

Licenciatura en Administración.  
Práctica Profesional Supervisada.  
Universidad Nacional de Río Negro- Año 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE RIO NEGRO

CICLO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Sede Valle Medio.

Subsede: Choele Choel

INFORME FINAL: PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA



Empresa: Farmacia 26 de septiembre

Profesor Tutor: Ing. Paz Norma

Alumno: Fabrega Rodolfo Ramiro

Legajo N° 26

## Índice general.

Introducción	3
Antecedente de la Industria Farmacéutica	3
Reseña histórica de la empresa.	4
Estructura de la empresa.	5
Análisis del ciclo de servicio de ventas.	7
Análisis del modelo comercial.	12
Tareas realizadas.	13
Ambiente general de la empresa.	13
Ambiente específico de la empresa.	20
Análisis FODA.	21
Conclusión de la Empresa	22
Proposición de cambios y sugerencias a la empresa.	22
Bibliografía	23
Anexo I	24

### **Introducción**

En la localidad de Choele Choel, ubicada en el Valle Medio de Río Negro, Argentina. Se encuentra la Farmacia 26 de Septiembre que se dedica a la venta de medicamento con dos modalidades, con receta indicada por el médico y los de venta libre.

A modo de aclaración diremos que la venta de medicamento con receta, si esta pertenece a una obra social debe concurrir a la farmacia que tenga convenio con la misma, para acceder al descuento, en caso de urgencia se puede adquirir el medicamento en cualquier establecimiento farmacéutico y luego hacer el descargo para que la obra social le reintegre el descuento pertinente.

Si el cliente no le interesa usar la obra social por los pasos administrativos que debe seguir, podrá elegir libremente la farmacia, pero deberá respetar la droga y dosis establecida por el médico. En el caso de los de venta libre el cliente elige; la farmacia, el medicamento y la cantidad.

En el presente informe se analizará la administración de la empresa, para esto se describirá el entorno general y específico, en donde se encuentra y desarrolla la empresa y se caracterizará el ciclo de servicio de venta, con el fin de diagnosticar mejoras a la misma y lograr más eficientemente sus objetivos comerciales.

### **Antecedente de la industria Farmacéutica.**

La farmacia (del griego φάρμακον /fármakon/, 'medicamento, veneno, tóxico') es la ciencia y práctica de la preparación, conservación, presentación y dispensación de medicamentos; también es el lugar donde se preparan, dispensan y venden los productos medicinales. Esta definición es la más universal y clásica que se solapa con el concepto de Farmacia Galénica (Galeno fue un médico griego del siglo II experto en preparar medicamentos).

Antes del siglo XX y principios del mismo, la formulación y preparación de medicamentos se hacía por un solo farmacéutico o con el maestro farmacéutico. A partir del siglo XX, la elaboración de los medicamentos corre a cargo de la moderna industria farmacéutica, si bien siguen siendo farmacéuticos los que coordinan e investigan la formulación y preparación de medicamentos en las grandes empresas farmacéuticas. Es decir, si antes todo farmacéutico era galénico, actualmente ya no es así. Hoy en día, la farmacia es un área de las ciencias de la salud, que estudia la procedencia, naturaleza, propiedades y técnicas de preparación de medicamentos para su correcto aprovechamiento terapéutico así como el efecto de los

medicamentos sobre el organismo (es decir tiene una triple componente, química-biológica-clínica).

Recientemente se considera también práctica de la farmacia aconsejar al paciente en lo que se refiere a su medicación y asesorar a los médicos u otros profesionales sobre los medicamentos y su utilización (farmacia clínica y atención farmacéutica).

Los farmacéuticos también colaboran en grupos de investigación con los químicos, los bioquímicos, los biólogos e ingenieros para descubrir y desarrollar compuestos químicos (y biológicos) con valor terapéutico. Además debido a las nuevas regulaciones internacionales en materia de higiene y salud públicas (OMS/ ICH), cada vez con más frecuencia se solicita su consejo en temas de salud pública.

La historia de la farmacia como ciencia independiente es relativamente joven. Los orígenes de la historiografía farmacéutica se remontan al primer tercio del siglo XIX, que es cuando aparecen las primeras historiografías, que si bien no toca todos los aspectos de la historia farmacéutica, son el punto de partida para el definitivo arranque de esta ciencia.

Hasta el nacimiento de la farmacia como ciencia independiente, existe una evolución histórica, desde la antigüedad clásica hasta nuestros días que marca el curso de esta ciencia, siempre relacionada con la medicina.

La Farmacia se ha desarrollado a partir de varias ciencias como la Química orgánica, la Bioquímica, la Fisiología, la Botánica, la Biología Celular y la Biología molecular. En sus orígenes la práctica médica y la farmacéutica estaban fusionadas. Luego se separaron y divergieron. Actualmente son complementarias, no se entiende una Medicina sin Farmacia y no tiene sentido una Farmacia sin Medicina. Así, la Farmacia es, en verdad, una reunión de múltiples disciplinas de la ciencia, y se puede dividir en dos ramas principales: Ciencias Farmacéuticas y Práctica Farmacéutica.

### **Reseña histórica de la Empresa.**

En octubre del 2008, en la localidad de Choele Choel de la provincia de Río Negro se firma un convenio de comodato entre el sindicato de Empleados de Comercio y la profesional Farmacéutica Padilla kathia Vanesa.

Mediante este documento se cede el salón ubicado en la calle Tomas Boland N° 30, sin ningún cargo, con la condición que se preste el servicio de farmacia a los afiliados de OSECAC del valle Medio.

El 11 de febrero del 2009 Salud Pública de la provincia de Río Negro le otorga la habilitación e inicia su actividad. La misma es una empresa comercial con fines de lucro; venta de medicamento bajo receta, de venta libre y anexo (perfumería, herboristería, etc.).

La personería jurídica comienza en el 2008 como Monotributista y en el 2012 cambia a responsable inscripto.

En julio del 2012 firma un convenio con la Cámara de Farmacia de Bahía Blanca y comienza a trabajar con las obras sociales: PAMI, Galeno, Swiss Medical, OSDE.

### **Estructura de la empresa**

Su estructura es simple; la farmacéutica es quien realiza casi todas las tareas en la organización, vigilando los valores y las responsabilidades profesionales como:

- Actuar éticamente en el ejercicio de su profesión en beneficio del ser humano, la sociedad y el medio ambiente sin discriminación alguna.
- Tener en cuenta que la profesión farmacéutica no puede ser en ninguna circunstancia y bajo ninguna forma, ejercida exclusivamente con fines comerciales.
- Guardar secreto sobre los hechos de los que tenga conocimiento como resultado de su ejercicio profesional.
- Poner sus conocimientos al servicio del ser humano y promover la protección y la recuperación de la salud individual y colectiva.

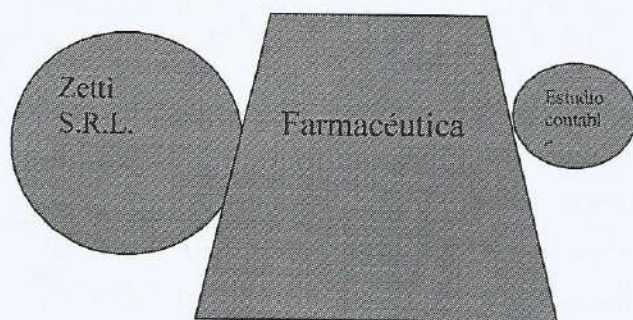
Debido a la complejidad de la venta de remedios que se detallaran más adelante, contrata los servicios de la empresa Zetti S.R.L. (tecnoestructura) que está ubicada en Bernardo de Irigoyen N° 308 piso 9, Capital Federal, Buenos Aires, Argentina; quien pone a su disposición una persona para hacer el mantenimiento e instruir en el programa Farmatronic.

Farmatronic es un sistema de administración, concebido desde el punto de vista del usuario, fácil de operar, ágil, configurable según las necesidades y, por sobre todo, completo, abarcando todas las posibilidades, tanto operativas como administrativas. Farmatronic en particular, cuenta con una variada gama de posibilidades que permiten un excelente manejo del stock y de las reposiciones de productos, gran flexibilidad en el punto de venta, detallado seguimiento y administración de clientes, completo control de las transacciones y una extensa gama de herramientas de marketing.

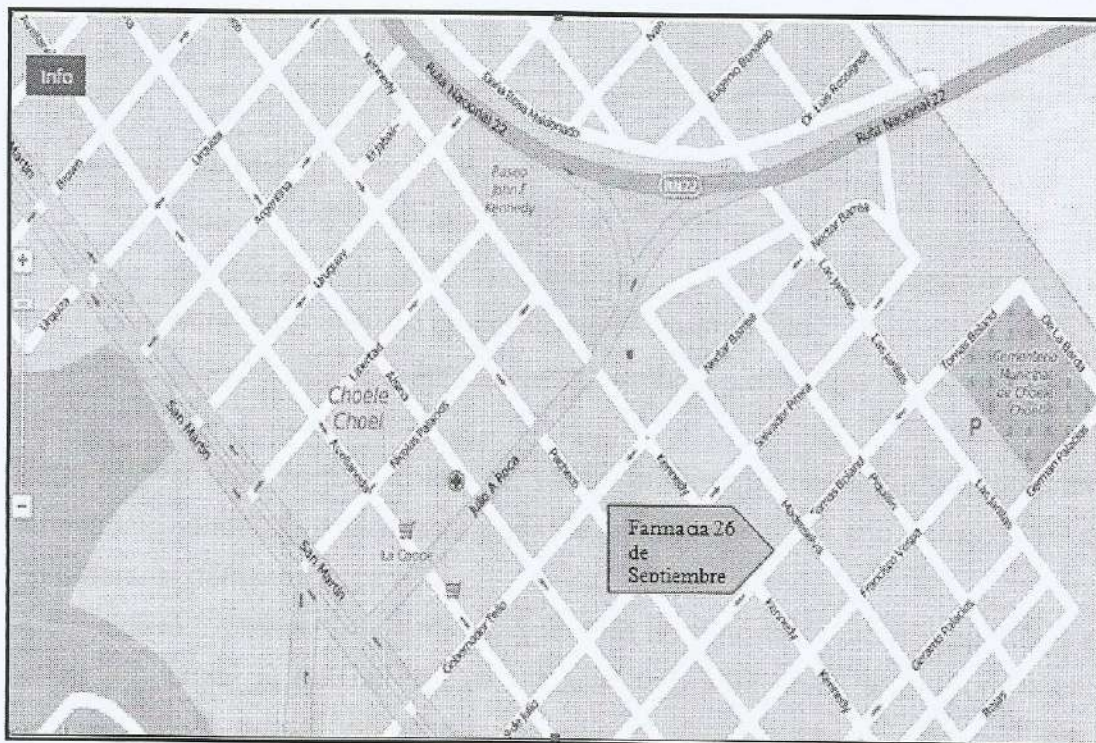
El centro de todo sistema de administración de farmacias es el proceso de Facturación, ya que está presente más del 90% del tiempo en el mostrador, y es quien, con su agilidad, logra reducir drásticamente los tiempos de cierre de cada operación.

Es por ello que Farmatronic concentra en un solo programa, no sólo la posibilidad de cerrar distintos tipos de comprobantes en pocos segundos (prioritario para el mostrador), sino que también permite realizar una infinidad de operaciones que cubren todas las necesidades del mostrador.

También contrata los servicios del estudio contable De Godos y asociados (staff de apoyo) ubicado en avellaneda n° 643, Choele Choele, Río Negro, Argentina, quien realiza la parte contable.



### Ubicación en Choele Choele



## Análisis del ciclo de servicio de ventas.

<u>Principales Proveedores.</u>
<b>Droguería Sur S.A.</b> Villarino 52, Bahía Blanca, Buenos Aires, Argentina. <ul style="list-style-type: none"><li>• Pedido diario (lunes a sábado) por Internet o Teléfono y arriban todos los días a las 9 hs.</li><li>• Cuenta corriente con monto máximo 20.000 y un plazo de 15 días sin pagar interés.</li><li>• Venta de medicamento.</li></ul>
<b>Droguería Monroe Americana S.A.</b> Bahía Blanca Nº 610, Neuquén, Neuquén, Argentina <ul style="list-style-type: none"><li>• Pedido diario (lunes a sábado) por Internet o Teléfono y arriban todos los días a las 18 hs.</li><li>• Cuenta corriente con monto máximo 11.000 y un plazo de 15 días sin pagar interés.</li><li>• Venta de medicamento.</li></ul>
<b>Distribuidora SIS de Baprosis S.R.L.</b> Necochea Nº 636, Bahía Blanca, Buenos Aires, Argentina <ul style="list-style-type: none"><li>• Pedido por teléfono cada 15 días</li><li>• Venta de herboristería, jeringa, agujas, envases estéril, etc.</li><li>• Pago a los 30 días</li></ul>
<b>Diarco y Viajantes Varios</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Productos de los anexos.</li><li>• Pago al contado.</li></ul>

### El stock se calcula:

- Por unidad, se vende se repone.
- Por estación del año como por ejemplo; alto consumo de antialérgicos en primavera, alto consumo de antibiótico en invierno, etc.
- Por ser crónicos y son retirados mensualmente o bimestralmente.

Para solicitar los medicamentos se utiliza el ranking de venta del programa farmatronic donde nos indica las salidas del medicamento por año, mes o día y así considerar la demanda esperada.

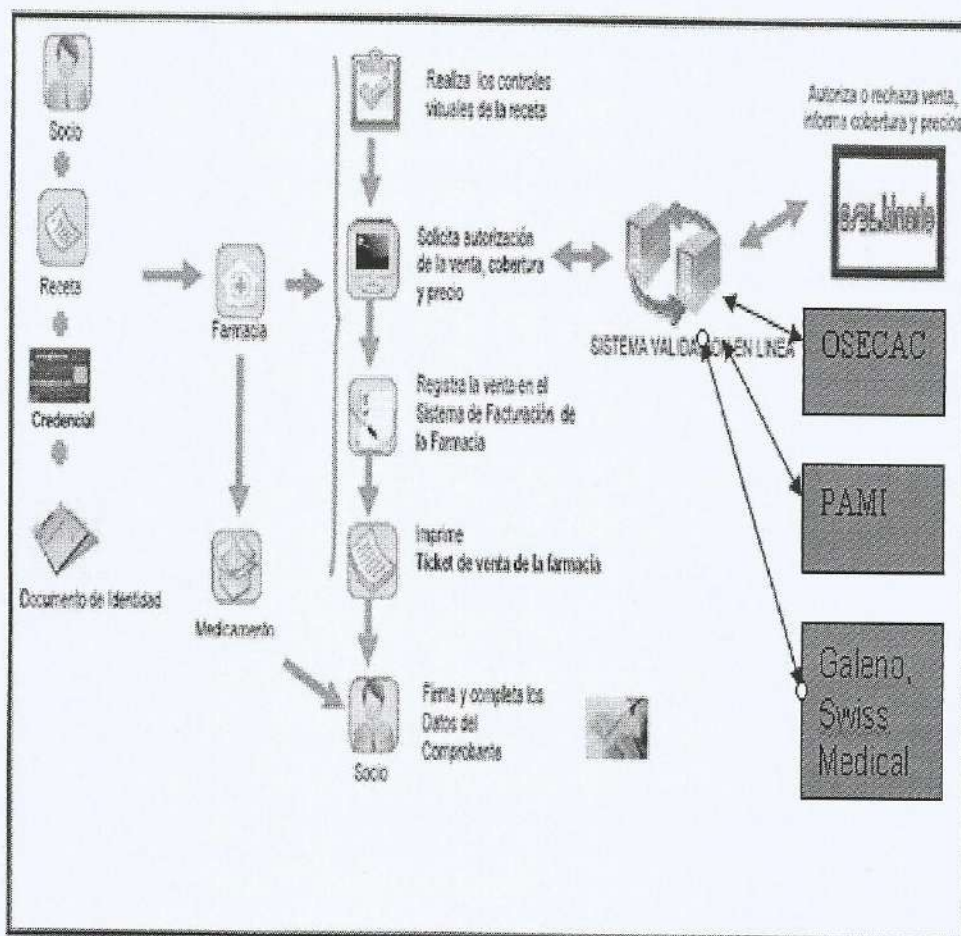
A partir de lo explicado anteriormente podemos diferenciar los ciclos productivos sin tomar en cuenta el tiempo que un medicamento está en el stock porque cada producto tendría un ciclo diferente.

Por otra parte podemos decir que para su generación se necesita una gran inversión en capital de trabajo (se explicara más adelante en los ciclos productivos) por el desfasaje de tiempo entre el pedido con pago a proveedores y el cobro total del producto.

También sucede lo mismo cuando la cantidad de clientes aumenta por la incorporación de una obra social, se debe invertir capital para aumentar la existencia exigida por la demanda.

Esto se realiza para la satisfacción del cliente, que cuando llegue al mostrador tenga todos los medicamentos solicitados y no tenga que esperar un día para efectuar la compra. La dificultad de esto, son las pérdidas producidas por los vencimientos de los medicamentos, debido al exceso de tiempo de un producto en stock.

### Ciclo de servicio de venta de medicamento a las obras sociales





OSECAC.

4 planes.

- Activo en general 40% descuento en el precio del producto.
- monotributista en general 40% descuento en el precio del producto.
- Privilegio infantil en general 70% descuento.
- Materno infantil al 100% mujeres embarazadas con certificado médico y niño al momento de nacer hasta cumplir el año.

El cliente ingresa con receta en manos y solo paga el porcentaje que no cubre la obra social. Estas recetas se envían una vez por mes a Capital Federal, Rivadavia N° 611 a GMS SA. división farmacia.

La obra social verifica si las recetas han cumplido todo el procedimiento administrativo y son aprobada o rechazadas.

Las rechazadas no se pagan. Todas las aprobadas se pagan con un cheque que llega a través de la oficina de OSECAC y con un plazo de 45 a 90 días.

El precio al público (es remarcado un 24% y la obra social le retiene el 10% del total, lo que reduce el margen remarcado a un 11.6%).

PAMI

2 planes.

- Ambulatorio en general 50% a 80% descuento.
- Crónico al 100% descuento.

El cliente ingresa con receta en manos y solo paga el porcentaje que no cubre la obra social, estas se envían a la cámara de farmacia de Bahía Blanca cada 15 días.

La cámara de farmacia de Bahía Blanca verifica si las recetas han cumplido todo el procedimiento administrativo y son aprobada o rechazadas.

Las rechazadas no se pagan, todas las aprobadas, el 90% se pagan con nota de crédito para droguería Sur S.A. y el 10% se deposita en la cuenta de la farmacéutica.

Tiene un plazo de 90 días para pagar.

El precio al público (es remarcado un 24% y la obra social le retiene el 9.64% del total lo que reduce el margen remarcado a un 11.9%)

**Galeno, Swiss Medical, OSDE**

El cliente ingresa con receta en manos y solo paga el porcentaje que no cubre la obra social, estas se envían a la cámara de farmacia de Bahía Blanca cada 15 días

La cámara de farmacia de Bahía Blanca verifica si las recetas hay cumplido todo el procedimiento administrativo y son aprobada o rechazadas.

Las rechazadas no se pagan, todas las aprobadas, el 90% se pagan con nota de crédito para droguería Sur S.A. y el 10% se deposita en la cuenta de la farmacéutica. Tiene un plazo de 90 días para pagar.

El precio al público (es remarcado un 24% y la obra social le retiene el 9.64% del total lo que reduce el margen remarcado a un 11.9%).

**Aclaración:**

- La Superintendencia de Servicios de Salud es el ente de regulación y control de los actores del Sistema Nacional del Seguro de Salud. Su misión es supervisar, fiscalizar y controlar a las Obras Sociales y a otros Agentes del Sistema, con el objeto de asegurar el cumplimiento de las políticas del área para la promoción, preservación y recuperación de la salud de la población y la efectiva realización del derecho a gozar las prestaciones de salud establecidas en la legislación. En la página de esta institución es donde explica las variaciones de los porcentajes de cobertura y si esto se basa en una ley o en un convenio, etc. Ante un conflicto con un cliente por el porcentaje de cobertura o por no estar cargado, este debe dirigirse a la oficina de su Obra Social para resolverlo.
- Cliente solicita el medicamento con receta en mano y a través del sistema farmatronic sabemos su cobertura. Si esta es del 40% el cliente abona el 60% restante, así con los distintos porcentajes y si es del 100% el cliente no abona nada.
- Las obras sociales tienen un plazo de 90 días para pagar el porcentaje de cobertura de sus afiliados.

- Las Obras Sociales retienen un porcentaje (costo de oportunidad) a la farmacia por trabajar con ella; OSECAC. 10%, PAMI., Galeno, Swiss Medical, OSDE 9.64%.

A modo de ejemplo describiremos la compra de un medicamento que cuesta \$ 100 y posee una cobertura de 40% por la Obra Social OSECAC.

-cliente paga el porcentaje del medicamento que no cubre la Obra Social (60%) \$ 60

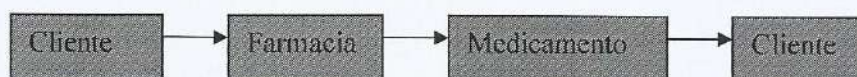
-OSECAC tiene 90días para pagar \$30 (30%) y le retiene por trabajar con la obra social (costo de oportunidad) \$10 (10%).

-Costo de la mercadería vendida que se paga a la droguería es \$80.64 (80.64%).

-Farmacia obtiene ganancia por venta de \$ 9.36 (9.36%).

<u>Análisis del precio remarcado</u>	
Pesos	Porcentaje
\$100 precio de venta	124%
\$80.64 costo mercadería	100%
\$10 retiene OSECAC	12.4%
\$9.36 ganancias por venta	11.6%

### Ciclo productivo de medicamento de venta libre.



En este ciclo el cliente ingresa a la farmacia, pide el medicamento, luego de la entrega lo cancela al 100% en efectivo, en ese mismo momento se carga en la solicitud del pedido para mantener la existencia, y es enviado a la droguería al final del día, llegando al otro día.

Acá podemos deducir que si bien se necesita una inversión inicial para poder tener el medicamento en existencia, al momento de la venta se cobra 100% y a los 15 días se cancela el costo de la mercadería a la droguería (este monto puede ser utilizado libremente por ese periodo de tiempo) y el 24% remarcado es ganancia en

bruto, a diferencia de los clientes de las obras sociales acá no se produce ningún porcentaje de retención por la venta.

<b>Promedio mensual de recetas</b>	
Obras sociales	Numero de receta
OSECAC.	300
PAMI.	100
Galeno, Swiss Medical, OSDE	10

Fuente: Farmatronic

### **Análisis del Modelo Comercial.**

Del 11/02/2009 hasta 01/07/2012.

Todo lo que ingresa por las ventas, se hace reserva de activo corriente.

Este se utiliza, en primer lugar, para pagar todo los gastos corrientes mensuales (Internet, programa Zetti S.A., contador, Ingreso Bruto, etc.). Luego se paga a los proveedores. Por ultimo con el sobrante, se compra mercadería de stock y se realizan gastos varios.

Del 01/07/2012 hasta la actualidad.

Inicia convenios con PAMI, Galeno, Swiss Medical, OSDE.

Si bien el modelo comercial se mantiene, el número de clientes aumenta y hace que cada venta que se realiza, el costo fijo por unidad se reduce y por ende la rentabilidad aumenta (estrategia comercial).

El 90% de lo facturado a la Cámara de Farmacia de Bahía Blanca, lo deposita en la Cuenta corriente de la farmacia en la droguería Sur SA; el resto lo deposita en la cuenta bancaria de la farmacéutica.

Esto permite que el ciclo productivo se reduzca, porque no hay que esperar el pago de la obra social que se realiza con un cheque, luego hay que depositarlo. El banco, cobra el impuesto al cheque y gastos administrativos, luego pone el saldo a disposición de la farmacia para realizar el pago a la droguería.

<b>Costos fijos mensuales para el normal funcionamiento.</b>	
Pago Internet	\$150
Pago Zetti S.R.L.	\$700
Pago Savecom.	\$67
Pago al contador.	\$1100
Pago teléfono.	\$500
Gastos de envío.	\$200
Total C.F.	\$2717

Si bien por decisión de la empresa no se puede poner la rentabilidad cuantitativa de la misma, podemos decir que el resultado del ejercicio del año anterior fue positivo.

#### **Tareas realizadas en la farmacia.**

- Liquidación de PAMI (ver anexo I).
- Control de vencimiento.
- Despacho de la Liquidación de OSECAC en el Correo Argentino.
- Deposito en banco.
- Pago de impuesto.

#### **Ambiente general de la empresa.**

Argentina, Río Negro, Avellaneda.



La Provincia de Río Negro se encuentra ubicada al Norte de la Patagonia, cubriendo una superficie total de 203.015 Km<sup>2</sup>., correspondiendo 20.372 Km<sup>2</sup> al departamento Avellaneda; dentro del cual se localiza la región del Valle Medio, que se extiende desde la localidad de Chelforó, al oeste, hasta el paraje Fortín Castre, al este,

abarcando una superficie de alrededor de 2.400 Km<sup>2</sup> de valle encajado entre dos bardas que actúan como límites geomorfológicos de la Meseta Patagónica. El clima del área es continental templado y árido. La temperatura media anual es de 15.6 °C, la temperatura máxima media es de 23.9 °C y la mínima de 7.9 °C. La precipitación media anual es de 250mm, con tendencia a concentrarse en otoño y primavera. Cuenta con medios de acceso terrestre por Ruta Nacional N° 22 y N° 250. Se encuentra a 180 Km del Puerto de San Antonio Este por Ruta Nacional N° 250 y Provincial N°2. Siete localidades integran éste Valle: sobre la Margen Norte del río Negro se ubican Chimpay, Coronel Belisle, Darwin y Choele Choel; y dentro de la isla, Luis Beltrán, Lamarque y Pomona, considerada como la zona más fértil del Valle, con cultivos de tomates, manzanas y peras entre las más importantes. Cada una de las localidades se caracteriza por tener atractivos diferentes: Chimpay es el centro religioso, se encuentra la Cuna de Ceferino Namuncurá y es sede de la Fiesta Ceferiniana y la Fiesta de la cereza; Cnel. Belisle es la sede de la Fiesta Provincial de la Alfalfa; Darwin considerado centro histórico ferroviario; Choele Choel -centro administrativo- es sede de la Fiesta Provincial del Ternero y de la Fiesta Pcial. Del Folklore (Pre- Cosquin); Luis Beltrán centro educativo y religioso con la presencia de la obra de los Salesianos y las hermanas Cannossianas; Lamarque sede de la Fiesta Nacional del Tomate y la Producción; y Pomona, considerada el Jardín de la Provincia.

<b>Cantidad de habitantes por localidad</b>	
Localidad	habitantes
Choele Choel	10.642
Coronel Belisle	1.764
Lamarque	8.234
Luis Beltrán	5.603
Chimpay	4.868
Darwin	1.148
Pomona	1.032

Fuente: INDEC, 2010

### **Legislación vigente**

Las farmacias podrán anexar a las actividades que establece la ley, la venta de productos destinados a la higiene o estética de las personas; así como de aquellas a los que se les asignen propiedades profilácticas, desinfectantes, insecticidas u otras análogas, sometidos al control de la Secretaría de Estado de Salud Pública.

Están obligadas al:

- a) despacho nocturno en casos de urgencia el que les sea requerido a las farmacias aunque no se hallen de turno. Para no acceder al mismo el farmacéutico podrá exigir la presentación de la receta médica en la que conste la necesidad de la administración perentoria del medicamento prescripto.
- b) "turnos", los que deberán cumplir las farmacias además de su horario habitual de atención al público.

La Secretaría de Estado de Salud Pública confeccionará las listas de turnos obligatorios de farmacias, estableciendo los días calendarios respectivos.

### **Apertura.**

A los efectos de obtener la autorización de instalación de una farmacia los interesados deberán presentar a la Secretaría de Estado de Salud Pública la documentación pertinente que acredite la titularidad de la propiedad. En todos los casos los contratos de sociedad que se formalicen, cuyo objeto sea la propiedad de una farmacia, así como sus modificaciones o cesión de derechos, deberán:

- a) ser formalizados por escritura pública;
- b) ser sometidos a la aprobación previa de la Secretaría de Estado de Salud Pública, la que expedirá constancia de la misma.
- c) ser inscriptos ante la Justicia Comercial.

### **Ubicación.**

Las farmacias estarán distribuidas a fin de asegurar la más eficiente atención y acceso, en todo el territorio provincial, al uso adecuado, igualitario y oportuno de los recursos terapéuticos. La habilitación de nuevas oficinas de farmacias se autorizará cada dos mil quinientos (2.500) habitantes por localidad, sin distinción de la calidad de sus propietarios y se concederá, siempre que exista entre las mismas y los establecimientos farmacéuticos existentes o pendientes de habilitación, una distancia no inferior a la establecida en la siguiente escala:

- a) En poblaciones menores de diez mil (10.000) habitantes, doscientos (200) metros de distancia.

b) En poblaciones de diez mil (10.000) a quince mil (15.000) habitantes, trescientos (300) metros de distancia.

c) En poblaciones que superen los quince mil (15.000) habitantes, cuatrocientos (400) metros de distancia.

El número de habitantes a tener en cuenta será el que arroje el último censo de población, nacional o provincial.

Es incompatible la coexistencia, en la misma localidad, de botiquines de farmacia con farmacias, y los permisos previamente acordados caducarán, de pleno derecho, a los tres meses de la instalación de una farmacia.

En el 2011 La reforma establece que en Río Negro en poblaciones menores de 15 mil habitantes, las farmacias podrán habilitarse cada 200 metros de distancia. En las que superen los 15 mil, podrán habilitarse a 400 metros de distancia entre una y otra. se elimino el requisito; para La habilitación de nuevas oficinas de farmacias se autorizará cada dos mil quinientos (2.500) habitantes por localidad

#### **DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA**

Las farmacias deben contar con la Dirección Técnica efectiva personal de un farmacéutico. En ningún caso el farmacéutico será director técnico de más de un establecimiento.

. El director técnico puede contar con la colaboración de uno o más farmacéuticos/as adscriptos, quienes deben ser autorizados previamente por la autoridad de aplicación para ejercer la función, con procedimiento idéntico al del director técnico, el que tiene sus mismas funciones, obligaciones y responsabilidades. El nombramiento de farmacéuticos adscriptos será obligatorio para el caso del cumplimiento de turnos voluntarios que excedan la jornada legal de trabajo con más las horas extras permitidas por la legislación laboral, adaptándose este criterio por su relieve higiénico laboral, sin que implique tipificación de la naturaleza del vínculo.

Ningún farmacéutico director técnico de una farmacia podrá abandonar sus funciones sin que se haya hecho cargo de las mismas el director técnico que lo reemplace. Establéese que el límite máximo para las ausencias del director técnico de una farmacia es el de un año. En todos los casos el farmacéutico reemplazante deberá asumir, con la pertinente intervención de la Secretaría de Estado de Salud Pública, el carácter de director técnico. El cierre voluntario de las farmacias no podrá exceder de quince días, plazo que la Secretaría de Estado de Salud Pública podrá autorizar se extienda treinta días si estima justificadas las razones que a tal efecto



deberán serle sometidas oportunamente a su consideración. Durante los cierres temporarios las farmacias conservarán la obligación de mantener actualizado el anuncio de los turnos de guardia.

#### **Modificaciones en la Dirección.**

Todo cambio en la Dirección Técnica, ya sea definitivo o temporario, debe ser previamente autorizado por la autoridad de aplicación.

Incompatibilidad.

Los profesionales farmacéuticos que tengan al mismo tiempo título habilitante para el ejercicio de otras profesiones de salud o actividades de apoyo a la salud, no pueden ejercerlas simultáneamente. Los alcanzados por la incompatibilidad deben optar por el ejercicio de una de estas profesiones ante la autoridad de aplicación.

#### **Dispensación de los medicamentos**

Cuando la receta respectiva cumpla con los recaudos legales.

Dicha dispensación o expendio se hará acorde a las siguientes formas:

- 1) Expendio legalmente restringido.
- 2) Expendio bajo receta archivada.
- 3) Expendio bajo receta.
- 4) Expendio sin receta.

1) productos de "expendio legalmente restringido" aquellos que contengan sustancias estupefacientes (alcaloides) y deban, de acuerdo a las normas legales vigentes, ser prescriptos en formularios oficializados y conforme al modelo aprobado por la Secretaría de Estado de Salud Pública;

2) productos de "expendio bajo receta archivada" aquellos que la Secretaría de Estado de Salud Pública considere que deban ser despachados al público con tales requisitos y por cada envase deberá exigirse la correspondiente receta, pudiendo aceptarse recetas en las que figure más de un envase, siempre que el profesional efectúe la prescripción en forma clara y precisa. La receta deberá ser transcrita en el libro recetario, numerada, sellada y firmada por el Director Técnico de la farmacia y ordenadamente archivada.

3) productos de "expendio bajo receta" aquellos que la Secretaría de Estado de Salud Pública considere, de acuerdo a las normas legales vigentes, que no pueden ser despachados al público sin la previa presentación de la receta. Los Directores Técnicos y/o farmacéuticos auxiliares están obligados a firmar, sellar y numerar las

recetas que contengan fórmulas magistrales y oficiales, siendo responsables de su correcta preparación. Las especialidades medicinales autorizadas por la Secretaría de Estado de Salud

Pública como de "venta bajo receta" podrán ser despachadas reiteradamente con la misma receta el número de veces que el médico haya indicado, debiendo el farmacéutico en cada oportunidad sellarla, numerarla y firmarla.

4) productos de "expendio libre" aquellos que la Secretaría de Estado de Salud Pública haya autorizado con tales características.

Cuando en la receta médica se encuentra omitido el tamaño o contenido del envase el farmacéutico deberá despachar el de menor contenido. En caso de que una especialidad medicinal tuviera circulación bajo variadas dosis y ésta no se indicase en la receta médica, el farmacéutico está obligado a despachar la de menor dosis, salvo que, efectuando consulta personal con el médico que realizó la prescripción éste le indicase distintas dosis. En este supuesto el farmacéutico procederá, antes de despacharla, a dejar manuscrita y con su firma la debida constancia en la receta.

Toda receta y/o prescripción médica u odontológica debe efectuarse expresando el nombre genérico o Denominación Común Internacional del principio activo o combinación de ellos, seguido de la forma farmacéutica, cantidad de unidades por envase y concentración. Los médicos y odontólogos, están obligados a respetar el principio de la prescripción por nombre genérico, quedando facultados para expresar en la receta el nombre comercial o de marca del medicamento, a continuación del nombre genérico.

El profesional farmacéutico, para una debida dispensa de los medicamentos, debe asesorar y facilitar al adquirente la información que le requiera sobre todas las especialidades medicinales que contengan el mismo principio activo o combinación de ellos y sus distintos precios.

En los casos en que la receta consigne exclusivamente el nombre genérico de los medicamentos, o en los que se consigue el nombre genérico seguido del de la marca, y no se justifique la selección de esa marca, el farmacéutico debe dispensar, a pedido del consumidor, el medicamento con el mismo principio activo, o combinación de ellos, la misma cantidad de unidades por envase, igual concentración y menor precio que el prescripto. Asimismo, el farmacéutico está obligado a consignar en la receta, de su puño y letra, la conformidad del adquirente con relación a la información recibida.

En caso que el paciente se encuentre imposibilitado de concurrir a la farmacia y tenga su domicilio dentro del radio del municipio en el que se encuentra radicada esta última, la farmacia podrá enviar a un trabajador bajo relación de dependencia encuadrado en los convenios colectivos laborales de esta actividad a entregar en el domicilio del paciente.

Queda prohibido la venta y/o despacho y/o entrega de medicamentos a través de Internet, por empresas de Correos, o por cualquier otro medio que no fuera la oficina de farmacia.

La entrega a título oneroso o gratuito de drogas, medicamentos, especialidades farmacéuticas bajo cualquier condición de expendio, sin intervención del profesional Farmacéutico será considerada ejercicio ilegal de la actividad de farmacia.

#### **Control.**

La negativa del propietario, director o persona a cargo del local o establecimiento de permitir la inspección, hará pasible de una multa de pesos UN MILLON (\$ 1.000.000), a pesos DIEZ MILLONES (\$ 10.000.000) , aplicada solidariamente a sus propietarios y directores técnicos, para cuya graduación se tendrán en cuenta los antecedentes de los mismos, gravedad de la falta y proyecciones de ésta, desde el punto de vista sanitario.

#### **Propiedad.**

Las farmacias sólo pueden ser propiedad de:

- a) Profesionales farmacéuticos que cumplan los requisitos establecidos
- b) De Sociedades de Responsabilidad Limitada, integradas totalmente por profesionales farmacéuticos matriculados en la provincia.
- c) De obras sociales nacionales, provinciales y municipales, mutuales u organizaciones gremiales autorizadas por sus estatutos en las condiciones que determine la reglamentación.

La reglamentación de la presente es la que determina la cantidad máxima de oficinas de farmacia de las que puede ser titular o propietaria una persona física o jurídica.

- d) En 2011 en la modificación ley n° 4438 se incorpora un artículo donde se regulan las farmacias en comandita simple. Por otro lado, a partir de la modificación de esta ley se contempla la posibilidad de que las cooperativas también puedan constituir farmacias.

### **Ambiente específico de la empresa.**

#### **Intensidad de la rivalidad de los competidores.**

- Si bien con la modificación de la legislación del 2011 se permitió el ingreso al mercado de más farmacias. En la actualidad su número sigue siendo comercialmente regulado.

#### **Poder de negociación de los compradores.**

- Al ser precios regulados se pierde el poder de negociación de los compradores.
- Por el convenio firmado con el Centro de Empleados de Comercio todos los afiliados a OSECAC. Deben concurrir a esta farmacia para acceder al descuento.
- PAMI cuando se obtiene un nuevo cliente, no es por el precio o el descuento del producto sino por la atención recibida.
- sino están conforme con el servicio pueden elegir otra farmacia o producir conflictos con las obras sociales.

#### **Poder de negociación de los proveedores.**

- Ellos regulan el precio de su mercadería y los montos y plazos de pago.
- Pueden integrarse hacia abajo en la cadena.
- La competencia entre ellos pueden presentar buenas ofertas en los productos para obtener un mayor margen de ganancias

#### **Nuevos competidores.**

- Existen varias barreras de ingresos al negocio como es:
  1. Legislación que regula la industria.
  2. precios regidos por vademécum.
  3. requerimientos de gran inversión de capital para iniciar la actividad (las ganancias no son instantáneas, un gran margen de ello se cobra a plazo).
- En el 2011 cuando cambia la legislación esta elimina dos barreras legislativas y favorece el ingreso de más farmacia al mercado.

### **Productos sustitutos.**

- Actualmente en valle medio no se presenta una cultura de terapia alternativa, pero es una tendencia emergente como el Reiki, que para sanar el cuerpo utiliza la energía del mismo y no medicamentos.

### **Análisis FODA**

#### **Fortaleza.**

- Convenio con OSECAC, es la farmacia oficial de valle medio (todos afiliados obtienen beneficios por la compra).
- Propietaria de farmacia, esto produce mayor compromiso laboral y no debe afrontar costo del pago de un profesional farmacéutico.
- Convenio con la cámara de farmacia de Bahía Blanca para trabajar con PAMI, OSDE, GALENO Y SWISS MEDICAL.
- Calificado Sistema Informatizado de gestión de farmacia (Farmatronic).

#### **Debilidades.**

- Obsoleto equipamiento informático.
- Un solo proveedor de Internet.
- Falta de conocimiento en informática.
- Inadecuada administración de las existencias.

#### **Oportunidad**

- Regulación favorable con la modificación ley nº 4438 en el 2011.
- Necesidad del producto.

#### **Amenazas**

- Convenios de otras farmacias con OSECAC en valle medio.
- Apertura de nuevas farmacias cercanas

### **Conclusiones de la empresa.**

Si bien es un mercado pequeño el que satisface esta farmacia mensualmente

El negocio farmacéutico contiene varias complejidades administrativas.

Al momento de la venta se debe dar las seguir las siguientes instrucciones; comprobar si la receta fue confeccionada bien por un médico, ver en línea si posee cobertura, agregar los troqueles de los medicamento en la receta.

El día de cierre deben agruparse en lotes y completarlas en línea conjuntamente con los formularios y enviarla para su respectivo control a la institución pertinente. Un error en este proceso produce el no pago del descuento concedido, en consecuencia perdida de capital y una pérdida de ganancia por venta.

Otro es el caso de la generación del stock, que se usa como estrategia para la satisfacción del cliente, donde se debe prestar atención a la demanda generada anteriormente para que no se produzca vencimientos, acumulación de capital en productos, aunque esta sea una alternativa para que el dinero no pierda valor, comprar mercadería.

### **Proposición de cambios y sugerencias a la empresa.**

- Adquirir equipamientos informáticos acorde a las necesidades.
- Utilizar sistema informático del ranking de venta para la generación de pedidos de medicamentos para que de esta manera reducir perdidas por vencidos en el inventario.
- Crear una guía de instrucciones de una hoja donde explique los pasos administrativo para obtener el descuento
- Publicidad en distintos medios.
- Charla en Centro de jubilados informando, que la farmacia trabaja con PAMI y que se hacen presupuesto para solicitar la cobertura del 100% del mismo.
- Pedirle al referente de Zetti S.R.L. que informe e instruya sobre el programa farmatronic, porque tan solo se usan algunas aplicaciones.

Bibliografía.

- Elementos de administración. Un enfoque internacional, Séptima edición, Harold Koontz†, Heinz Wehrich, 2007, Editorial McGraw-Hill.
- Preparación y evaluación de proyectos. quinta edición, Nassir Sapag Chain, Reinaldo Sapag Chain, quinta edición. Editorial McGraw-Hill.
- [WWW.colfarn.org.ar](http://WWW.colfarn.org.ar).
- [www.wikipedia.org.ar](http://www.wikipedia.org.ar).
- [www.legisrn.gov.ar](http://www.legisrn.gov.ar).
- [www.Indec.gor.ar](http://www.Indec.gor.ar).
- [www.sssalud.gov.ar](http://www.sssalud.gov.ar).

Licenciatura en Administración.  
Práctica Profesional Supervisada.  
Universidad Nacional de Río Negro- Año 2014

UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE RIO NEGRO

CICLO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Sede Valle Medio.

Subsede: Choele Choel



# Anexo

Empresa: Farmacia 26 de septiembre

Profesor Tutor: Ing. Paz Norma

Alumno: Fabrega Rodolfo Ramiro

Legajo N° 26



## Índice.

Desarrollo.

Liquidación de PAMI 26

Completar las recetas manualmente 26

Cierre de la facturación 27

## Liquidación de PAMI.

Cuenta con dos pasos:

Primero, completar las recetas manualmente.

Segundo, el día que se realiza el cierre ingresa a IMED.COM.AR se completa el resto de la recetas, el formulario N° 5 y se envía.

## Completar la receta manualmente

The image shows a PAMI medical prescription form (Formulario N° 5) with handwritten entries. The form is divided into several sections:

- Top Left:** Logo of the Ministry of Health (MS) and Social Security (Caja Costeada).
- Top Center:** "NOMBRE DEL PROFESIONAL O INSTITUCIÓN" with "PATAGONIA NORTE RN" written.
- Top Right:** "SERIE RECETARIO PAMI" with a barcode and the number "1427243725018".
- Middle Left:** "CÓDIGO AGENCIA" with "927202285" written.
- Middle Center:** "CANT. ENTREGADA" with "1" written.
- Middle Right:** "CANT. ENTREGADA" with "1" written.
- Bottom Left:** "PREMIOS Y VOUCHERS" with "HTA" written.
- Bottom Center:** "CANT. ENTREGADA" with "1" written.
- Bottom Right:** "CANT. ENTREGADA" with "1" written.

There are also two barcodes on the right side of the form, one with the number "00000027". A stamp is visible on the right side of the form, and several lines are drawn across it, possibly indicating a signature or approval.

El primer paso es completar la receta con los datos del ticket (estas se hacen todas con la misma lapicera).

Código de farmacia: 927202285

Nro. De orden: 01 y sigue el orden cronológico

Cantidad entregada: se anota la cantidad que lleva el cliente (esta puede ser menor a lo que receta el medico pero no superior)

Precio Unitario: se pone el precio del medicamento

Total: Va el resultado del precio por la cantidad

% de descuento: 50, 60, 80, 100

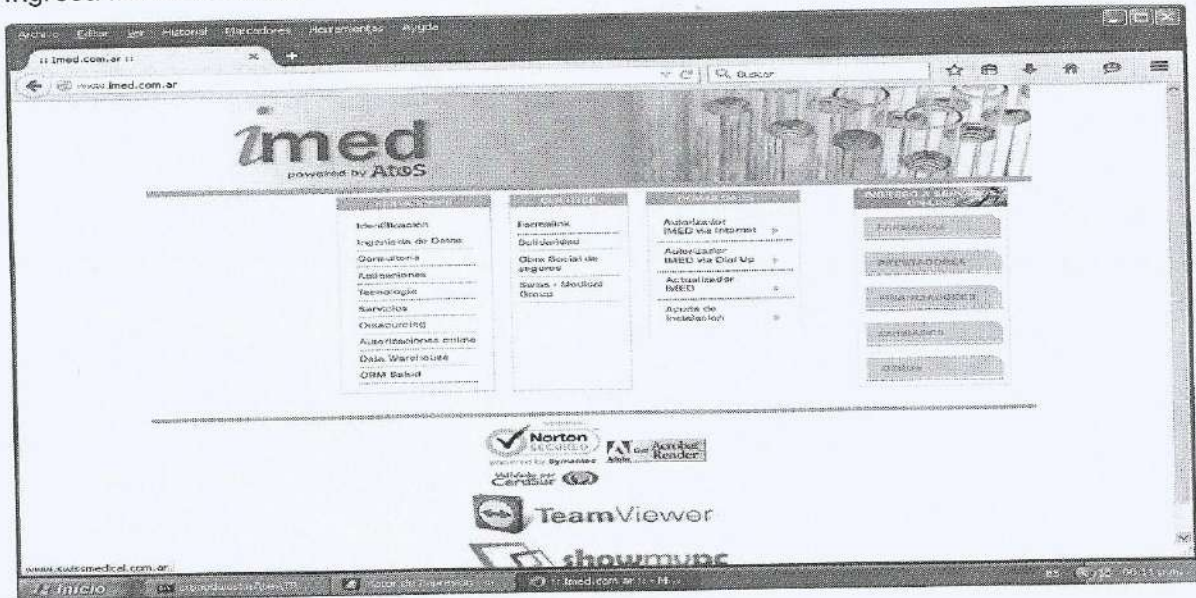
Total de receta: Resultado de todos los medicamentos

A cargo del afiliado: la parte que no cubre la obra social (lo que paga en efectivo el afiliado)

A cargo o. social: la parte que cubre la obra social (que no paga el afiliado).

### Cierre de la facturación.

Ingresa IMED.COM.AR



Ingresa el código y la clave

Ingresa- cierre de lote- financiador- selecciona PAMI- ambulatorio o crónico (se trabaja con los dos, se hacen dos facturación)- administración de lote- generar nuevo lote- cerrar lote- administración de presentación- generar presentación se imprime por duplicado- carátula lote on-lane- genera presentación y se imprime.

Con esto datos se completa el formulario N° 5.

Se envía todo en un sobre cerrado a la cámara de farmacia de Bahía Blanca a Chiclana 578.

