestras médicas.
- Violar la confidencialidad del paciente.

5. Comunicación Efectiva: Cómo Manejar el "No" con Profesionalismo. Rechazar una fórmula incorrecta puede generar fricción. La clave no es solo tener la razón legal, sino saber comunicarla con empatía.

Técnicas de Comunicación:

- Escucha y Empatiza: "Entiendo su necesidad y la urgencia. Permítame explicarle por qué, para proteger su salud, necesitamos una fórmula correcta."
- Justifica con la Seguridad: Enmarca la decisión como una medida de protección dictada por la ley sanitaria, no como una regla arbitraria de la farmacia. "La norma nos exige esto para evitar cualquier riesgo de error en su tratamiento."
- Ofrece una Solución: No dejes al cliente sin opciones. "Por favor, contacte a su médico para que le emita una nueva fórmula. Apenas la tenga, le atenderemos de inmediato."
- Mantén la Calma: Sé firme en la norma, pero siempre con un tono respetuoso y profesional.

Al dominar esta guía, cada uno de nosotros contribuye directamente a consolidar a Distribuidora Pasteur S.A. como líder del sector, sinónimo de confianza, seguridad y excelencia en el servicio farmacéutico.

Cordialmente,

Dirección de Gestión Humana
Dirección Técnica
Distribuidora Pasteur S. A.