



**Secretaría de Administración y Finanzas**  
**Sistema de Atención Integral a la Salud**  
**Proceso: Atención Integral a la Salud**  
**Subproceso: Coordinación Médica**  
**Procedimiento: Servicios Farmacéuticos**  
**(SAIS-GE-P-13)**

**CONTENIDO**

- I. Descripción
  - Objetivo
  - Alcance
  - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
  - Descripción de actividades
  - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Entradas y salidas
- VI. Histórico de revisiones
- VII. Firmas de autorización
- VIII. Anexos
  - Formatos:
    - 1. Receta Médica (SAIS-GE-F-06)
    - 2. Aviso de sospecha de reacción adversa de medicamentos (SAIS-GE-F-27)
- IX. Créditos

## I. Descripción

### Objetivo

Mejorar la satisfacción de la población derechohabiente en relación con el tratamiento farmacológico recibido, proporcionándole orientación farmacéutica en cuanto a la denominación genérica, dosis, presentación, biodisponibilidad y bioequivalencia, así como efectos secundarios y reacciones adversas que pueden provocar los medicamentos.

### Alcance

El presente procedimiento es aplicable a los derechohabientes del SAISUV región Xalapa, y debe ser seguido por todo el personal involucrado en la prestación del servicio.

### Definiciones y terminología

**Biodisponibilidad:** es la fracción de la dosis de un fármaco administrado en una determinada forma farmacéutica, que accede de forma inalterada a la circulación sistémica y la velocidad con que se produce el efecto.

**Bioequivalencia:** es la cualidad que demuestra que un medicamento genérico y uno de marca o innovador con el mismo principio activo y forma farmacéutica son equivalentes e intercambiables desde el punto de vista de la calidad, la seguridad y la eficacia.

**Diccionario de Especialidades Farmacéuticas (Thomson PLM):** es un diccionario de medicamentos que incluye una lista completa de todos los fármacos aprobados por la Secretaría de Salud en México.

**Dosis:** es la cantidad de principio activo de un medicamento, expresado en unidades en relación a su presentación, y que se administra para lograr eficazmente un efecto determinado en el paciente.

**Efecto primario:** es el efecto fundamental terapéutico deseado de un fármaco.

**Evento adverso:** es cualquier ocurrencia médica desafortunada en un paciente o sujeto de investigación clínica a quien se le administró un medicamento y que puede o no tener una relación causal con este tratamiento.

**Efecto secundario:** es un evento adverso independiente de la acción principal del fármaco.

**Efecto tóxico:** generalmente es la consecuencia de una dosis en exceso.

**Fármaco:** es toda sustancia natural, sintética o biotecnológica que tenga alguna actividad farmacológica y que se identifique por sus propiedades físicas, químicas o acciones biológicas, que no se presente en forma farmacéutica y que reúna condiciones para ser empleada como medicamento o ingrediente de un medicamento.

**Farmacovigilancia:** es la ciencia que trata de recoger, vigilar, investigar y evaluar la información sobre los efectos de los medicamentos, productos biológicos, plantas medicinales y medicinas tradicionales, con el objetivo de identificar información sobre nuevas reacciones adversas y prevenir los daños en los pacientes (OMS-2002).

**Medicamento:** es toda sustancia o mezcla de sustancia 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, características físicas, químicas y biológicas.

**Medicamento con denominación distintiva:** es el nombre que como marca comercial le asigna el laboratorio o fabricante a sus especialidades farmacéuticas con el fin de distinguirla de otras similares, previa aprobación de la autoridad sanitaria y registro ante las autoridades competentes.

**Medicamento genérico:** es la especialidad farmacéutica con el mismo fármaco o sustancia activa y forma farmacéutica, con igual concentración o potencia, que utiliza la misma vía de administración y que mediante las pruebas reglamentarias requeridas, ha comprobado que sus especificaciones farmacopéicas, perfiles de disolución o su biodisponibilidad u otros parámetros, según sea el caso, son equivalentes a las del medicamento de referencia.

**Medicamento innovador (de patente):** es aquel fabricado por un laboratorio farmacéutico y que cuenta con la patente para ser vendido exclusivamente por éste.

**Prescripción médica/ prescripción de tratamiento médico:** es el tratamiento farmacológico o no farmacológico que el médico indica con fines preventivos o curativos.

Forma farmacéutica: es aquella disposición externa que se le da al fármaco para facilitar su administración; pueden ser: pastillas, crema, gel, grageas, jarabe, suspensión, gotas, supositorios, entre otras.

**Reacciones adversas a medicamentos (RAM):** es cualquier efecto perjudicial y no deseado que se presenta a las dosis empleadas en el hombre para la profilaxis, el diagnóstico, la terapéutica o la modificación de una función.

**SIA-SAISUV:** Sistema de Información Administrativa - SAISUV

**Sustancia activa:** es el compuesto principal que contiene el medicamento.

**Vía de administración:** es la forma elegida de incorporar un fármaco al organismo, a fin de aprovechar los medicamentos en una determinada situación. Existen ocho vías: Oftálmica, Ótica, Nasal, Oral, Tópica, Parenteral, Rectal y Vaginal.

## II. Políticas

1. Es responsabilidad del Coordinador de la Unidad de Atención Médica y del Responsable de servicios farmacéuticos vigilar el cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos.
2. El personal del SAISUV involucrado en el procedimiento debe respetar la confidencialidad del paciente, apegándose en todo momento al **Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales** de la UV y al Aviso de Privacidad del SAISUV.
3. El Responsable de servicios farmacéuticos se apegará a la NOM-220-SSA1-2002 para la instalación y operación de la farmacovigilancia dentro del SAISUV.

4. El Responsable de servicios farmacéuticos debe reportar al Coordinador de la Unidad de Atención Médica cualquier situación relacionada con los medicamentos prescritos a los pacientes.
5. El Responsable de servicios farmacéuticos debe vigilar que los medicamentos que entrega la farmacia cumplan con lo establecido en el contrato.
6. El Responsable de servicios farmacéuticos deberá aplicar encuestas de salida en la farmacia para evaluar la satisfacción de los derechohabientes.
7. El Responsable de servicios farmacéuticos debe estar actualizado de las alertas que la COFEPRIS emite sobre los medicamentos a fin de tomar oportunamente las acciones necesarias.
8. Todas las acciones derivadas de este procedimiento deben ser registradas en el expediente clínico físico y en el expediente clínico electrónico EXCE, de acuerdo con la guía de operación del Sistema en el apartado correspondiente.

### **III. Desarrollo**

Viene del Procedimiento de Consulta Médica de Primer Nivel; Procedimiento de atención a domicilio de pacientes con enfermedad crónica y discapacidad; Procedimiento de Consulta Odontológica; Procedimiento de Consulta de Especialidad y Alta Especialidad; Procedimiento de Atención Médica de Urgencia, Hospitalización y Cirugía.

#### **Descripción de actividades**

##### **Paciente/familiar y/o responsable**

1. Se presenta con el Responsable de servicios farmacéuticos y explica su caso.

##### **Responsable de Servicios Farmacéuticos**

2. Recibe al paciente, escucha y analiza el caso presentado.
  - a. Si considera que el paciente requiere atención farmacéutica, revisa la receta médica y le da orientación farmacéutica en cuanto a la vía administración, la dosis, la interacción farmacológica con otros fármacos, la Bioequivalencia y el uso racional de los medicamentos.
  - b. Si es necesario, lo envía con el médico tratante.

Conectar con el procedimiento correspondiente: Procedimiento de Consulta Médica de Primer Nivel; Procedimiento de Consulta Odontológica; Procedimiento de atención a domicilio de pacientes con enfermedad crónica y discapacidad; Procedimiento de Consulta de Especialidad y Alta Especialidad.

3. Si el paciente requiere de farmacovigilancia, lo interroga sobre los medicamentos que está tomando, la forma de consumo, la vía de administración y las reacciones que presenta.
4. Analiza el caso en el Diccionario de Especialidades Farmacéuticas, donde se revisan las RAM.
  - a. Si existe una posible reacción adversa, elabora (dentro del SIA-SAISUV) el formato Aviso de sospecha de reacción adversa de medicamentos, mismo que turna al Coordinador Médico, y realiza el control estadístico de las RAM.
  - b. Si se presenta una interacción medicamentosa, hace un cruce de los medicamentos y reporta el caso al Coordinador Médico para su atención.

#### **Coordinador de la Unidad de Atención Médica**

5. Recibe al paciente, le explica el motivo probable de la reacción, y suspende el medicamento sospechoso. Regresa al paciente a consulta médica para seguimiento y control.

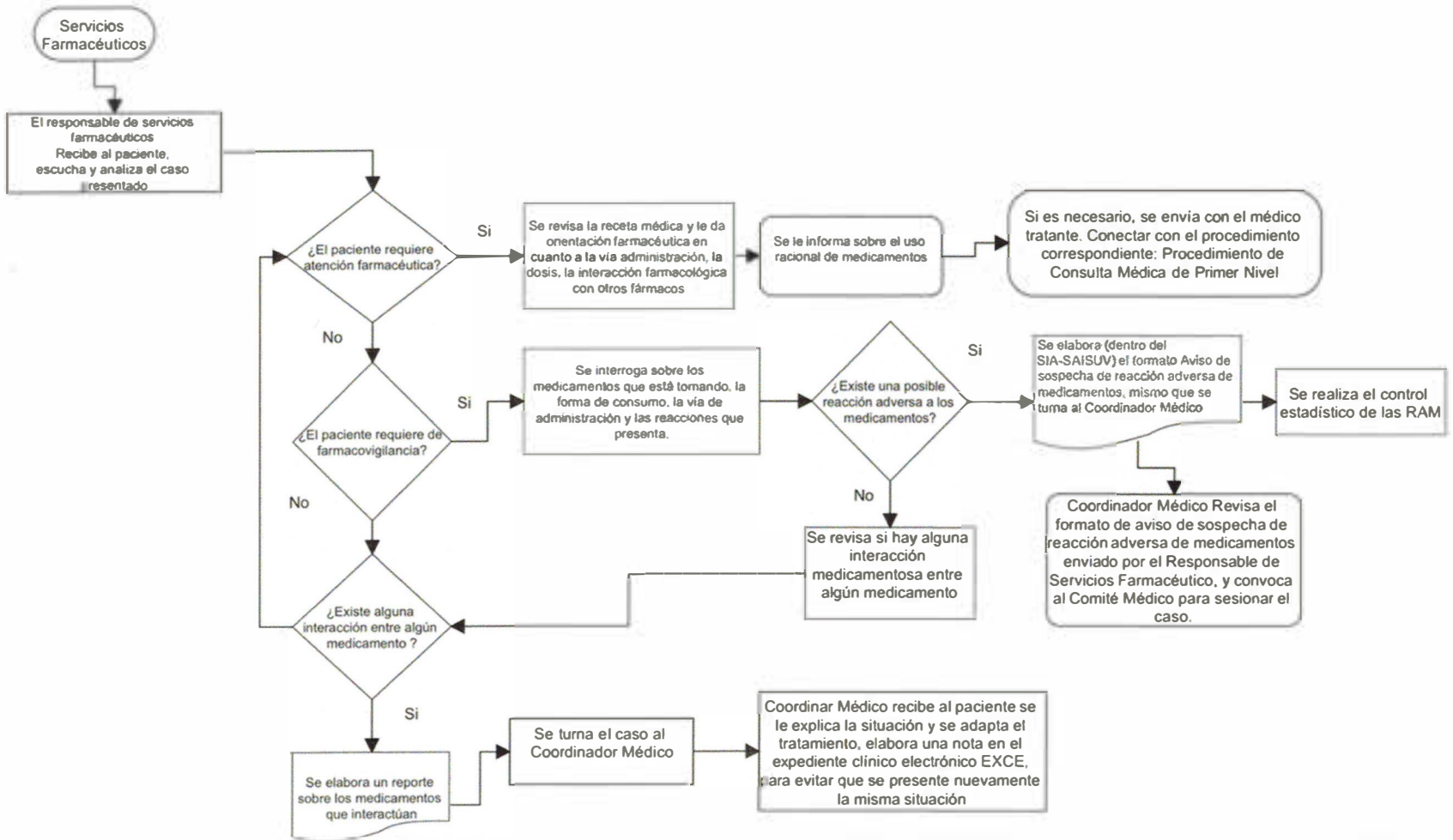
Conectar con Procedimiento correspondiente: Procedimiento de Consulta Médica de Primer Nivel; Procedimiento de Consulta Odontológica; Procedimiento de atención a domicilio de pacientes con enfermedad crónica y discapacidad; Procedimiento de Consulta de Especialidad y Alta Especialidad.

6. Revisa el formato de aviso de sospecha de reacción adversa de medicamentos enviado por el Responsable de Servicios Farmacéuticos, y convoca al Comité Médico para sesionar el caso.
7. Recibe al paciente, en el caso de presentarse interacción medicamentosa, se le explica la situación y se adapta el tratamiento, elabora una nota en el expediente clínico electrónico EXCE, para evitar que se presente nuevamente la misma situación.

#### **Comité de Farmacia y Terapéutica**

8. Se reúne en sesión, analiza el caso presentado y si la reacción corresponde a una sospecha de reacción adversa, envía informe a COFEPRIS.
9. En caso de no corresponder a una sospecha de reacción adversa, se le da seguimiento; y en si es necesario, se vuelve a presentar ante el Comité para nuevo análisis.

# Diagrama de flujo





### III. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4, Párrafo III
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave. Última reforma Gaceta Oficial 23-07-2012

#### Leyes

- Ley General de Salud. Última Reforma DOF 04-06-2014
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Nueva Ley DOF 30-05-2011
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Última Reforma DOF 25-04-2012
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Veracruz de Ignacio de La Llave. Última reforma Gaceta Of. Núm. 332 del 26-08-2013
- Ley Número 316 De Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Gaceta Of. No. Ext 298 del 27 julio 2017

#### Reglamentos

- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Nuevo Reglamento DOF 30-11-2012
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Última Reforma DOF 24-03-2014
- Reglamento de insumos para la salud. Última reforma DOF 09/10/2012
- Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la Universidad Veracruzana. Consejo Universitario General del 23-11-2006

#### Normas

- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA2-2012, Del Expediente Clínico. DOF: 15-10-2012
- Norma oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Del Expediente Clínico Electrónico
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, para la atención a la salud del niño. D.O.F. 09-II-2001. Modificación D.O.F. 26-IX-2006
- NORMA Oficial Mexicana NOM-220-SSA1-2012, Instalación y operación de la farmacovigilancia.

#### Planes y Programas

- Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024. Gaceta Oficial número extraordinario 224. 05 junio 2019
- Programa de Trabajo Estratégico de Trabajo 2017-2021. “Pertinencia y Pertinencia” Universidad Veracruzana.
- Plan de Trabajo de la SAF, “Gestión Administrativa Flexible con pertinencia y pertinencia institucional”, Eje 4-Redimensionar el valor del capital humano.

#### Acuerdos

- Acuerdo de la rectora de 10 de junio de 2014 ratificado por el Consejo Universitario General el 15 de diciembre de 2014.

#### Guías e Instructivos

- Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos
- Guías de Práctica Clínica (GPC) del CENETEC.  
<http://www.cenetec.salud.gob.mx/interior/catalogoMaestroGPC.html>
- Guía de manejo de padecimientos
- Instructivo para la Integración y Manejo del Expediente Clínico
- Guía de operación del SIA-SAISUV

**Otros**

- Aviso de Privacidad del SAISUV
- Catálogo institucional de medicamentos de la UV.

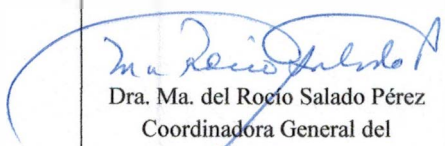
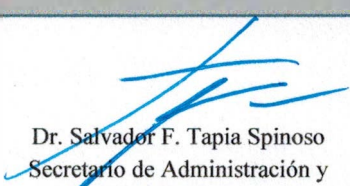
**IV. Entradas y salidas**

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Paciente o familiar responsable	Solicitud de orientación farmacéutica	Secretaria de Salud COFEPRIS	Aviso de sospecha de reacción adversa

**V. Histórico de revisiones**

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	octubre 2019	Acciones y Referencias	Actualización de acciones, nombres de leyes y programas
2	31/05/21	Todas las páginas	Se utiliza nuevo formato de plantilla de procedimiento. Se agrega diagrama de flujo, entradas y salidas y apartado de créditos.

**VI. Firmas de autorización**

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Dra. Ma. del Rocío Salado Pérez Coordinadora General del SAISUV	 Dr. Salvador F. Tapia Spinoso Secretario de Administración y Finanzas	16/06/21	18/06/21

**VII. Anexos**

Formatos:

1. Receta Médica (SAIS-GE-F-06)
2. Aviso de sospecha de reacción adversa de medicamentos (SAIS-GE-F-27)

**VIII. Créditos**

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Coordinación General del SAISUV dependiente de la Secretaría de Administración y Finanzas con el apoyo de la Unidad



de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, fue concluido y autorizado en junio de 2021 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Dr. Salvador F. Tapia Spinoso  
Secretario de Administración y Finanzas

Dra. Laura E. Martínez Márquez  
Directora de Planeación Institucional

Dra. Ma. del Rocío Salado Pérez  
Coordinadora General del SAISUV

Ing. Álvaro Gabriel Hernández  
Director de la Unidad de Organización y  
Métodos (UOM)

Dra. Elizabeth Soler Huerta  
Coordinadora Médica del SAISUV

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM  
C.P. Marisela Gómez Girón

Quim. Alejandro Mohacyr Pérez Caselín  
Servicios Farmacéuticos del SAISUV

Lic. Elisa Sáiz Bonilla  
Lic. Armando R. Pastrana Ávila.