

Villavicencio, Meta.

POLITICAS DE DEVOLUCION Y CONCEPTOS GENERALES ASOCIADOS

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que se debe llevar a cabo para gestionar la reposición o devolución de medicamentos y dispositivos médicos, de acuerdo con el cumplimiento de las condiciones o criterios definidos para cada caso con el fin de determinar su respectiva aceptación o rechazo.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la identificación de medicamentos o dispositivos médicos que cumplan los requisitos para la devolución o reposición, hasta la decisión de almacenar en el área de cuarentena y/o envío al proveedor para disposición final de los mismos. Aplica para los servicios de empresa comercializadora DSM. Es responsabilidad del director técnico del servicio farmacéutico y/o Tecnólogo en regencia de farmacia, auxiliares de farmacia, supervisar el cumplimiento de estas políticas.

3. DEFINICIONES

3.1 MEDICAMENTO: Es aquél preparado que contiene el principio activo con o sin sustancias auxiliares, ostentado bajo forma farmacéutica y empaque, que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad.

3.2 DISPOSITIVO MÉDICO: Es cualquier instrumento, aparato, máquina, software, equipo biomédico u otro artículo similar o relacionado, utilizado sólo o en combinación, incluyendo sus componentes, partes, accesorios y programas informáticos que intervengan en su correcta aplicación.

3.3 FECHA DEVENCIMIENTO: Es la fecha hasta la cual un medicamento conserva dentro de sus especificaciones, su inocuidad y eficacia terapéutica, siempre y cuando se haya conservado en las condiciones indicadas en la ficha técnica o rotulo del mismo.

3.4 REPOSICIÓN: Es la sustitución o reemplazo de un medicamento o dispositivo medico por otro de iguales características o del mismo tipo de acuerdo con condiciones establecidas.

3.5 DEVOLUCION: Proceso mediante el cual se retorna a la bodega, un producto farmacéutico inicialmente entregado a un cliente el cual debe cumplir con los requisitos exigidos para reingresar al inventario de la empresa o para su disposición final.

3.6 RECEPCIÓN TÉCNICA: Es una inspección visual que permite constatar las características físicas y especificaciones técnicas de los medicamentos o dispositivos médicos de acuerdo con lo establecido como referencia por la legislación vigente.

3.7 NO CONFORMIDAD TÉCNICA: Es el incumplimiento de alguno de los requisitos o especificaciones técnicas de calidad evidenciadas durante el proceso de la recepción técnica de medicamentos y/o dispositivos médicos.

3.8 ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad técnica detectada u otra situación no deseable.

3.9 PROVEEDOR: Es toda persona o empresa que habitualmente abastece, suministra, distribuye o comercializa medicamentos y/o dispositivos médicos cumpliendo con los plazos y condiciones de entrega.

3.10 ÁREA DE CUARENTENA: Área destinada a almacenar temporalmente medicamentos o dispositivos médicos hasta su verificación, para posteriormente tomar una decisión sobre su autorización, rechazo o reprocesamiento según sea el caso.

3.11 MEDICAMENTO AVERIADO: Es aquél medicamento cuya estabilidad fisicoquímica se ha alterado o por accidente su empaque se encuentra en mal estado, por lo cual no garantiza la seguridad esperada.

3.12 FEFO: primeros en vencer, primeros en salir. Es un sistema de almacenamiento que tiene en cuenta que aquellos productos primeros en expirar serán los primeros que deben salir.

3.13 REGISTRO SANITARIO: Es el documento público que faculta a una persona natural o jurídica para producir, comercializar, importar, exportar, envasar, procesar y/o expender cualquier tipo de producto o medicamento.

3.14 GARANTÍA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/o proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contra prestación adicional al precio del producto.

Los medicamentos se reciben al 100% del costo de venta con 6 meses de anticipación.

POLITICAS COMERCIALES DE DEVOLUCION

Estimados clientes con el fin de mejorar los procesos administrativos en nuestra empresa y mantener una comunicación adecuada con ustedes ponemos a su disposición y conocimiento las políticas de devolución que regirán a partir de la fecha de expedición de este documento.

Las devoluciones pueden presentarse por diversos casos:

1. ERROR O EQUIVOCACIÓN EN LA ENTREGA: Cuando al momento de la distribución se identifique error al momento de la entrega, es decir que este no corresponde con las características específicas esperadas o solicitadas (Forma farmacéutica, concentración, presentación, cantidad fecha de vencimiento, estado del empaque etc.) de acuerdo con la solicitud de pedido se realizará la respectiva devolución

2. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL GOBIERNO: En caso de que el ministerio de protección social o el INVIMA a través de un comunicado oficial, dispongan el retiro de un producto farmacéutico del mercado.

3. GARANTÍA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/o proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contra prestación adicional al precio del producto

NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- Medicamentos de cadena de frío.
- Medicamentos y dispositivos médicos vencidos o con menos de 6 meses de su fecha de vencimiento
- productos que al momento de recibirlos presenten mal estado o averías, sin que este sea el motivo de la devolución.
- Medicamentos fraccionados sin su respectivo reempaque en unidosis.
- Medicamentos usados parcialmente, con empaque deteriorado por mala manipulación y en los cuales no se evidencie la fecha de vencimiento. Productos rayados, contramarcados, con tachones, enmendaduras o acondicionamientos particulares realizados por personal diferente a la distribuidora.
- Productos negociados bajo la modalidad de negocios gerenciales donde el precio es sustancialmente bajo.

Nota 1: los medicamentos ofertados próximos a vencer no tienen devolución

Nota 2: las devoluciones se harán efectivas en el momento que se reciba y verifique el producto por parte de la empresa, se haga la trazabilidad y se genere su respectivo documento, posterior a esto se procede a reembolsar el dinero o a aplicar saldo a favor en cartera.

Nota 3: el valor abonado cuando se acepte la devolución y la misma cumpla los parámetros establecidos será igual al 100% del costo de la mercancía devuelta.

MARCO LEGAL

RESOLUCION 1403 DE 2007

RESOLUCION 2003 DE 2014

DECRETO 2200 DE 2005

ROBINSON RAUL RODAS RENDON

Gerente General