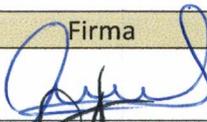


Procedimiento operativo estándar	Documentación	
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO	Código:	POS-AV-01
	Fecha emisión:	22-05-2020
	Versión:	02
	Página:	1 de 12

EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO.

POS-AV-01

HISTORICO DE MODIFICACIONES		
Fecha	Versión	Motivo
22-05-2020	01	Creación de documento

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Preparado por:	Q.F Alejandra Morales	Director Técnico de Local E. Central		22.05.20
Revisado por:	Q.F Cecilia Ramírez	Director Técnico de Local San Antonio		26.05.20
Aprobado por:	Enrique Kaftanski	Gerente General		26.05.20

Procedimiento operativo estándar	Documentación 	
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO	Código:	POS-AV-01
	Fecha emisión:	22-05-2020
	Versión:	02
	Página:	2 de 12

I.- OBJETIVOS.

El presente documento tiene como objetivo describir las acciones a realizar en el proceso de Expendio de medicamentos por medio electrónico

II.- ALCANCE.

Comprende al Local de la Farmacia Mapuche Makelawen, donde se realiza el expendio de medicamento por medio electrónica.

III.- RESPONSABILIDADES.

- **Director Técnico:** Verificar que se cumpla lo indicado en este procedimiento.

IV.- DEFINICIONES.

- **Expendio:** Venta al detalle de un Producto Farmacéutico al público usuario o consumidor.
- **Dispensación:** Acto por el cual el profesional Químico Farmacéutico proporciona un medicamento a una persona, generalmente para cumplir la prescripción de un profesional habilitado, a través del cual se le informa y orienta sobre su uso, influencia de los alimentos, interacciones con otros medicamentos, reconocimiento de potenciales reacciones adversas, condiciones de su almacenamiento u otra información relevante, todo ello de acuerdo a lo autorizado en el registro.

<p align="center">Procedimiento operativo estándar</p>	<p align="center">Documentación</p> 	
<p align="center">EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO</p>	<p>Código:</p>	<p>POS-AV-01</p>
	<p>Fecha emisión:</p>	<p>22-05-2020</p>
	<p>Versión:</p>	<p>02</p>
	<p>Página:</p>	<p>3 de 12</p>

V.- PROCEDIMIENTO.

El Expendio (venta) de Productos Farmacéuticos, cuyo procedimiento se detalla a continuación, se realizará mediante la página electrónica www.farmaciamapuche.cl, que es propia de la Farmacia Mapuche Makelawen y corresponde a la Empresa Herbolaria de Chile S.A.

1.- Instrucciones para realizar el expendio de productos farmacéuticos por medio electrónico.

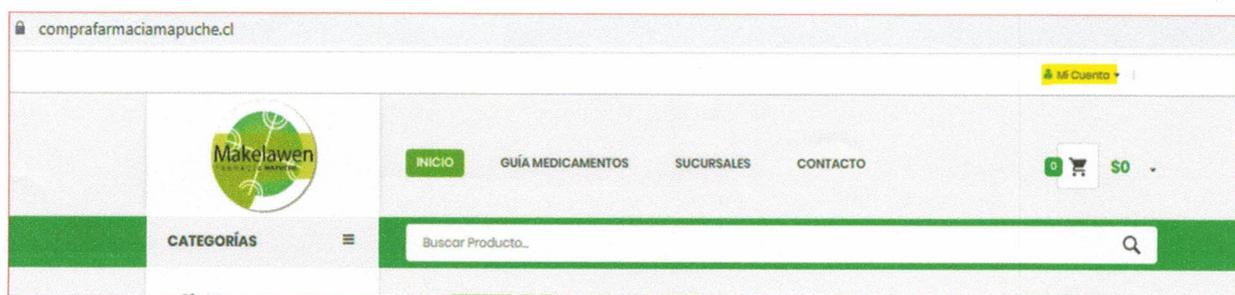
Seguidamente se detallan las instrucciones para que los usuarios y clientes de la página web realicen la compra de productos farmacéuticos.

1.1.- Registro de usuario mediante la página web

a.- Los clientes efectúan la compra de Productos Farmacéuticos ingresando a la página electrónica www.farmaciamapuche.cl

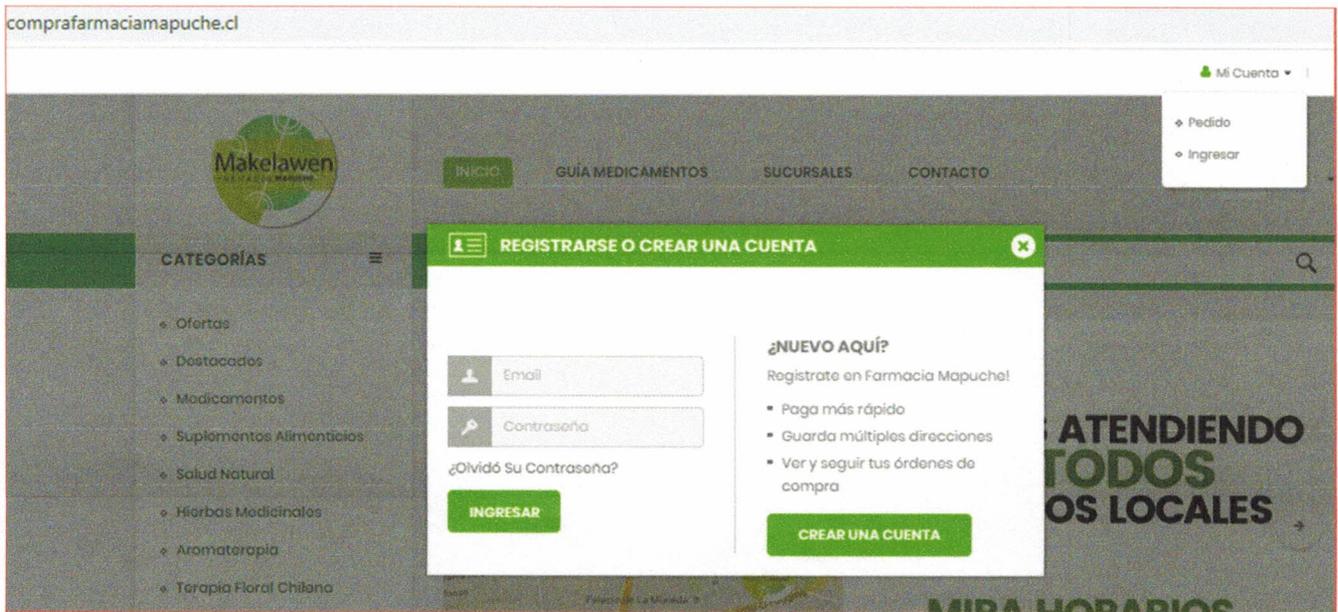


b.- Luego de ingresar, deben registrarse en la siguiente sección: Mi cuenta y seleccionar ingresar:



<p>Procedimiento operativo estándar</p>	<p>Documentación</p> 	
<p>EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO</p>	<p>Código:</p>	<p>POS-AV-01</p>
	<p>Fecha emisión:</p>	<p>22-05-2020</p>
	<p>Versión:</p>	<p>02</p>
	<p>Página:</p>	<p>4 de 12</p>

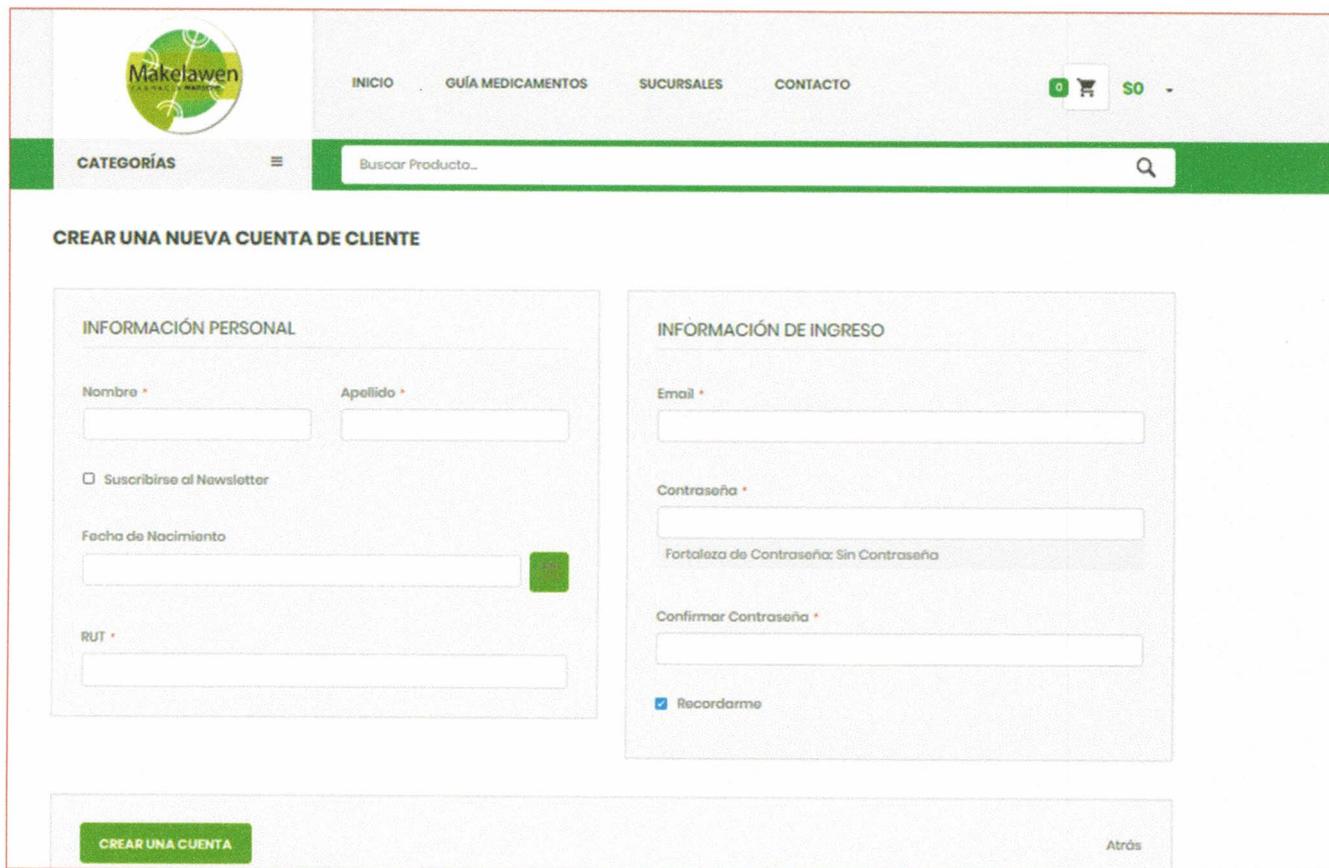
c.- Al hacer click en la sección indicada anteriormente, aparecerá la siguiente pantalla:



Procedimiento operativo estándar	Documentación 	
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO	Código:	POS-AV-01
	Fecha emisión:	22-05-2020
	Versión:	02
	Página:	5 de 12

d.- Para crear una cuenta en página electrónica el cliente deberá dar click en la sección: Crear una cuenta e ingresar los siguientes datos:

- Nombre y Apellido
- Fecha de Nacimiento
- RUT
- Correo electrónico
- Contraseña



The screenshot shows the registration page for Makelawen. At the top, there is a navigation bar with the Makelawen logo, a search bar, and links for INICIO, GUÍA MEDICAMENTOS, SUCURSALES, and CONTACTO. A shopping cart icon shows 0 items for \$0. Below the navigation bar, there is a section titled "CREAR UNA NUEVA CUENTA DE CLIENTE". This section is divided into two main columns: "INFORMACIÓN PERSONAL" and "INFORMACIÓN DE INGRESO".

INFORMACIÓN PERSONAL:

- Nombre * (text input)
- Apellido * (text input)
- Suscribirse al Newsletter
- Fecha de Nacimiento (calendar icon)
- RUT * (text input)

INFORMACIÓN DE INGRESO:

- Email * (text input)
- Contraseña * (password input)
- Fortaleza de Contraseña: Sin Contraseña
- Confirmar Contraseña * (password input)
- Recordarme

At the bottom of the form, there is a green button labeled "CREAR UNA CUENTA" and a link labeled "Atrás".

Procedimiento operativo estándar	Documentación	
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO	Código:	POS-AV-01
	Fecha emisión:	22-05-2020
	Versión:	02
	Página:	6 de 12

1.2.- Compra de Productos Farmacéuticos mediante la página web de la farmacia Mapuche Makelawen.

A continuación se detalla los pasos a seguir para que el usuario realice la compra mediante la página web.

a.- Una vez completados los datos, según lo indicado anteriormente, el cliente deberá dar click en el producto farmacéutico que desee comprar:

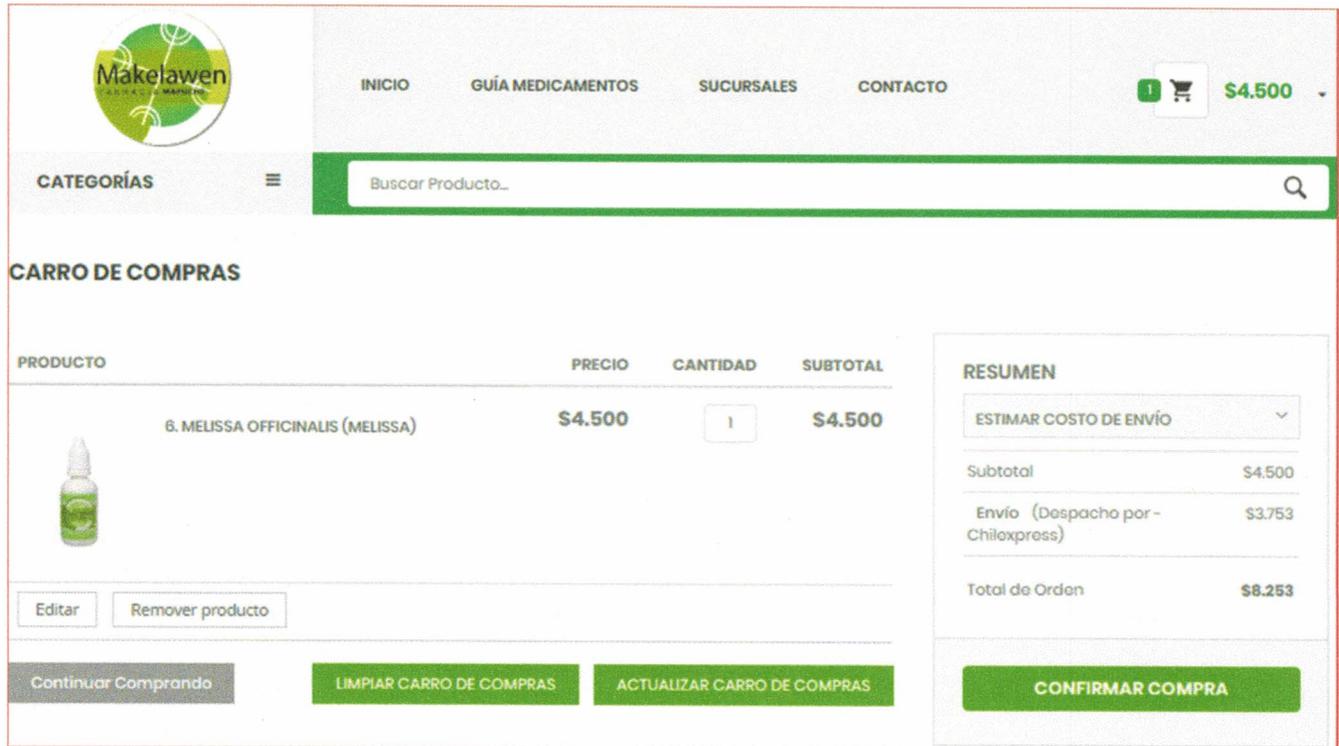


b.- Al dar click en el producto farmacéutico de interés, se abrirá la siguiente pantalla:



Procedimiento operativo estándar	Documentación	
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO	Código:	POS-AV-01
	Fecha emisión:	22-05-2020
	Versión:	02
	Página:	7 de 12

c.- Luego el cliente deberá hacer click en la sección “Añadir al carro” y se desplegará la siguiente ventana:



The screenshot shows the 'CARRO DE COMPRAS' (Shopping Cart) page. At the top, there is a navigation bar with the Make Lawen logo, a search bar, and a cart icon showing 1 item for \$4.500. Below the navigation bar, the main content area is divided into a product list and a summary section.

PRODUCTO	PRECIO	CANTIDAD	SUBTOTAL
 6. MELISSA OFFICINALIS (MELISSA)	\$4.500	1	\$4.500

Below the product list, there are buttons for 'Editar' and 'Remover producto'. At the bottom of the cart area, there are three buttons: 'Continuar Comprando', 'LIMPIAR CARRO DE COMPRAS', and 'ACTUALIZAR CARRO DE COMPRAS'.

RESUMEN

ESTIMAR COSTO DE ENVÍO

Subtotal \$4.500

Envío (Despacho por - Chiloxpress) \$3.753

Total de Orden \$8.253

CONFIRMAR COMPRA

Procedimiento operativo estándar	Documentación	
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO	Código:	POS-AV-01
	Fecha emisión:	22-05-2020
	Versión:	02
	Página:	8 de 12

d.- Luego el cliente deberá seleccionar en “Confirmar la compra” y se desplegará la siguiente ventana:

FINALIZAR COMPRA

Por favor complete la siguiente información para finalizar su compra.

[Click aquí para crear nueva cuenta!](#)

1 DIRECCIÓN DE ENVÍO

Dirección de correo electrónico *
ale212002@gmail.com

▲ Puede crear una cuenta después de comprar.

Nombre * Apellido *
Alejandra Morales

País * Comuna *
Chile PUENTE ALTO

Ciudad *
Santiago

Dirección *
viña cordillera poniente 4508
Condominio Faldeo de la viña II

Teléfono *
993765671

Calcular Despacho

2 MÉTODOS DE ENVÍOS

Despacho por

Chilexpress \$3.753
Entrega entre 6 y 8 días hábiles

Retiro en

Tienda \$0

3 TÉRMINOS Y CONDICIONES

Acepto Términos De Uso

✓ REVISIÓN DEL PEDIDO

Producto	Cantidad	Subtotal
 6. Melissa officinalis (MELISSA)	1	\$4.500
Subtotal del Carro		\$4.500
Envío Despacho por - Chilexpress		\$3.753
Total de Orden		\$8.253

Ingresa el código de cupón

Aplicar

Suscríbese a nuestro Newsletter

REALIZAR PEDIDO

e.- El cliente deberá completar la siguiente información:

1.- Sección: Dirección de envío

- Nombre y Apellido
- Dirección correo electrónico
- Ciudad
- Dirección de despacho
- Teléfono

2.- Sección: Métodos de envío. En esta sección el cliente puede elegir dos opciones:

- Retiro en tienda
- Despacho a domicilio

Procedimiento operativo estándar	Documentación	
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO	Código:	POS-AV-01
	Fecha emisión:	22-05-2020
	Versión:	02
	Página:	9 de 12

3.- Sección: Términos y condiciones. En la cual el cliente deberá leer y luego dar seleccionar "Acepto los términos".

f. Finalmente el cliente deberá dar click en la sección "Finalizar el pedido" y se desplegará la siguiente pantalla, en la que el cliente deberá seleccionar la Forma de Pago para así finalizar la compra.

Farmacia Mapuche
makelawen


TRANSACCIÓN DE PAGO:

ID de transacción: 1000067290 **Total a pagar:** \$ 8.253

Seleccione Forma de Pago





VOLVER
PAGAR

 Esta transacción se está realizando sobre un sistema seguro. 

Procedimiento operativo estándar	Documentación		
	Código:	POS-AV-01	
	Fecha emisión:	22-05-2020	
	Versión:	02	
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO	Página:	10 de 12	

2.- Recepción de la compra realizada por el cliente

Una vez que el cliente finaliza la compra por medio de la página web, la Farmacia envía un correo al cliente informando la recepción de la compra, a la cual se le asigna un número interno para su posterior seguimiento y procedimiento relacionado a la post-venta.

La imagen a continuación corresponde al detalle enviado por correo al cliente como respaldo de su compra:

TU PEDIDO FUE RECIBIDO CON ÉXITO!

La información de tu pedido se encuentra a continuación:

Numero de pedido: 1000066975

<p>INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN: Jesús Rafael Osuna Dirección: Almirante Riveros 0630 Ciudad: Santiago Comuna: SAN BERNARDO, Chile T: 940737997</p>	<p>MÉTODO DE PAGO: Webpay Plus</p>
<p>MÉTODO DE ENVÍO: Retiro en - Tienda Rut Retiro : 25.717.057-8 Nombre Retiro : Jesús Rafael Osuna </p>	<p>INFORMACIÓN DE ENVÍO: Tienda Estación Central - Av Libertador Bernardo O`Higgins 3079 Dirección: Av Libertador Bernardo O`Higgins 3079 Ciudad: Santiago Comuna: Santiago, Chile T: 2 2406 3700</p>

RESUMEN DE PEDIDO

Productos	Cantidad	Precio
2 X CLORURO DE MAGNESIO (FNL) SKU: 103500012	1	\$7.840
Subtotal		\$7.840
Despacho		\$0

A continuación se detalla el procedimiento a seguir correspondiente a la post-venta del producto farmacéutico:

- a.- Recepción de la venta web mediante correo electrónico e impresión de la misma.
- b.- Se realiza el picking o recolección de los productos farmacéuticos correspondiente a la venta.
- c.- Luego se revisa la correspondencia entre los productos físicos y los solicitados en la compra realizada por el cliente.
- d.- Emisión de la boleta electrónica.

Procedimiento operativo estándar	Documentación 	
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIO ELECTRONICO	Código:	POS-AV-01
	Fecha emisión:	22-05-2020
	Versión:	02
	Página:	11 de 12

e.- En una caja de cartón debidamente acondicionada, se almacenan los productos junto con la boleta electrónica, previa revisión de los productos, los cuales deben coincidir con impresión del correo electrónico detallado en el punto a.-

f.- Se sella la caja y se rotula con una etiqueta de la empresa de transporte de pedidos.

Este procedimiento se detalla en el POS-AV-002 "Despacho de Productos farmacéuticos que contemple el servicio de entrega".

3.- Información al paciente.

Al realizar el despacho de un producto farmacéutico este deberá contener la siguiente información al paciente:

a.- Nombre del Producto

b.- Forma farmacéutica

c.- Indicación de administración:

d.- Productos Homeopáticos: administrar alejado de alimentos 30 minutos antes o después de los alimentos

e.- Otros medicamentos indicados por el medico: administrar por lo menos con 2 horas de diferencia.