

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 1 de 14

FARMACIAS

DISPENSA DE TERAPIAS ESPECIALES

Tabla de contenido

Objetivo2

Descripción2

 Ingreso de pedidos.....2

 Recepción de pedidos3

 Dispensa4

 Envío de documentación a droguería6

 Devoluciones7

 Instrucciones y configuración10

Registros13

Documentos relacionados13

Historial de cambios14



reddefarmacias@orien.com.ar



11-2497-2617 (AMBA)
11 5110-8645 (INTERIOR)

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 2 de 14

1. OBJETIVO

Establecer los controles y documentación requerida para la dispensa de terapias especiales.

2. DESCRIPCIÓN

2.1 INGRESO DE PEDIDOS

2.1.1 LLEGADA DEL TRANSPORTISTA

Los productos de un remito (pedido) pueden estar acondicionados en:

- ✓ **Más de un bulto** debido a:
 - la cantidad de unidades y/o tamaño de los productos.
 - la distinta condición de conservación de los productos que contiene, FRÍO y SECO (**pedido combinado**).
- ✓ **Consolidado**; es decir, junto con productos de otros pedidos dentro del mismo embalaje.



OBSERVACIONES:

- Todos los embalajes (caja o conservadora) están identificados en su exterior con una etiqueta que detalla los números de remito de los pedidos que contiene.
- En caso de pedidos combinados, el número de remito se repite todas las etiquetas de embalaje.



- **Verificar** que los pedidos entregados se correspondan con el **lugar de entrega indicado en el remito. Caso contrario, NO ABRIR Y RECHAZAR.**
- **Priorizar el guardado de pedidos con cadena de frío**, manteniéndolos dentro de la bolsa de nylon en la cual vienen acondicionados, para su control posterior.

2.1.2 DOCUMENTACIÓN

- ✓ Conformar el remito **triplicado** con firma, aclaración, fecha y nombre del establecimiento y entregar al transportista.
- ✓ Controlar los productos del pedido contra remito (**original y cuadruplicado**).



La firma del remito entregado al transportista implica la confirmación de la recepción del pedido, pudiendo realizarse el control del contenido posteriormente.

2.1.3 INFORMAR LA RECEPCIÓN EN EL SNT O VERIFARMA



- ✓ Confirmar la recepción de los productos del remito **el mismo día en que se reciben.**



CUALQUIER OBSERVACIÓN RESPECTO A LA CONDICIÓN DE ENTREGA O ESTADO DEL PEDIDO, O DISCREPANCIA CON EL REMITO DEBE INFORMARSE A ORIENT DENTRO DE LAS 24 HS DE RECIBIDO EL MISMO.

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 3 de 14

2.2 RECEPCIÓN DE PEDIDOS

¿QUÉ CONTROLAR?



REMITO VS PRODUCTOS



SALUD EN MOVIMIENTO

ORIENT S.A.

San Blas 1760 | 1416 | Capital | Argentina

TEL: 5274-8500 | EMAIL: info@orien.com.ar

I.V.A Responsable Inscripto | Imp. Internos: No Responsable

R

Nro.Remito: 101101260077

Fecha: 08-09-2025

C.U.I.T.: 30686262312

ING. BRUTOS: 0989034-03

INICIO DE ACTIVIDAD: 01/11/1996

Triplicado



GLN: 7798168050014

Página 1 de 1

Ciente

C100866 - SWISS MEDICAL S A

CUIT

30654855168

Domicilio

SAN MARTIN 823 Piso:18 / / Capital Federal

Zona

TTE PROPIO

INFORMACION DE ENTREGA:

Nombre

FARMACIA OPENFARMA BIKANER (RF)

Domicilio

AV. CORRIENTES 1880 / BALVANERA / CAPITAL FEDERAL (1045)

Afiliado

MCATO14051991 / NRO.AFI: 8000061816292010 / / TEL: 02774

RETIRA CON RECETA ELECTRONICA IMPRESA

VERIFICAR DIRECCIÓN DE ENTREGA

INSTRUCCIÓN DE RECETA 1/2

Observaciones

(1254349) FILTRO: Clientes generales, RF, LQ:MTOTINO- I- , PEDIDO: RPA 1254349, ENTREGA: OEA 1227036, RNOS: 113328, NRO.OC: 4997896, SEPTIEMBRE- RP 01/08/25

INSTRUCCIÓN DE RECETA 2/2

SKU	Artículo	Frio	GTIN / Ean13	Lote	Fec Vto	UM	Cantidad
M3764	MIVUTEN comp.rec.x 30 (118247517162)	NO	07795348000326	EAEQ1A	24/03/2027	UNIDADES	1,000
M4625	VIRONTAR N comp.rec.y ran.x 30 (701501339780)	NO	07795348002825	EAD15A	27/10/2026	UNIDADES	1,000
Cantidad de Lineas:							Total: 2,000

INFORMACIÓN DE PRODUCTOS
(Las series de cada artículo figuran entre paréntesis)

Producto con o sin cadena de frío.

Verificar coincidencia de lo indicado en el remito contra unidades físicas.

En TRIPLICADO (Llegada):
SELLO FARMACIA + FECHA Y FIRMA DE RECEPCIÓN

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 4 de 14

2.3 DISPENSA

¿QUÉ CONTROLAR?



RECETA VS PEDIDO

RECETA



NOMBRE Y APELLIDO O ID / SIGLA
 NRO. DE AFILIADO
 OBRA SOCIAL

Producto / droga

Presentación

Cantidad


 FIRMA PROFESIONAL
 SELLO / N° DE MATRÍCULA
 FECHA

MEDICACIÓN PARA PRODUCTOS TRAZABLES



(01)08054083005003	Nro de GTIN
(17) 30/11/24	
(21)00075105037722	Nro de Serie
(10)1054215	

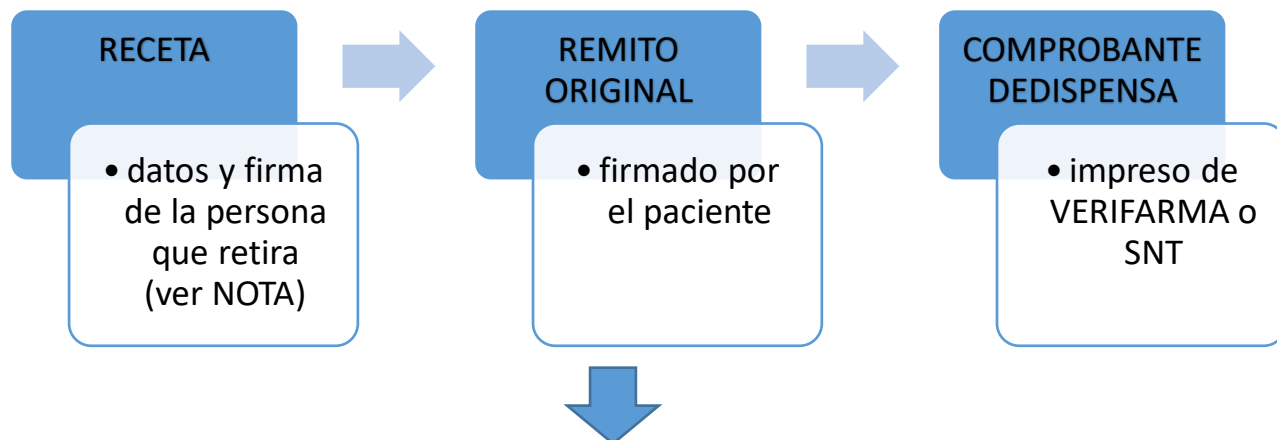
IMPORTANTE:



- ✓ Constatar con el afiliado que **los productos que retira son los que consume** (en especial, diferente marca comercial cuando se prescribe por activo). La firma del remito por el paciente significa conformidad con el pedido entregado.
NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES UNA VEZ DISPENSADO
- ✓ Informar la dispensa en VERIFARMA o SNT el mismo día que se entrega el pedido al paciente, o como máximo dentro de las 24 hs. **Chequear que los datos cargados del afiliado, medicación y agente de salud (obra social o prepaga) sean correctos ya que cualquier error detectado pasadas las 24 hs de informado es IRREVERSIBLE.**

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 6 de 14

2.4 ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN A DROGUERÍA



Todos los documentos deben estar **FIRMADOS Y SELLADOS** por la Dirección Técnica del establecimiento. **El sello válido es el del establecimiento con datos de DT (Dirección Técnica).**



- Verificar que la **documentación esté completa, firmada y sellada** por el paciente y DT, previo a su envío a la droguería.
- Remitir la documentación con una **frecuencia semanal**.

NOTA:

Datos a completar en el remito ORIGINAL por el paciente o la persona que retira en su nombre:

FIRMA:
ACLARACIÓN:
DNI:
TELÉFONO:
FECHA:

Excepción: En el caso de **pacientes con identidad protegida** por ley codificados, solo completar los siguientes datos: **firma/sigla y fecha**.

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 7 de 14

2.5 DEVOLUCIONES

Sólo se gestionarán devoluciones de productos que no han salido del establecimiento farmacéutico. Las devoluciones podrán ser solicitadas por Red de Farmacias o mismo alertadas por la propia farmacia cuando el paciente rechace la medicación o no la retire dentro de los 30 días.

PREVIO A LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS, LA FARMACIA DEBE ASEGURAR:



- ✓ El **correcto estado e integridad del producto** (estuche sin deterioro visible, sin manchas y/o mojado, sin etiquetas pegadas y con la faja de seguridad intacta).
- ✓ **Coincidencia del lote** de los productos contra descripción del remito.
- ✓ **Coincidencia de la serie** de los productos trazables contra descripción del remito.
- ✓ El **informe en el SNT o VERIFARMA de la devolución** de los productos trazados del remito al GLN de la droguería.

2.5.1 ACONDICIONAMIENTO DE LAS DEVOLUCIONES

2.5.1.1 PRODUCTOS SIN CADENA DE FRÍO

Utilizar **caja de cartón rígida**, adecuada al tamaño del pedido, **y rellenar los espacios vacíos** con papel kraft u otro material para evitar el libre movimiento de las unidades y proteger de posibles golpes y/o caídas.

2.5.1.2 PRODUCTOS CON CADENA DE FRÍO

Para el embalaje de estos pedidos se podrá:

- **Replicar la configuración de frío utilizada por la droguería**, siempre que se conserven los insumos originales (geles refrigerantes congelados y fríos, aislantes y conservadora) o,
- **Armar la configuración alternativa** acorde al tamaño y/o volumen del pedido, siguiendo las pautas del punto **2.6 CONFIGURACIONES DE CADENA DE FRÍO**

IMPORTANTE: preparar el momento en el que se presenta el transportista para asegurar la duración de la cadena de frío.

Devolución de más de un pedido: los productos con igual condición de conservación pueden acondicionarse dentro del mismo embalaje, pero **debe mantenerse la individualidad de cada pedido**; es decir, los productos de cada pedido deben estar embolsados junto con su correspondiente remito.

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 9 de 14

2.5.3 RETIRO DE LA DEVOLUCIÓN

Completar la **NOTA DE DEVOLUCIÓN**, enlace provisto por ORIEN al momento de gestionar la devolución, **por cada remito retirado** con la siguiente información:

- **Nombre del establecimiento:** nombre de fantasía y Razón Social.
- **GLN**
- **Remito devuelto:** número de remito completo (prefijo-número)
- **Tipo de devolución:** marcar si es total (pedido completo) o parcial (algunos productos del pedido), según corresponda.
- **Trazabilidad:** seleccionar el sistema por el cual informó la devolución de las series de los productos trazables, si aplica.
- **Productos con cadena de frío:** adjuntar el **reporte de temperatura** del equipo frigorífico donde estuvo almacenada la mercadería **desde la fecha de su recepción hasta su retiro**.
En el caso de enviar los reportes de temperatura vía mail a calidad@orien.com.ar, indicar en el asunto: "DEVOLUCIÓN REMITO", detallando en el cuerpo del mail los datos del establecimiento y remito/s involucrado/s. Si son varios los remitos devueltos, podrá enviarse un solo registro de temperatura que corresponderá al del pedido de mayor permanencia en el establecimiento.
- **Productos con cadena de frío (optativo):** cuando sean varios los remitos a devolver, en lugar de adjuntar el registro de temperatura en cada NOTA DE DEVOLUCIÓN, puede utilizarse esta opción haciendo referencia al número de remito donde se adjuntó el registro. **Recordar que el registro a adjuntar debe corresponder al remito de mayor permanencia en el establecimiento.**
- **Devolución realizada por:** la nota tiene el espíritu de declaración jurada, por lo que debe ser completada con los datos del Director Técnico del establecimiento y/o auxiliar.
- **Fecha de retiro por el transportista:** día en que se realiza el retiro de la mercadería, debiendo coincidir con el registro de temperatura.

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 10 de 14

2.6 CONFIGURACIONES DE CADENA DE FRÍO

2.6.1 CONSIDERACIONES GENERALES

- Seleccionar una conservadora acorde al tamaño y/o volumen de los productos a embalar. **Espesor de paredes de la conservadora no menor a 3 cm** para asegurar una buena aislación.
- Embolsar los productos o envolver en film de nylon para evitar que se mojen los productos con los geles al descongelar.
- Utilizar geles FRÍOS y CONGELADOS en el armado de la configuración. Disposición y uso de los mismos:
 - **Geles fríos**, van en contacto directo con el producto y sirven para mantenerlo frío, evitando que se congele.
 - **Geles congelados**, separados de los geles fríos por un aislante y sirven para mantener a estos fríos.

IMPORTANTE: NO COLOCAR GELES CONGELADOS EN CONTACTO DIRECTO CON EL PRODUCTO.

- Temperatura y preparación de los geles:
 - **Geles fríos**: entre 2° y 8°C, mantenidos en heladera o cámara de frío.
 - **Geles congelados**: entre -15°C +/- 5°C, mantenidos en freezer por lo menos 48 hs antes de usar.
- **La masa de gel congelado no debe ser mayor que la del gel frío.** Es decir, que el peso total de los geles congelados no puede superar el peso total de los geles fríos.
- El material aislante puede ser una placa de telgopor o cartón grueso.
- Una vez colocado el producto dentro de la conservadora, rellenar los espacios vacíos con papel madera o chips de telgopor.
- Colocar una etiqueta de cierre de la conservadora indicando la duración de la cadena de frío que será de 24 hs tanto para las configuraciones replicadas como las alternativas. La etiqueta debe contener los siguientes datos:

 **DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO CON CADENA DE FRÍO**

Fecha de cierre: ____ / ____ / ____

Hora de cierre: ____ : ____ hs.

Horario de finalización de la Cadena de Frío: 24 hs posterior al horario de cierre.

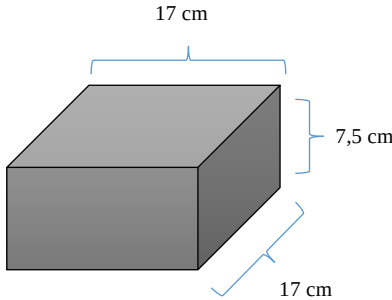
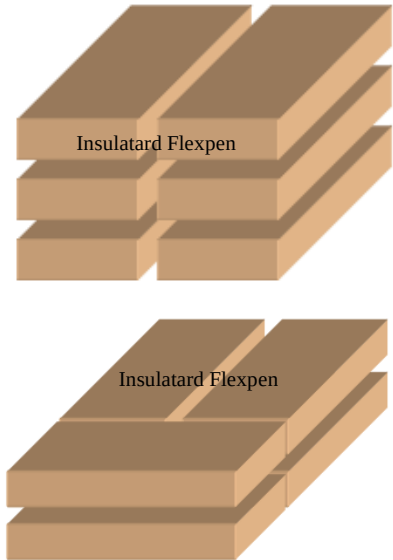
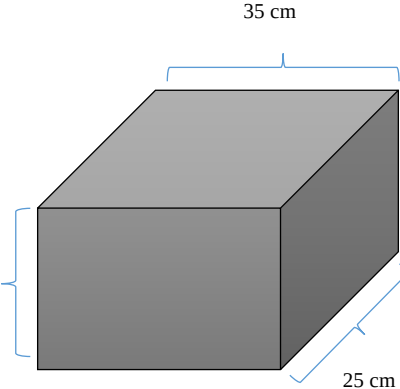
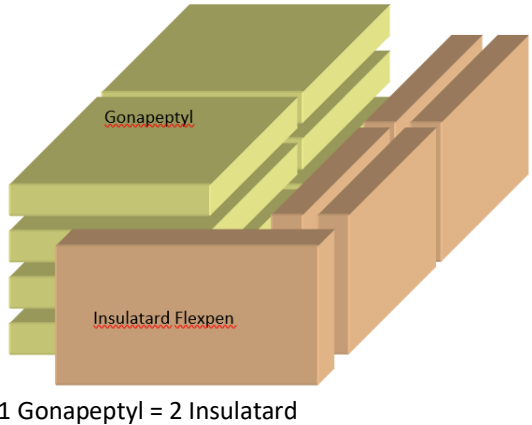
Etiqueta de frio modelo

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 11 de 14

2.6.2 CONFIGURACIONES DE CADENA DE FRÍO

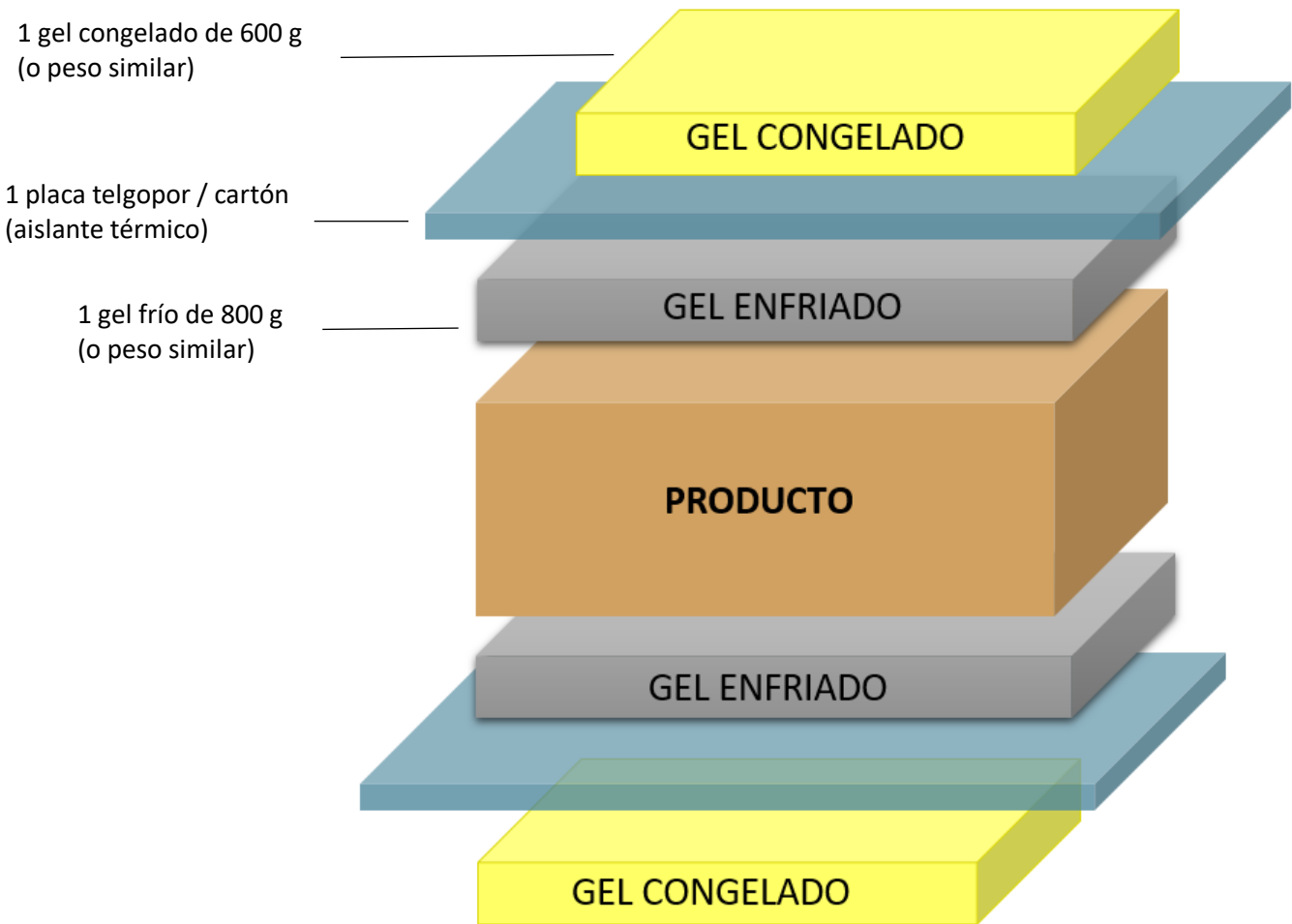
A modo orientativo se incluyen a continuación las configuraciones para dos tamaños de conservadora ORIEN. La DISPENSADORA deberá utilizar el esquema más similar al tamaño de conservadora que disponga para el acondicionamiento de los productos y respetar el balance de masa congelada/fría de los geles que se utilicen en el armado.

La palabra “PRODUCTO” o “MEDICAMENTOS” en los esquemas de armado, hace referencia al producto o productos embolsados o enfilados para su protección. El tamaño y/o volumen de estos determina la conservadora a utilizar.

Conservadora	Paquete de Producto	Referencia
Medidas internas: largo, ancho y alto	Carga máxima del paquete: largo, ancho y alto	Ejemplificación de carga con el producto tomado como referencia
Conservadora chica: N° 14 ORIEN (255 x 190 x 200) mm	(170 x 170 x 75) mm 	Opciones: 
Conservadora mediana: N° 13 ORIEN (370 x 300 x 220) mm 10 cm	(320 x 260 x 110) mm 	 1 Gonapeptyl = 2 Insulatard

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 12 de 14

ESQUEMA DE ARMADO DE LA CONSERVADORA CHICA o medida SIMILAR

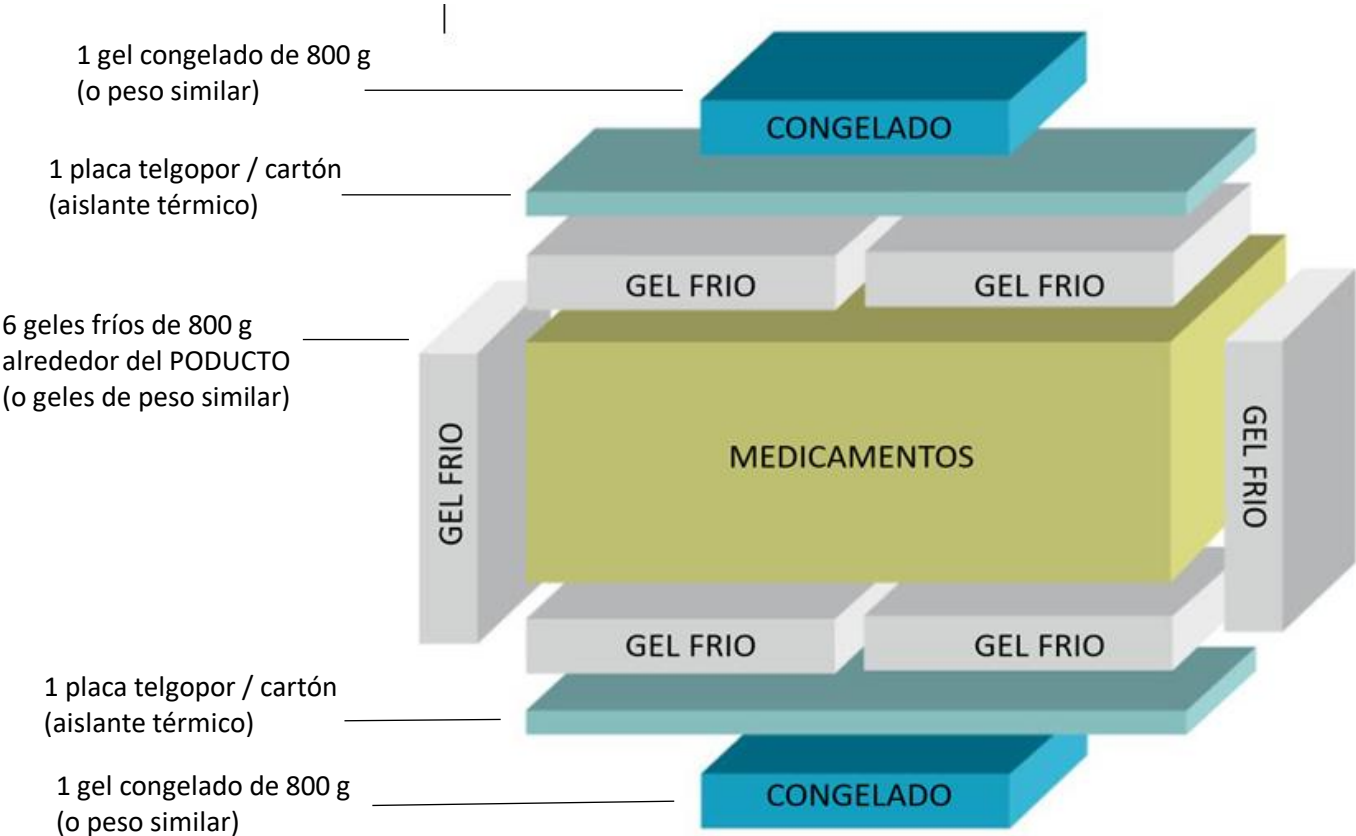


- NOTA:**
- El armado es simétrico a ambos lados del PRODUCTO.
 - El peso de los geles es orientativo; los mismos pueden reemplazarse por uno o más geles siempre que no se supere el peso de referencia y se respete el balance masa congelada / masa fría.

VALOR A FACTURAR POR REMITO: \$46.000 (A PARTIR DEL 05/10/2026)

	DOCUMENTO	DR511-01
	MANUAL DE OPERACIONES PARA SERVICIO DE DISPENSA	Versión: 02
		Página 13 de 14

ESQUEMA DE ARMADO DE LA CONSERVADORA MEDIANA o medida SIMILAR



NOTA:

- El armado es simétrico a ambos lados del PRODUCTO.
- El peso de los geles es orientativos; los mismos pueden reemplazarse por uno o más geles siempre que no se supere el peso de referencia y se respete el balance masa congelada / masa fría.

GUÍA RÁPIDA PARA FARMACIAS

Pedidos, Dispensación y Presentación de Documentación

1. DISPENSACIÓN AL PACIENTE

- Verificar identidad del paciente.
- Solicitar y retener la receta original.
- Obtener firma, fecha y conformidad en receta y remito.
- Afiliados SIGLAS: deben conformar con sus siglas en receta y remito.
- Ante cualquier duda, consultar previamente con Red de Farmacias.

2. TRAZABILIDAD (VERIFARMA)

- Registrar la recepción dentro de las 24 hs de recibido el pedido.
- Registrar la dispensación al momento de la entrega o dentro de las 24 hs posteriores.
- Informar a Red de Farmacias cualquier inconveniente dentro de las 24 hs.

3. RENDICIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Presentar por paciente:

- Remito firmado.
- Receta conformada.
- Comprobante de trazabilidad.

Toda la documentación debe estar firmada y sellada por el Director Técnico.

4. COMUNICACIÓN

Utilizar WhatsApp, mail o teléfono para consultas, validaciones e inconvenientes operativos con RED DE FARMACIAS.

5. GUARDIA SWISS MEDICAL

Contact Center exclusivo para pacientes Swiss Medical durante fines de semana. Teléfono: 5246-8250

6. REGLA GENERAL

Para obras sociales no detalladas, considerar vigencia máxima de 30 días y consultar con Red de Farmacias antes de dispensar.

OOS	VIGENCIA DE RECETA EN DIAS O MESES
ACA SALUD	60
SMAI / POLICIA	90
FERROVIARIOS INTERIOR	60
FERROVIARIOS CABA	30
SWISS HIV	30 o fecha de receta exacta indicada en observaciones del remito en la parte inferior.
SWISS TUBERCULOSIS	30 o fecha de receta exacta indicada en observaciones del remito en la parte inferior.
SWISS DBT	60 - LAS CANTIDADES NO COINCIDEN EN LAS RECETAS
GALENO DIABETES	60 - LAS CANTIDADES NO COINCIDEN EN LAS RECETAS
GALENO GENERAL	30
PORTUARIOS	60
OSSACRA DBT	60
FIDEI SALUD	30
PREVENCION HIV	30
PREVENCION DBT	60
*IOSFA DBT	60
MEDIFE HIV	30
OSPOCE -SERENOS DE BUQUES (OSDEB) - OSCEP	30 SIN EXCEPCION
OSDOP DBT	6 MESES
OSUOMRA (UOM)	60
DAS	30
OSPEDYC DBT	6 MESES
OSCEP (C100766) DBT	60
OSSDEB (C100765) DBT	60
ASSPE (C100358) DBT	60
OSPIL	30
OSPRERA	60
OSIAD	60
IPROSS	SIN RECETA - ADJUNTAR REMITO DE FARMACIA SIN EXCEPCION
BOREAL	Vigencia de 6 meses una vez emitida
MEDITRAT / OSTVENDRA / BAIRES SANITA	30 (EL/LA PACIENTE PRESENTA ORDEN MEDICA Y AUTORIZACION, SIN EXCEPCION, PARA RETIRAR).
APUNTADORES MARITIMOS (C100869)	IMPORTANTE: Solicitar orden de entrega, a parte de la receta, que les da la obra social al afiliado, sin eso, no se puede dispensar.
OSPATCA	Pide fecha de receta exacta: La entrega se realiza únicamente si presenta receta + formulario/recetario.
APRES	Retira SIN RECETA.
SANCOR SALUD	En las observaciones del remito se pide fecha exacta de la receta. Como excepción se puede tomar receta con otra fecha siempre y cuando no supere los 30 días con respecto a la fecha del remito.
MEDIFE DBT/ONCO	En las observaciones del remito se pide fecha exacta de la receta. Como excepción se puede tomar receta con otra fecha siempre y cuando no supere los 60 días con respecto a la fecha del remito.
BANCARIOS	Solo se puede dispensar si la fecha de la receta que presenta el/la paciente en la misma que figura en las observaciones.
PASTELEROS	30 - Si se envia de mas, consultar con RED DE FARMACIAS.

7. RESUMEN DE REQUISITOS ESPECIALES

- Swiss HIV/TBC: respetar fecha indicada en observaciones.
- Medifé DBT: excepción hasta 60 días respecto del remito.
- IPROSS: adjuntar remito manual/digital propio de la farmacia sin excepción.
- Apuntadores Marítimos: requiere orden de entrega a parte de la receta.
- OSPATCA: receta + formulario.
- APRES: retira sin receta.
- Meditrat / OSTVENDRA / Baires Sanita: orden médica y autorización obligatorias.

***IOSFA: presentar siempre el remito original (no cuadruplicado). Si la receta no indica la obra social, no dispensar y consultar. No aceptar fotocopias al menos que se indique en el remito.**