	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir al momento de transportar los pedidos de medicamentos generados a partir de una venta por la plataforma digital "Redfarma.cl".

2. ALCANCE

Este procedimiento se extiende desde que se condiciona el vehículo para retirar los pedidos en la sucursal, se realiza la ruta de envío a domicilio, se entrega el pedido al cliente y se recibe por parte del Químico Farmacéutico los documentos de entrega a manos del transportista, para pedidos de medicamentos con condición de venta directa y receta blanca simple.

Este procedimiento no considera medicamentos refrigerados, ni con condición de venta de receta retenida, receta retenida con control de stock, ni receta cheque.

3. RESPONSABLES

3.1. Es responsabilidad del Director Técnico de la Farmacia: Químico Farmacéutico.


- Asegurar el cumplimiento del procedimiento descrito.
- Capacitar a los colaboradores involucrados en el procedimiento.
- Supervisar a los colaboradores para la realización de un correcto empaque, transporte y entrega de los productos comercializados.
- Verificar periódicamente que las condiciones del vehículo son adecuadas para el transporte de medicamentos.
- Realizar la comunicación directa con el transportista ante cualquier eventualidad durante el proceso de entrega.
- Almacenar los documentos trazables relacionados al transporte y entrega de pedidos de medicamentos.

3.2. Es responsabilidad del transportista/repartidor: Transporte interno.

- Garantizar la integridad de los productos durante el transporte y distribución.
- Cumplir con las normativas legales, según sea el caso, en la entrega de los productos.
- Realizar el registro de las condiciones de temperatura en el vehículo y documentos de entrega al cliente.
- Informar al Químico Farmacéutico de cualquier eventualidad que pudiera perjudicar la calidad y puntualidad de la entrega.
- Mantener en óptimas condiciones el vehículo dedicado al transporte de medicamentos (limpieza, temperatura, humedad).

3.3. Es responsabilidad del ejecutivo de Post-Venta.

- Comunicarse con el cliente para informar modificaciones en el proceso de entrega, ante eventualidades previamente gestionadas por el Químico Farmacéutico.

	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

4. REFERENCIAS

Documentos relacionados con este procedimiento:

- Procedimiento de Dispensación de medicamentos por medios electrónicos.
- Procedimiento de empaque y etiquetado de medicamentos expendidos por medios electrónicos.
- Procedimiento de devolución de medicamentos expendidos por medios electrónicos.
- Política de devoluciones.

5. ÁREA DE COBERTURA Y TIPO DE ENTREGA.

El área de cobertura de entrega de pedidos es de carácter local y comprende a las comunas de Concepción, Chiguayante, San Pedro de la Paz, Hualpén y Talcahuano.

La entrega es en recorrido, mediante transporte propio, y se planificará de acuerdo a los domicilios de los clientes que requieran despacho el día de la entrega, siguiendo siempre el mismo orden de comunas señalado con anterioridad.

6. CONSIDERACIONES DEL VEHÍCULO DE TRANSPORTE


Respecto al vehículo utilizado, este debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Debe ser un móvil cerrado, con un espacio delimitado para el transporte de medicamentos y con aire acondicionado (no podrá utilizarse la cajuela o maletero del vehículo).
- No se considerarán aptos para el transporte de medicamentos los vehículos cuya zona de almacenamiento se encuentre cubierta por lonas, plásticos o similares.
- Debe tener espacio suficiente para permitir la estiba ordenada de los productos. De no lograrse, se dividirá la entrega en los viajes pertinentes.
- Debe estar en buenas condiciones técnicas, con documentación al día.

7. CONSIDERACIONES DEL TRANSPORTISTA

Respecto al transportista del vehículo:

- Debe ser personal con contrato indefinido y aptitudes psicológicas para la manipulación y entrega de los pedidos.
- No podrá tener acceso al contenido del pedido.

	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

8. CONDICIÓN DEL VEHÍCULO PREVIO AL RETIRO EN FARMACIA.

8.1. Toma de temperatura y limpieza del vehículo.

Previo al retiro de los pedidos en la sucursal, el transportista deberá realizar una toma de temperatura de la zona de almacenamiento del vehículo, a fin de que esté en las condiciones ambientales adecuadas para poder resguardar los pedidos durante su transporte.

Se entenderá que el vehículo está acondicionado cuando se alcance una temperatura por debajo de 22°C y humedad bajo el 55%, esto para evitar excursiones de temperatura durante la carga y el transporte. Este control de condiciones deberá mantenerse durante todo el trayecto.

La temperatura no podrá exceder los 25°C; en caso de que esto suceda, el transportista deberá encender el aire acondicionado y realizar una segunda medición de temperatura un tiempo después (con un mínimo de diez minutos), verificando que el vehículo se encuentre en condiciones.

Esta medición podrá ser controlada mediante un dispositivo automático para la toma de temperatura (data-logger), que se configurará para realizar dichas mediciones con un intervalo de 5 minutos, durante todo el trayecto de entrega. En caso de que el dispositivo digital no esté en condiciones, se podrá registrar en una planilla de control de temperatura (ANEXO 1. Planilla control de temperatura transporte).

Deberá además asegurarse de que el área de almacenamiento se encuentra limpia y conteniendo únicamente los implementos necesarios para facilitar la recolección y entrega de pedido, verificando que éstos no entorpezcan el orden de los productos en el interior.

8.2. Control de las condiciones del vehículo.

El Químico Farmacéutico deberá de forma periódica (quincenal o mensual), realizar un control de las condiciones del vehículo con la finalidad de verificar que se cumplan las condiciones necesarias para el transporte de medicamentos. Este control será aleatorio en el momento de la entrega de los pedidos al transportista y será registrado en la planilla de control de condiciones del vehículo (ANEXO 2. Planilla de control de condiciones del vehículo), la cual deberá ser firmada por el transportista y el Q.F. que realiza el control.


En caso de que el vehículo no cumpla las condiciones, se deberá proceder como indica el punto 8.1.

9. CONTENEDORES UTILIZADOS PARA EL ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS DURANTE EL TRANSPORTE.

9.1. Contenedor primario.

Se utilizarán cajas de cartón para la preparación de pedidos de medicamentos. En las siguientes dimensiones:

- Caja 15 x 15 x 10 cm.

SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO				
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0



9.2. Contenedor secundario.

Para el almacenamiento de los pedidos preparados durante el transporte, se utilizará un cooler de poliestireno, que aislará los productos y los protegerá de los elementos externos en el vehículo.




10. PROCEDIMIENTO DE RETIRO, TRANSPORTE Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS

10.1. Coordinación del retiro en sucursal.

El Químico Farmacéutico coordinará de manera diaria el retiro en la farmacia con el transportista. Siendo realizado posterior a las 12:30 hrs, para despachar por la tarde los pedidos preparados durante el día, esto en horario de otoño-invierno.

El local autorizado para el retiro de pedidos se encuentra ubicado en calle O'higgins 914, local 4 y corresponde a Farmacia Redfarma Local 28. No está permitido realizar retiros en ninguna otra sucursal.

SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO				
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

10.2. Retiro de pedidos en la sucursal.

Luego de verificar que el vehículo se encuentra en condiciones para el almacenamiento de los productos (Sección 8), el transportista debe retirar los pedidos en la sucursal.

Será labor del Químico Farmacéutico realizar la entrega y el conteo de los bultos a entregar, debiendo el transportista firmar el manifiesto de transporte interno (ANEXO 3. Manifiesto de transporte interno), en conformidad con la totalidad de bultos retirados.

Se le entregará, además, la planilla de registro de entrega a domicilio (ANEXO 4. Registro de entrega a domicilio), que contendrá los datos necesarios para realizar la entrega, y la 10.4, sobre la entrega de productos al cliente.

10.3. Planificación de ruta y almacenamiento de los pedidos preparados.


El Químico Farmacéutico deberá informar, en la coordinación del retiro o al momento de la entrega, las comunas que comprenderán el despacho del día y se planificará con el transportista la ruta de entrega de acuerdo a esta información.

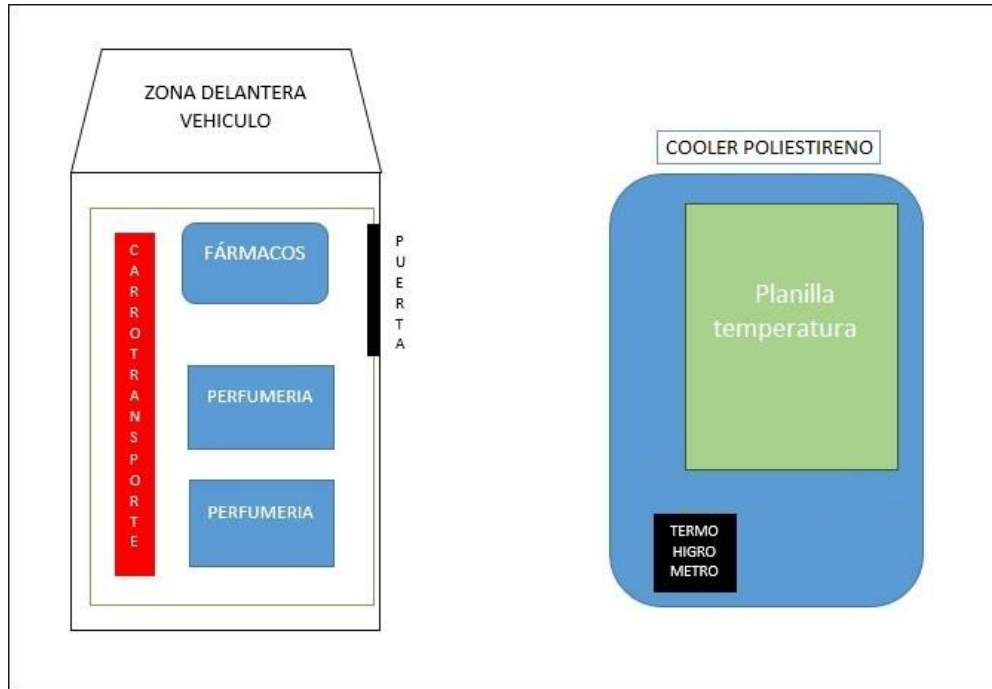
Todos los pedidos que incluyan un medicamento serán almacenados en un cooler de poliestireno, a fin de garantizar la estabilidad de temperatura durante todo el trayecto, siendo ordenados bajo el principio de que el primero en guardarse, será el último en ser entregado, para agilizar el proceso de entrega.



Si la capacidad del cooler es superada por la totalidad de pedidos, se planificará una segunda ruta de despacho, manteniéndose los pedidos sobrantes en el interior del local y modificándose el manifiesto y la planilla de entrega a domicilio de acuerdo a los pedidos que hayan sido ingresados en el contenedor.

Una vez organizados los productos a entregar, el transportista procederá a trasladar el cooler y el resto de pedidos hacia el vehículo, ubicándolos de manera ordenada y que facilite el acceso al momento de la entrega, de la manera que se ejemplifica a continuación.

SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO				
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0



10.4. Entrega al cliente.

El transportista iniciará su trayecto manteniendo el aire acondicionado del vehículo encendido a fin de mantener una temperatura regulada en su interior. Una vez alcance su destino de despacho, contactará al cliente mediante teléfono para realizar la entrega de su pedido, dando información respecto a su identidad, de dónde proviene la entrega y a quién está dirigida.


El transportista hará extracción del pedido una vez el cliente se encuentre en el lugar para su recepción y pedirá al mismo revisar a detalle la caja y la etiqueta adjunta, a fin de que se puedan detectar de inmediato errores en cuanto al destinatario o la cantidad de bultos que se deben entregar. El cliente deberá también verificar si los productos en su interior corresponden a los pedidos y registrados en la boleta.

Cualquier irregularidad detectada por parte del cliente podrá ser registrada en la columna de observaciones de la planilla de registro de entrega a domicilio. Si la recepción es satisfactoria, procederá entonces a registrar sus datos en la planilla de registro y firmar en conformidad.

En caso de que el pedido sea dejado en conserjería, el transportista lo dejará registrado en la columna de observaciones, tomando una fotografía del pedido entregado en la que se puedan percibir los datos de las etiquetas y el aspecto de la caja al momento de la entrega.

No se permitirá la entrega de los pedidos a menores de edad.

En caso de tardanza del cliente, se realizará una espera máxima de 15 minutos en el destino, esto a fin de no exceder el tiempo máximo planificado para realizar la entrega total de pedidos.

	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0


11. EVENTOS INESPERADOS DURANTE EL PROCESO DE TRANSPORTE.

Estas situaciones pueden contemplar:

- 11.1. Excursiones en las condiciones ambientales:** Deberá mantenerse el rango de temperatura definido para el vehículo durante todo el tiempo de transporte, esto podrá garantizar que el límite de temperatura se mantenga bajo los 25°C. Sin embargo, en caso de que por alguna razón, esta temperatura pueda excederse, el transportista deberá dar aviso al Químico Farmacéutico y aumentar, en caso de ser posible, el nivel del aire acondicionado, esperando alrededor de 10 minutos y controlando la temperatura. Si esta medida es suficiente para mantener el rango de temperatura adecuado, el Químico Farmacéutico autorizará continuar con el recorrido. En caso de no sea suficiente, deberá indicar al transportista que regrese al local lo antes posible, y reprogramar la entrega para el día siguiente en horario AM.
- 11.2. No se ubica destino:** En caso de que el transportista tenga dificultades para ubicar el domicilio, contactará al cliente utilizando el teléfono registrado de manera que pueda recibir referencias para encontrar la dirección. En caso de que no sea posible contactar al cliente, registrará en la planilla “Dirección no encontrada” y se dirigirá a la dirección siguiente de entrega.
- 11.3. No hay quien realice la recepción:** En caso de que el transportista no consiga contactar al cliente, éste no se encuentre en el domicilio al momento de la entrega o no se encuentre ninguna persona apta para la recepción, registrará la observación en la planilla y continuará la ruta planificada.
- 11.4. Tardanza en la ruta:** En caso de que ocurra un evento que provoque una tardanza en la ruta, el transportista deberá contactar al Químico Farmacéutico para realizar una toma de decisión de acuerdo a la magnitud de la tardanza, considerando que el tiempo máximo en ruta no debe superar las 5 horas de viaje total con medicamentos en el interior del vehículo. En caso de que este tiempo pueda ser excedido, el vehículo deberá retornar a la farmacia con los pedidos que no hayan sido entregados, los que serán almacenados hasta la coordinación de una nueva entrega.
- 11.5. Error de despacho:** Debido a que se realiza un doble chequeo por parte del cliente para verificar que la entrega es correcta, es poco probable que suceda un error en el despacho de productos. Sin embargo, en el caso de que esto ocurra, se hará el retiro del pedido erróneo y se devolverá a la farmacia, donde se deberá preparar un pedido nuevo para el cliente que no lo recibió y coordinar su entrega de acuerdo al procedimiento de “Devolución de medicamentos expendidos por medios electrónicos”.
- 11.6. Daño de productos ocurrido durante el transporte:** En caso de que el cliente o el transportista detecte daños en los productos provocados durante el transporte (filtración del contenedor primario o similar), este pedido será retirado del domicilio y se procederá de acuerdo al procedimiento de “Devolución de medicamentos expendidos por medios electrónicos”.

12. TÉRMINO DEL RECORRIDO Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN AL QUÍMICO FARMACÉUTICO

Una vez que los pedidos han sido entregados de manera total o parcial (de acuerdo a los eventos que pudiesen ocurrir en el transporte), el transportista deberá finalizar el recorrido regresando a la sucursal para hacer la entrega de la planilla de “Registro de entrega en domicilio” al Químico Farmacéutico. Se

	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

debe realizar un reporte de los eventos ocurridos y, en caso de haber pedidos que no hayan sido entregados, se hará conteo de los bultos que serán recepcionados en la farmacia.


El Químico Farmacéutico coordinará en ese momento el horario de entrega de los productos pendientes, que deberá ser realizado durante la mañana del día siguiente para no entorpecer las entregas de los pedidos que se realicen durante la tarde.

Indicará, además, al ejecutivo de Post Venta, comunicarse con los clientes para informar el motivo del retraso, y la hora en que estos serán enviados a sus domicilios.

13. ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS DE TRAZABILIDAD

Todos los documentos generados durante el proceso de transporte y entrega de medicamentos serán almacenados en la oficina del Químico Farmacéutico, en una carpeta denominada "TRANSPORTE MEDICAMENTOS VENTA WEB", para disponibilidad de revisión y fiscalización.

Elaboración	Revisión y sugerencias	Aprobación
<u>Marcela Lozano</u> Director Técnico Local 28 Redfarma	<u>Valeria Capilla</u> Product Manager	<u>Marcela Lozano</u> Director Técnico Local 28 Redfarma
Fecha: 16-02-23	Fecha: 17-02-2023	Fecha: 27-03-23

	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

15. ANEXO 2. Planilla de control de condiciones del vehículo.


CONTROL DE CONDICIONES DEL VEHÍCULO
--

Fecha de control	:	
Hora	:	
Químico Farmacéutico	:	
Transportista	:	

Lista de condiciones	Cumple/No cumple	Observaciones
Revisión Técnica al día		
Limpieza del vehículo		
Registro de Temperatura diario		
Temperatura menor a 25°C		
Humedad no superior a 60%		

Firma Transportista


Firma Químico Farmacéutico

SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO				
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

17. ANEXO 4. Registro de entrega a domicilio.

REGISTRO DE ENTREGA A DOMICILIO

TRANSPORTE INTERNO FARMACIAS REDFARMA




USO PERSONAL FARMACIA				USO TRANSPORTISTA			
ID PEDIDO	NOMBRE CLIENTE	DIRECCION	TELEFONO	NOMBRE ADQUIRENTE	RUT ADQUIRENTE	FIRMA	OBSERVACIONES
XXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXX				
XXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXX				

Firma Transportista

Firma Quirino Farmacéutico

18. ANEXO 5. Etiqueta redfarma.

*Este es un documento controlado. Las impresiones son consideradas no controladas.
No divulgar a terceros sin autorización.*

	SISTEMA GESTIÓN DE PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	VENTA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS MEDIANTE REDFARMA.CL		
	PROCEDIMIENTO	TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
	Código		Versión	1.0

	
FARMACEUTICA ARIFEL LIMITADA	
Rut :76733990-9	
FARMACIAS REDFARMA	
OHIGGINS N°914 -L 04 CONCEPCION	
PEDIDO N° :	4208782
BOLETA N° :	5974414
LOCAL :	28
FECHA :	13/02/2023
BULTOS :	1
RUT :	17467310-1
CLIENTE :	ALFREDO ROJAS SCHULZE
TELEFONO :	91588569
DIRECCION :	PASAJE LORENZO RIVEROS 428 CONCEPCION
FARMACO	
DESPACHO A DOMICILIO	