

	Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud.	Clave PNO-FAR-11	Versión 02	
Vigente de: marzo 2024	Próxima revisión: marzo 2027	Sustituye a Versión 1	Pág. 1 de 8	

1. OBJETIVO

1.1 Establecer los lineamientos para las devoluciones de medicamentos e insumos para la salud a la Farmacia de las diferentes áreas usuarias del Instituto Nacional de Pediatría.

2. ALCANCE

2.1 Aplica para todo el auxiliar adscrito a la Farmacia, auxiliares técnicos en diagnóstico y personal de salud adscrito a los diversos servicios que componen el Instituto Nacional de Pediatría.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Responsable Sanitario:

3.1.1. Conocer, asegurar la capacitación y verificar que se aplique el procedimiento al personal responsable de ejecutarlo.

3.1.2. Autorizar la actualización o derogación del presente manual.

3.2. Coordinación de Farmacia:

3.1.1 Conocer y difundir el presente procedimiento.

3.1.2 Actualizar el presente procedimiento.

3.1.3 Supervisar la correcta ejecución del presente procedimiento.

3.1.4 Notificar cualquier cumplimiento de incumplimiento en la integridad y/o calidad de los bienes entregados.

3.3 Supervisor de distribución de farmacia:

3.2.1. Validación del motivo de devolución.

3.2.2. Notificar de cualquier incumplimiento al presente procedimiento

3.2.3. Revisar por atributos (primarios y secundarios) de ser necesario la devolución.

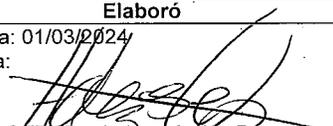
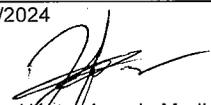
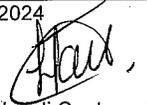
3.4. Auxiliar de farmacia:

3.4.1. Monitorear las notificaciones de devolución generadas.

3.4.2. Recibir físicamente y verificar los atributos de los empaques.

3.4.3. Notificar al supervisor acerca de las devoluciones realizadas por los servicios

3.4.4. Recabar los datos necesario para e correcto llenado del Anexo 2 " Formato para Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud"

Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha: 01/03/2024 Firma:  QFB. Estela Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Fecha: 01/04/2024 Firma:  Lic. Hector Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Fecha: 02/05/2024 Firma:  QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario

	Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud.	Clave PNO-FAR-11	Versión 02	
Vigente de: marzo 2024	Próxima revisión: marzo 2027	Sustituye a Versión 1	Pág. 2 de 8	

3.5. Personal médico, enfermería y auxiliares de diagnóstico:

- 3.5.1 Generar adecuadamente las devoluciones.
- 3.5.2 Justificar la devolución de una manera clara y precisa.
- 3.5.3 Notificar a la brevedad la devolución de medicamentos y demás insumos para la salud.
- 3.5.4 Mantener desde la recepción hasta la aplicación de los medicamentos y/o uso de los materiales de curación en las mejores condiciones y sin afectar su integridad.

4. POLÍTICAS

- 4.1 No se aceptarán devoluciones de medicamento de red fría.
- 4.2 Solo se recibirán medicamentos e insumos para la salud que cumplan con lo establecido en el Anexo 1 "Lista de Verificación para el Reingreso de Medicamentos e Insumos para la salud".
- 4.3 Se aceptará solicitud de devolución por no conformidad o cancelación del medicamento o insumo al momento de su entrega.
- 4.4 Se aceptará solicitud de devolución dentro de las primeras 24 horas posterior a su entrega.
- 4.5 En caso de medicamentos controlados se deberá de dar aviso al Responsable Sanitario o Auxiliar de Responsable Sanitario para ejecutar el PNO-FAR-25.
- 4.6 Las áreas usuarias serán responsables de garantizar las condiciones de resguardo hasta su uso o devolución manteniéndolos con las medidas de calidad necesarios.

5. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

5.1 ALMACÉN: La unidad de servicio en los centros de trabajo que, bajo normatividad establecida, recibe, resguarda, controla y entrega con calidad, los bienes que son adquiridos para facilitar el cumplimiento de las funciones encomendadas a los diferentes centros de trabajo.

5.2 FARMACIA: Establecimiento cuya actividad consiste en obtener y conservar medicamentos e insumos para la salud además de abastecer las diferentes áreas que lo requieren.

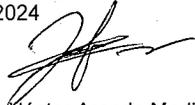
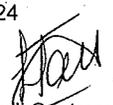
5.3 RESPONSABLE SANITARIO: Persona que debe ocupar el mayor nivel jerárquico del Área Técnica.

5.4 ENFERMERA: Según la OMS, abarca el cuidado autónomo y colaborativo de personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos y en todos los entornos.

5.5 CAPACITACIÓN: Actividades encaminadas a generar o desarrollar habilidades en la persona.

5.6 CRITERIO DE ACEPTACIÓN: Son especificaciones, estándares o intervalos predefinidos que deben cumplirse

5.7 DENOMINACIÓN GENÉRICA Y EN SU CASO DENOMINACIÓN DISTINTIVA: Debe especificarla el médico prescriptor. En los medicamentos magistrales, describe la formulación y en su caso anotará

Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha: 01/03/2024 Firma:  QFB. Estela Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Fecha: 01/04/2024 Firma:  Lic. Héctor Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Fecha: 02/05/2024 Firma:  QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario

	Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud.	Clave PNO-FAR-11	Versión 02	
Vigente de: marzo 2024	Próxima revisión: marzo 2027	Sustituye a Versión 1	Pág. 3 de 8	

las indicaciones para prepararlos. Debe especificar la presentación, dosis y vía de administración del medicamento.

5.8 HERRAMIENTA DE GESTIÓN: Es una plataforma tecnológica que se encargará del control, reabasto, recepción y distribución de los insumos.

5.9 INSUMOS PARA LA SALUD: Medicamentos, sustancias psicotrópicas, estupefacientes, materias primas y aditivos que intervengan para su elaboración; así como los equipos médicos, prótesis y órtesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, material quirúrgico y de curación, así como productos higiénicos.

5.10 INP: Instituto Nacional de Pediatría

5.11 INVENTARIO: Registro de manera ordenada y precisa de los bienes y activos pertenecientes a un establecimiento.

5.12 MEDICAMENTO: Toda sustancia o mezcla de sustancias de origen natural o sintético que tenga efecto terapéutico, preventivo o rehabilitatorio, que se presente en forma farmacéutica y se identifique como tal por su actividad farmacológica.

5.13 MÉDICO: Según la OMS, persona legalmente autorizada para profesar y ejercer la Medicina.

5.14 PNO: Procedimiento normalizado de operación, son documentos que contienen las instrucciones mínimas necesarias para llevar a cabo una operación de manera reproducible, así como el objetivo, alcance, responsabilidad, desarrollo del proceso y referencias bibliográficas.

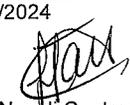
5.15 PRODUCTO DEVUELTO: Producto distribuido que se regresa al establecimiento.

5.16 SALIDA DE ALMACÉN: El documento que es utilizado para registrar la salida de bienes inventariables en resguardo del almacén.

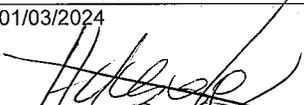
5.17 STOCK: Son los bienes de consumo que se distribuyen a todos los servicios y que por lo mismo se mantiene un stock en la Farmacia.

6. DESARROLLO DEL PROCESO

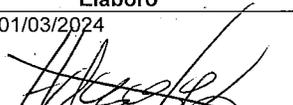
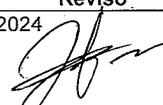
No.	Responsable	Actividad	Descripción	Recurso Relacionado
6.1	Médico / Enfermera	Solicitud de devolución a la entrega	6.1.1. Generar por medio de la herramienta de gestión la devolución del medicamento o insumo, seleccionando el motivo de devolución: - No conformidad (productos con características primarias o secundarias con observaciones).	Herramienta de gestión

Elaboró Fecha: 01/03/2024 Firma:  QFB. Estela Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Revisó Fecha: 01/04/2024 Firma:  Lic. Héctor Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Autorizó Fecha: 02/05/2024 Firma:  QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario
---	---	---

			- Cancelación (Egreso del paciente, fallecimiento del paciente, alta voluntaria del paciente, cambio de tratamiento, etc.).	
6.2	Supervisor de Dispensación	Solicitud de devolución por no uso	<p>6.2.1 Validar en la herramienta de gestión la solicitud de devolución con los datos entregados.</p> <p>Procede:</p> <p>Si: Se solicita al auxiliar recibir el bien; pasa a la actividad 6.3.1</p> <p>No: Informa por medio de la herramienta de gestión el por qué no procede su devolución y notifica al Coordinador de Farmacia.</p>	Herramienta de gestión / medicamentos e insumos para la salud
6.3	Auxiliar de farmacia	Reingreso a la Farmacia	<p>6.3.1 Recibir los insumos notificados para la devolución.</p> <p>Procede:</p> <p>Si: Cuenta con los criterios de integridad (Anexo 1); pasa a la actividad 6.3.2.</p> <p>No: El bien está dañado o sin cumplimiento en el tipo de resguardo, no se recibe y notifica al Supervisor de Distribución; pasa a la actividad 6.2.1 (apartado "No").</p> <p>6.3.2 Verificar que los bienes correspondan a los lotes surtido.</p> <p>Procede:</p> <p>Si: Son los lotes surtidos; pasa a la actividad 6.3.3</p> <p>No: El bien no corresponde al lote surtido, no se recibe y notifica al Supervisor de Distribución; pasa a la actividad 6.2.1 (apartado "No").</p>	Herramienta de gestión / medicamentos e insumos para la salud

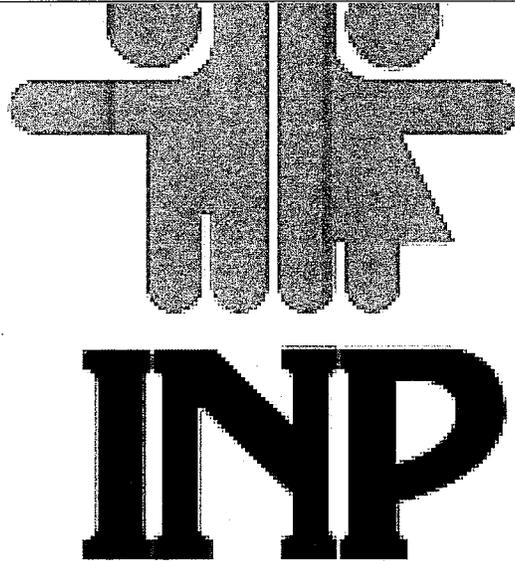
Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha: 01/03/2024 Firma:  QFB Estela Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Fecha: 01/04/2024 Firma:  Lic Héctor Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Fecha: 02/05/2024 Firma:  QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario

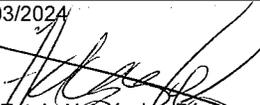
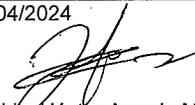
			6.3.3 Recabar los datos completos del Anexo 2 "Formato de Devoluciones".	Medicamentos e insumos para la salud / Anexo 2
			6.3.4 Notificar al Supervisor de Distribución	Medicamentos e insumos para la salud / Anexo 2
6.4	Supervisor de distribución	Recepción de devolución	6.4.1 Valida la información del Anexo 2 y de los insumos para solicitar el reintegro al inventario. Nota: El correo deberá contener la información necesaria para su reintegración y se deberá copiar al Jefe de Control de Bienes.	Correo electrónico / Herramienta de gestión / Medicamentos e insumos para la salud / Anexo 2
			6.4.2 Entrega el bien al Supervisor de Almacenamiento para su acomodo en el lugar correspondiente.	Medicamentos e insumos para la salud
6.5	Supervisor de Almacenamiento	Reintegro de bienes	6.5.1 Resguarda los insumos acorde al PNO-FAR 06 y 07.	PNO-FAR-06 y 07
6.6	Coordinador de Farmacia	Reintegro de bienes	6.6.1 Solicita por medio de correo electrónico a la mesa de ayuda o Tecnologías de la Información el reintegro de los bienes. Nota: El correo deberá contener la información necesaria para su reintegración y se deberá copiar al Jefe de Control de Bienes, Supervisor de Kardex, Almacenamiento y Distribución.	Correo electrónico / Herramienta de gestión
6.7	Mesa de Control y/o Tecnologías de la Información	Reintegro en inventario	6.7.1 Realizar el registro de la solicitud.	Herramienta de Gestión
			6.7.2 Notificar por medio de correo electrónico al Coordinador de Farmacia, para la validación del movimiento.	Herramienta de Gestión / Correo Electrónico

Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha: 01/03/2024 Firma:  QFB Estela Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Fecha: 01/04/2024 Firma:  Lic. Hector Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Fecha: 02/05/2024 Firma:  QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario

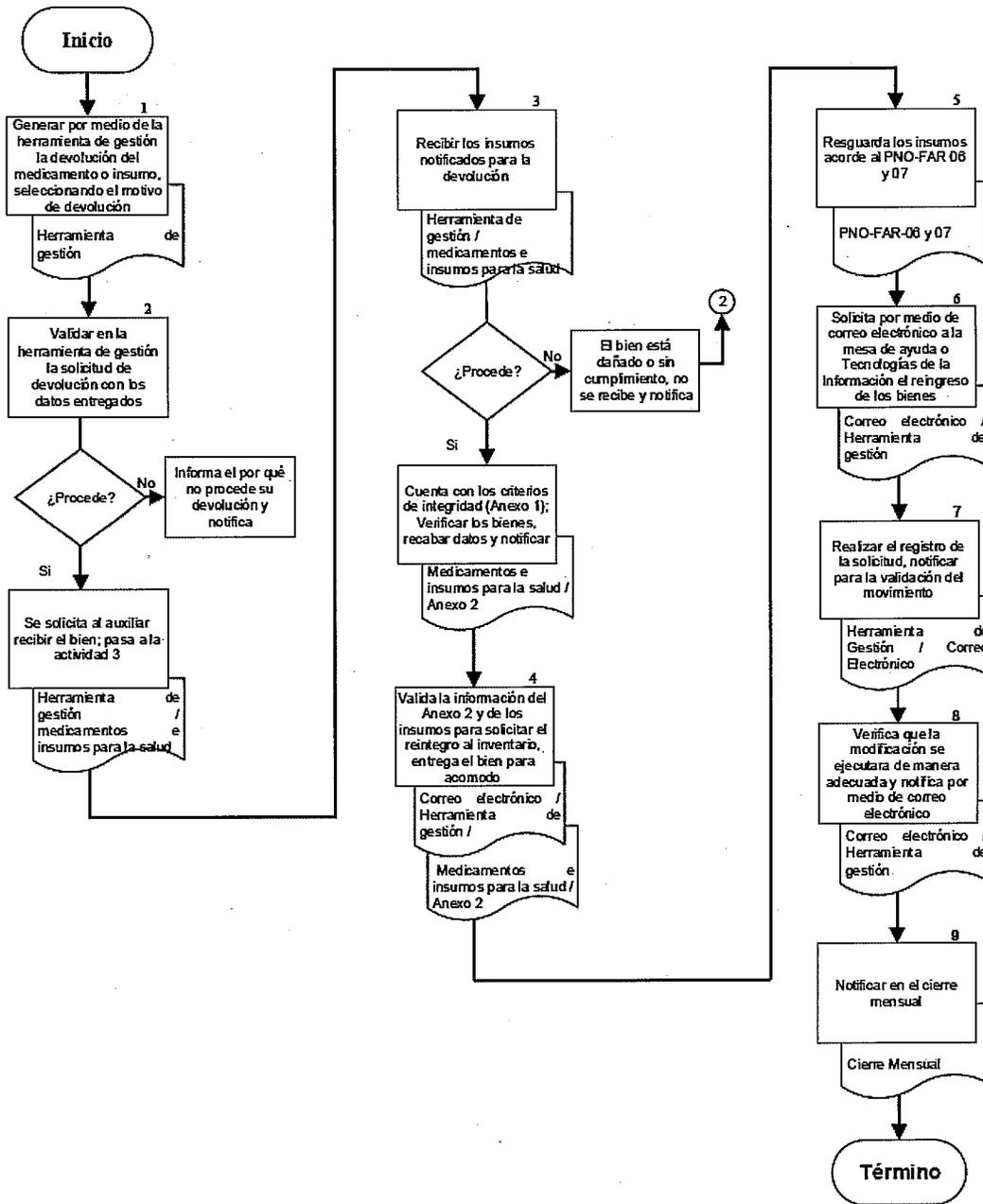
	Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud.	Clave PNO-FAR-11	Versión 02	
Vigente de: marzo 2024	Próxima revisión: marzo 2027	Sustituye a Versión 1	Pág. 6 de 8	

6.8	Coordinador de Farmacia	Validación de registro	<p>6.8.1 Verifica que la modificación se ejecutara de manera adecuada y notifica por medio de correo electrónico a la Jefatura de Control de Bienes.</p> <p>Nota: El correo deberá contener la información necesaria para confirmar su reintegro y se deberá copiar al Supervisor de Kardex, Almacenamiento y Distribución.</p>	Correo electrónico / Herramienta de gestión
6.9	Supervisor de Kardex	Notificar	6.9.1. Notificar en el cierre mensual.	Cierre Mensual
TERMINA PROCEDIMIENTO				



Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha: 01/03/2024 Firma:  QFB. Estela Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Fecha: 01/04/2024 Firma:  Lic. Héctor Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Fecha: 02/05/2024 Firma:  QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario

7. FLUJOGRAMA



Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha: 01/03/2024 Firma: QFB. Estela Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Fecha: 01/04/2024 Firma: Lic. Hector Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Fecha: 02/05/2024 Firma: QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario

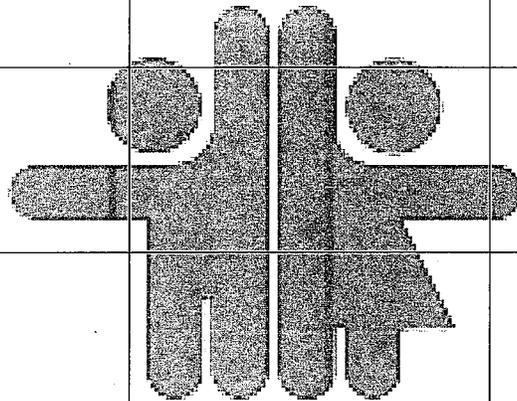
	Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud.	Clave PNO-FAR-11	Versión 02	

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

8.1 Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud. Sexta edición. Julio 2018.

9. CONTROL DE CAMBIOS

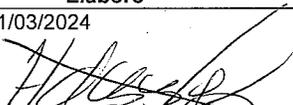
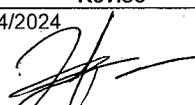
Fecha	Descripción del cambio	Justificación	Realizado por	Aprobado por



INP

10. FIRMAS DE CONOCIMIENTO

Área	Nombre	Firma	Fecha

Elaboró Fecha: 01/03/2024 Firma:  QFB Estela Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Revisó Fecha: 01/04/2024 Firma:  Lic. Héctor Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Autorizó Fecha: 02/05/2024 Firma:  QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario
--	---	---

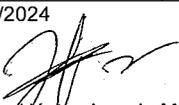
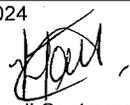
	Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud.	Clave PNO-FAR-11	Versión 02	
Vigente de: marzo 2024	Próxima revisión: marzo 2027	Sustituye a Versión 1	Pág. 11 de 8	

11. ANEXOS

Anexo 1 “Lista de Verificación para el Reingreso de Medicamentos e Insumos para la salud”.

- Empaque secundario se encuentra decolorado por haber sido expuesto a un exceso de luz artificial o solar.
- Empaque se encuentre manchado por rastros de humedad o enmohecimiento en los empaques:
- Productos expuestos a extrema humedad
- Empaque inflado
- Empaque manchado por el contenido del envase primario lo que indicaría fugas o derrame del envase primario
- Cambio del color del envase
- Lotes o fechas de caducidad no correspondientes a lo surtido



Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha: 01/03/2024 Firma:  QFB. Estela Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Fecha: 01/04/2024 Firma:  Lic. Héctor Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Fecha: 02/05/2024 Firma:  QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario

 SALUD <small>SECRETARIA DE SALUD</small>	Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud.	Clave PNO-FAR-11	Versión 02	 INP

Anexo 2 "Formato de Devoluciones"

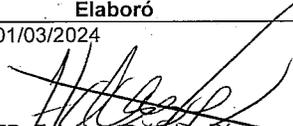
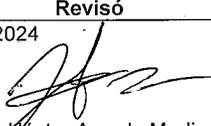
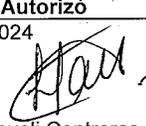
Formato de devolución

Fecha								
Servicio solicitante								
Cantidad solicitada	Descripción del Medicamento	Registro del medicamento	Presentación	Lote	Fecha de caducidad	Motivo	Estado físico Cumple Si o No	

Concepto de devolución de medicamento y dispositivo medico

a. Egreso del paciente
b. Fallecimiento del paciente
c. Alta voluntaria del paciente
d. Cambio de tratamiento
e. Error en la prescripción (dosis, cantidad)
f. Error en la presentación del medicamento, entre otros.

Devuelto por	Recibido por

Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha: 01/03/2024 Firma:  QFB. Estefia Hernández Pérez Coordinador de Farmacia	Fecha: 01/04/2024 Firma:  Lic. Héctor Aranda Medina Jefe del Departamento de Control de Bienes	Fecha: 02/05/2024 Firma:  QFB Tania Nayeli Contreras Barrera Responsable Sanitario