




BRUDIFARMA



5 CLAVES PARA TENER UN CONSULTORIO JUNTO A TU FARMACIA



Quizás estás pensando en ampliar tu negocio, o ya lo hiciste, y la palabra consultorio te vino a la cabeza. Puede ser que hayas encontrado la pareja perfecta para tu farmacia, pero para saber si tienen futuro, revisa si tu establecimiento cuenta con todos los requisitos que marca la ley.

Por Andrés López

En los últimos años, el servicio de atención médica privada ha crecido notablemente. Éste se suma al servicio de atención pública que ofrece el gobierno para ampliar el abanico de opciones para el cuidado de la salud. Y aunque los servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y del Seguro Popular tienen un gran número de usuarios, las consultas privadas, de acuerdo con la *Encuesta Nacional de Ingresos de los Hogares de 2012*, se colocan como el principal gasto de salud de los hogares mexicanos, que prefieren pagar una consulta para evitar largas filas, pasar mucho tiempo en lista de espera para realizar sus análisis o encontrarse con desabasto de medicamentos, características del servicio público.

Este servicio de consultas médicas se da en dos tipos de establecimientos, los consultorios independientes y los consultorios adyacentes a farmacias. De acuerdo con el Instituto Nacional de Salud Pública (INSP), estos últimos comenzaron a surgir a partir de la regulación de venta de antibióticos que se lanzó en 2010, la cual indica que la venta de antibióticos debe hacerse sólo con receta médica. Así, algunas

cadenas de farmacias incluyeron consultorios anexos para poder brindar orientación médica y cumplir con el requisito de venta de antibióticos. Esta estrategia de abrir un consultorio adyacente a una farmacia se tomó también como una oportunidad de abarcar un mayor número de clientes y brindar un servicio de calidad; así, las farmacias comenzaron a incorporar consultorios médicos. De acuerdo con cifras de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris), en 2014 existían más de **28 mil farmacias**, de las cuales **15 mil ya contaban con consultorios**.

Para los usuarios, este servicio de consulta médica es un plus que ofrece la farmacia, en algunos casos la consulta tiene un precio muy accesible, pero en otros es un servicio gratuito. Al respecto, Anahí Dreser Mansilla, investigadora en Ciencias Médicas del INSP, comenta para *Efecto B* que este mercado de consultorios en farmacias ha crecido y es una área de oportunidad para personas que no pueden esperar largos tiempos, necesitan acceso rápido a sus medicamentos y una buena atención; pero también para aquéllas que estaban conforme con el sector privado aunque no con los altos precios de la consulta médica. ▶



En este sentido, los Consultorios Adjuntos a Farmacias (CAF), en palabras de la investigadora, se ven beneficiados tanto del sector público como el privado y de un tercer factor, que son los médicos: “En este país egresan muchos médicos, pero no igual número de plazas. Tenemos un *pool* de médicos esperando trabajar o ahorrando para poder poner su consultorio y los CAF resuelven el problema, contratan aproximadamente 32 mil médicos en el país, a 2013. Esos tres ingredientes se mezclan para el éxito de los CAF”.

Los Consultorios Adjuntos a Farmacias habían contratado alrededor de 32 mil médicos en el país en 2013. Esto ayuda a resolver la alta demanda de empleo de este sector.

Agrega que si bien es cierto que son un área de oportunidad para las farmacias, ésta no debe enfocarse sólo en el aspecto del negocio, sino que deben prevalecer los intereses del paciente y ofrecer atención profesional con calidad. Por ello, si estás pensando en ampliar tu oferta farmacéutica y además de vender medicamentos quieres ofrecer consultas de medicina general, debes saber que tanto los consultorios independientes como los adyacentes a farmacias tienen que cumplir con toda la normatividad que dicta la Secretaría de Salud, de lo contrario, podrían caer en omisiones graves que causarían hasta el cierre del establecimiento y sanciones económicas.

Entre 2013 y 2015, la Cofepris realizó **14 mil 893 verificaciones**

sanitarias a consultorios médicos, de los cuales 412 tuvieron que suspender sus operaciones debido a la omisión de algunos requerimientos. Sobre este punto, la doctora Anahí Dreser Mansilla subraya que de acuerdo con la *Encuesta Nacional de Salud*, elaborada en 2012, se observó que los consultorios de farmacias cadena cumplían con 80% de los requisitos, mientras que los de farmacias independientes lo hacían en 60%.

En esta edición de *Efecto B* preparamos un especial con los requerimientos mínimos para abrir un consultorio en tu farmacia y si ya cuentas con uno, haz una *check list* para revisar si cumples con la normatividad. Recuerda que los consultorios médicos también están sujetos a vigilancia sanitaria de la Cofepris.

SIGUE ESTAS CINCO CLAVES

De acuerdo con José Manuel Ortega Villegas, quien es exverificador y agente sanitario con 40 años de experiencia en la Secretaría de Salud, los requerimientos legales de los consultorios independientes y adyacentes a farmacias son los mismos: aviso de funcionamiento, responsable sanitario, título profesional de quien brinda la atención, archivo clínico y bitácora de servicios, entre otros. Pero coincide en que el otro aspecto que no se debe descuidar es la garantía de calidad en la consulta, en sus palabras “que en cada consulta médica se adopte el protocolo clínico para que exista un diagnóstico médico bien elaborado”. Para ofrecer consultas médicas, cuida que tu establecimiento esté al día en los siguientes rubros:



1

CLAVE

DOCUMENTACIÓN

- **Mantener a la vista** el aviso de funcionamiento que expide Cofepris.
- **Contar con un aviso** de responsable sanitario, con título y cédula profesional, así como con la documentación de cada uno de los profesionales de la salud que presten sus servicios en ese establecimiento.
- **El médico que ofrece** la asistencia debe exhibir su título profesional.
- **El recetario médico**, así como toda la publicidad relacionada con los servicios que se ofrezcan, debe contener la siguiente información: nombre del médico, institución que expide el título, número de cédula profesional, domicilio del establecimiento y fecha de expedición.



¿QUÉ ES LA ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA?

Son los servicios que no requieren la hospitalización del individuo y se proporcionan con el fin de proteger, promover y restaurar la salud. Ten siempre presente, que para la Cofepris los principales elementos de atención y verificación son:

1. El profesionalista debe contar con cédula profesional vigente que lo acredite como médico.

2. La infraestructura de esos establecimientos deben cumplir con NOM-005-SSA3-2010 para los consultorios generales y la NOM-016-SSA3-2012 para los consultorios de especialidad.

3. Los insumos para la salud de empleados deben contar con registro sanitario.

2

CLAVE

ARCHIVO CLÍNICO



Por muy pequeño que sea tu consultorio, debes contar con los expedientes clínicos de tus pacientes de los últimos cinco años. Resguarda este archivo como lo establece la NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Deberá elaborarlo el personal médico y otros profesionales del área de la salud, de acuerdo con las necesidades específicas de información de cada uno de ellos en particular. Algunos puntos destacados de la norma son:

- **Interrogatorio.** Deberá tener como mínimo: ficha de identificación, en su caso, grupo étnico, antecedentes heredo-familiares, antecedentes personales patológicos (incluido uso y dependencia del tabaco, el alcohol y otras sustancias psicoactivas) y no patológicos, padecimiento actual (indagar acerca de tratamientos previos de tipo convencional, alternativos y tradicionales) e interrogatorio por aparatos y sistemas.
- **Exploración física.** Deberá tener como mínimo: inspección general, signos vitales (temperatura, tensión arterial, frecuencia cardíaca y respiratoria), peso y talla, así como datos de la cabeza, cuello, tórax, abdomen, miembros y genitales o específicamente la información que corresponda a la materia del odontólogo, psicólogo, nutriólogo y otros profesionales de la salud.
- **Resultados previos** y actuales de estudios de laboratorio, gabinete y otro.
- **Diagnósticos** o problemas clínicos.
- **Pronóstico.**
- **Indicación** terapéutica.
- **Nota** de evolución. ▶



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

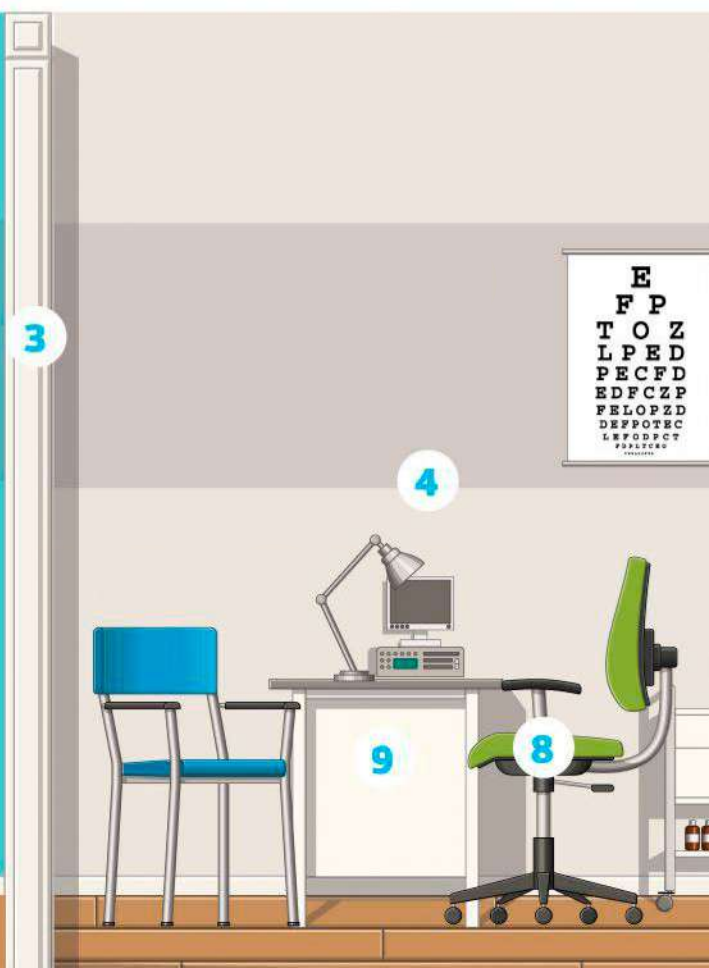
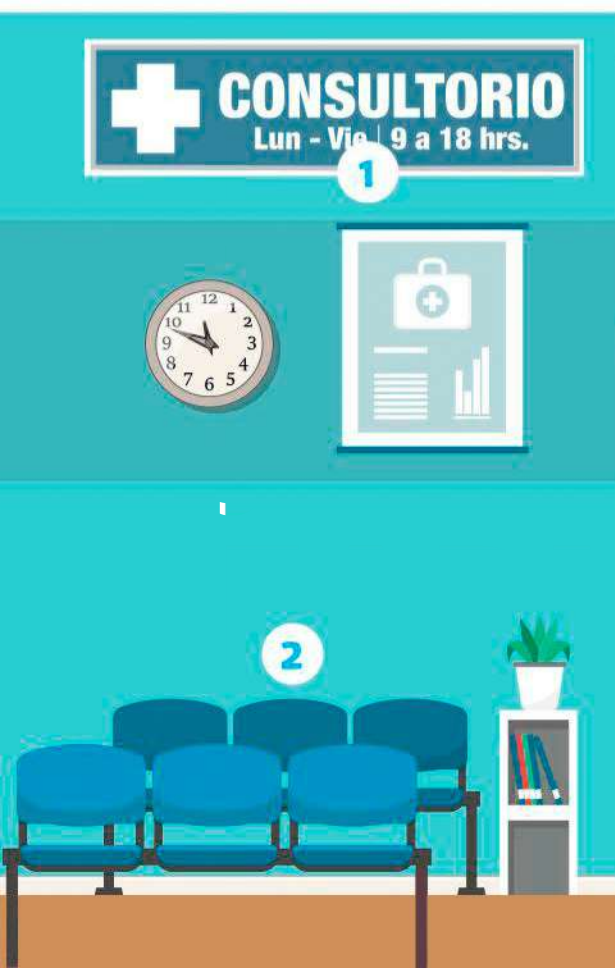
La Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010 indica los requisitos de infraestructura y equipamiento que deben cumplir los consultorios (denominados establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios). Los puntos que integran la norma son los requisitos mínimos para un consultorio general. ▶

ESPACIOS

1. **Rótulo visible** con el horario de atención.
2. **Recepción** o sala de espera, con un mínimo de seis lugares por consultorio.
3. **Accesos para pacientes** con capacidades diferentes y adultos mayores
4. **Área de entrevista** con el paciente.
5. **Área para la exploración física**, delimitada de la anterior con un elemento físico, además debe incluir un lavabo funcional, jabón y toallas desechables.
6. **Zona administrativa.**
7. **Sanitarios** para el médico y los usuarios.

MOBILIARIO

8. **Asiento** para el médico, paciente y acompañante.
9. **Escritorio.**
10. **Guarda de expedientes** clínicos.





11. **Guarda de medicamentos,** material o instrumental.
12. **Banco** de altura.
13. **Mesa de exploración** con aditamento para las piernas.
14. **Mesa de mayo** o Pasteur.
15. **Cubeta para la basura** con tapa para Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos (RPBI) y otro para la basura municipal.

SEGURIDAD Y SALUBRIDAD

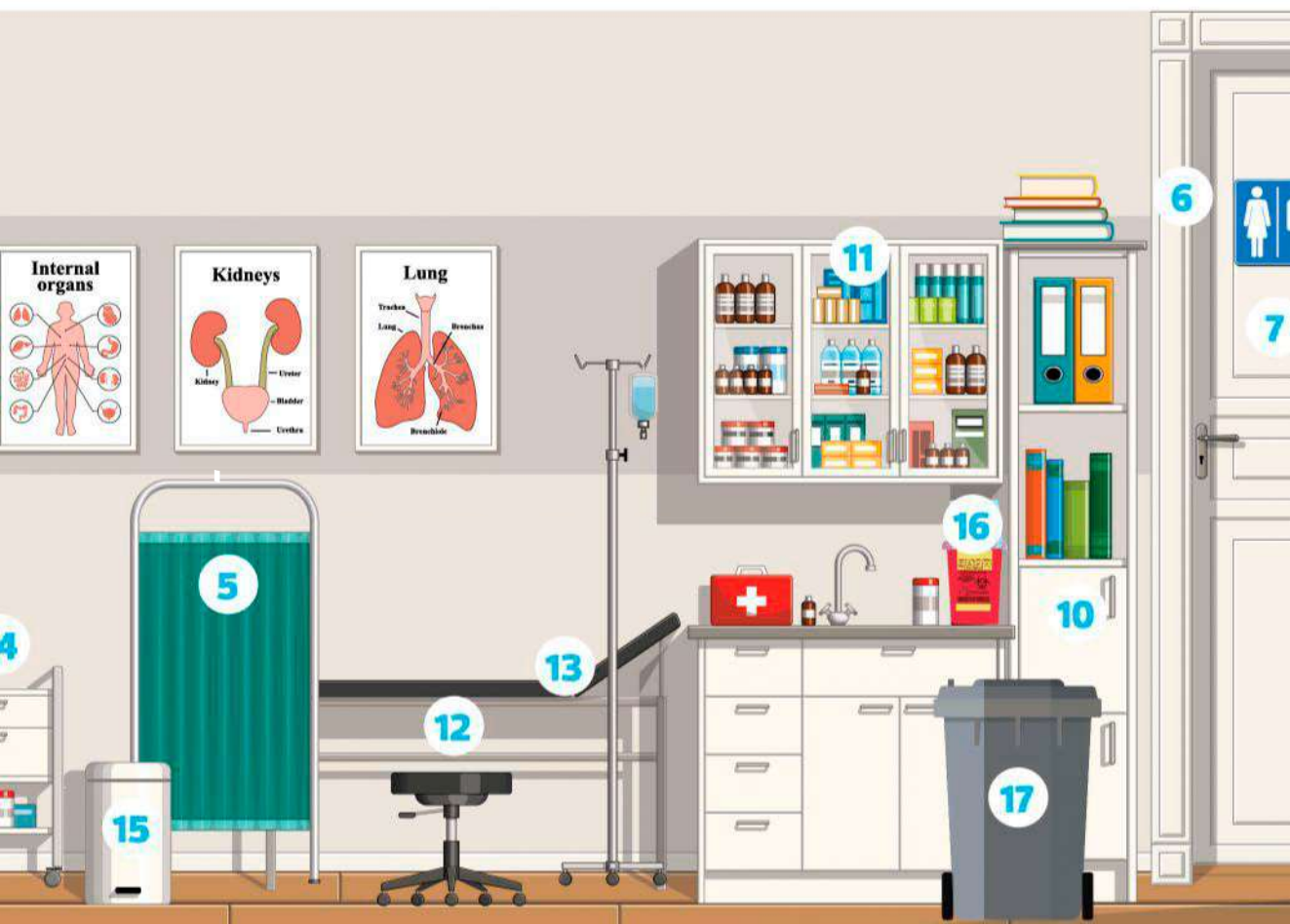
16. **El área comprendida** para consultorio cuenta con un cesto para bolsa de basura, cesto con bolsa roja para RPBI, así como contenedor rígido para punzocortantes.
17. **Las bolsas y contenedores** para residuos peligrosos biológicos infecciosos y punzocortantes se llenan a menos del 80% de su capacidad y se encuentran cerrados.

EQUIPO

1. **Estetoscopio blauricular y Pinard, baumanómetro;** esfigmomanómetro mercurial, aneroido o electrónico con brazaletes de tamaño que requiera para su actividad principal estuche de diagnóstico (oftalmoscopio opcional), báscula con estadímetro y pesa de bebé, lámpara de luz, martillo precursor y termómetro, negatoscopio.

2. Material de curación e instrumental:

- **Material de curación:** apósitos, gasas, algodón, suturas, tela adhesiva, vendas elásticas, jeringas, vendas de yeso, guantes esteriles.
- **Instrumental:** mango de bisturí, hojas de bisturí, pinzas de campo, pinzas de desinfección sin dientes y con dientes, pinzas Kelly rectas y curvas, porta agujas, tijeras quirúrgicas, rectas.





4 CLAVE SALUBRIDAD Y SEGURIDAD

Aunque parezca increíble, sí han existido casos de cierre de consultorios por carecer de medidas de salubridad y seguridad. Es indispensable contar con:

- **Cesto para bolsas de basura** municipal.
- **Cesto con bolsa roja** para residuos biológicos-infecciosos (que debe mantenerse como máximo hasta 80% de su capacidad).
- **Contenedor rígido** para desechar punzocortantes.
- **Todo tu consultorio**, equipo y utensilios deben estar perfectamente aseados y en buen estado. Por ser un establecimiento que ya cuenta con un profesional de la salud no significa que esté exento de accidentes. Asegúrate de tener un botiquín de urgencias, un extintor y señalizaciones de la ruta de evacuación con señales alfabéticas analógicas.

5 CLAVE CALIDAD

José Manuel Ortega Villegas, quien está autorizado por Cofepris como capacitador o instructor en Manejo y Asistencia en la Dispensación de Medicamentos y demás Insumos para la Salud en Farmacias, resalta que en el consultorio debe garantizarse la calidad de la consulta médica con dos acciones principalmente:

1. **Informando de enfermedades** infecto-contagiosas a las autoridades, como la influenza.
2. **Avisando de sospechas** de reacciones adversas de medicamentos, mediante el formato de farmacovigilancia.
3. **Notificando de incidentes** adversos de dispositivos médicos, por medio del formato de tecnovigilancia. Ambos formatos se encuentran disponibles en la página web de Cofepris: www.cofepris.gob.mx/AZ/Paginas/Farmacovigilancia/Farmacovigilancia.aspx.

Además, Cofepris recomienda aplicar a todas las personas mayores de 20 años un cuestionario para detectar oportunamente enfermedades crónico-degenerativas como sobrepeso, obesidad, diabetes e hipertensión, para que en caso necesario se canalice a los servicios de salud especializados de manera oportuna. Sobre este cuestionario, el experto comenta que muchos lo desconocen porque la recomendación es relativamente reciente, pero al tratarse del cuidado de la salud, aunque no sea requisito de verificación, sí es un deber ético el aplicarlo. Hacer caso a la recomendación no sólo beneficia al paciente, sino al consultorio:

- **Se brinda calidad** en la atención, por lo que se gana la confianza del paciente y se aumenta el número de clientes.



Cofepris recomienda aplicar a las personas mayores de 20 años un cuestionario para detectar oportunamente obesidad, diabetes e hipertensión.

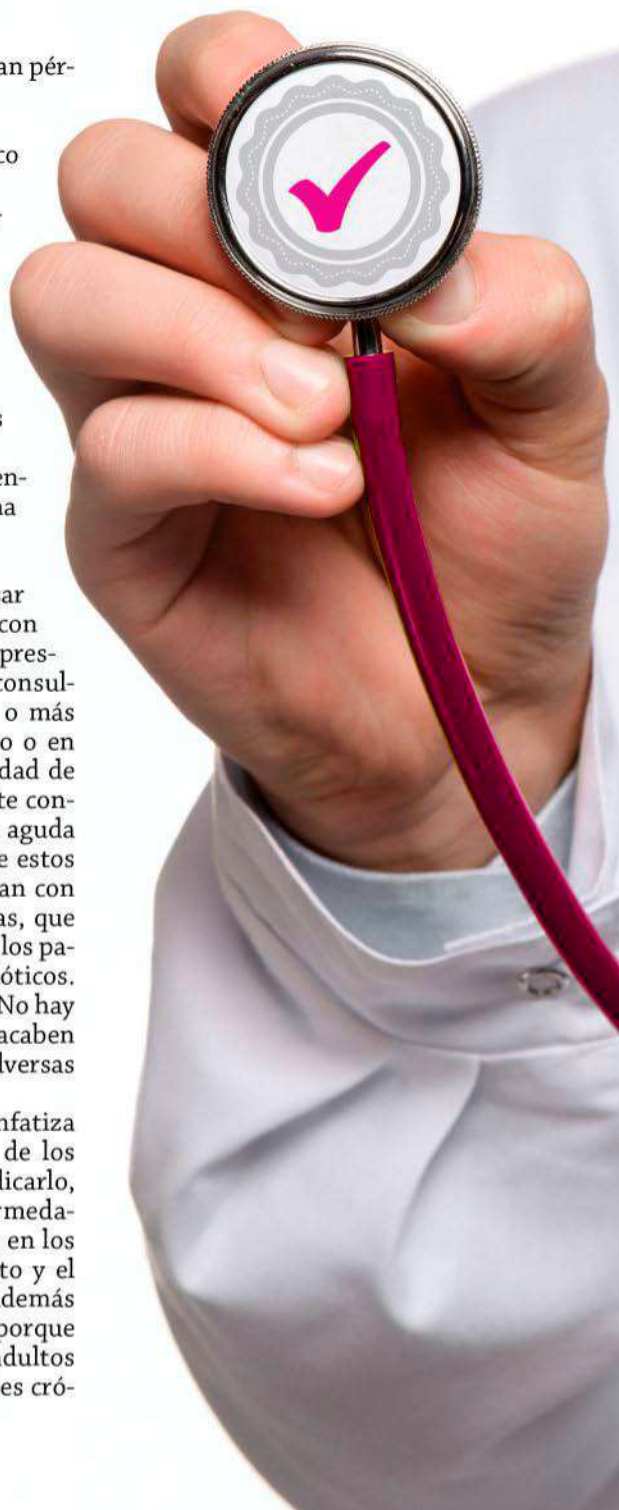
- **De adoptar las medidas** con anticipación se evitan pérdidas económicas en un futuro.

Para garantizar la calidad en la consulta, el médico puede empezar con este protocolo:

- **Realiza historia clínica** completa (como se menciona en la *Clave 3. Archivo clínico*)
- **Pregunta si padece** alguna enfermedad crónica no transmisible.
- **Aplica el cuestionario** de factores de riesgo.
- **Elabora ficha técnica** con los datos generales del paciente.
- **Preguntar por historia** familiar, antecedentes médicos y factores de riesgo.
- **Por otra parte**, debes estar pendiente de tus pacientes y reportar si algún medicamento tuvo alguna reacción no deseada (farmacovigilancia).

Pero sobre todo, para Anahí Dreser hace falta revisar la parte de la prescripción: “Un estudio que hicimos con datos de la Ensanut del número de medicamentos prescritos en los consultorios de farmacia contra otros consultorios privados. Encontramos que prescriben tres o más medicamentos en un CAF, que en el sector público o en los consultorios independientes... En cuanto a calidad de prescripción, en los CAF, se atienden principalmente consultas leves relacionadas con infección respiratoria aguda como tos, catarro, cuadros gripales, y la mayoría de estos cuadros no necesitan antibióticos, sino que se tratan con medicamentos parasintomáticos. De estas consultas, que son 40% del total de las realizadas en CAF, a 80% de los pacientes, según nuestro estudio, le recetaron antibióticos. Eso puede hablar de una mala prescripción médica. No hay manera de justificar que estas afectaciones leves acaben con antibiótico y que pueden causar reacciones adversas a los pacientes”.

En este sentido, la investigadora Anahí Dreser enfatiza que este problema puede no ser exclusivamente de los CAF, sino de los consultorios en general. Para erradicarlo, recomienda que, además del cuestionario de enfermedades crónico-degenerativas de Cofepris, los médicos en los consultorios se adhieran a las guías de tratamiento y el catálogo nacional de guías de práctica pública, además de asistir a cursos, actualizarse y capacitarse “porque hay niños yendo a los CAF, hay control prenatal, adultos mayores y la calidad cuenta no sólo en enfermedades crónico-degenerativas”. ▶





CONSULTORIOS INDEPENDIENTES

¿Y si ya tengo un consultorio puedo vender medicamentos? No. José Manuel Ortega Villegas, quien ha sido dictaminador de actas de verificación sanitaria y es especialista en el área de Medicamentos e Insumos para la Salud, nos explica que no está autorizada la venta de medicamentos en consultorios. Si se quiere ampliar la oferta de servicio e incluirlos, la única opción es poner una farmacia debidamente establecida.

La venta de medicamentos en consultorios independientes está prohibida, a menos que se tenga una farmacia debidamente establecida.

Respecto de las muestras médicas, destacó que éstas sólo pueden obsequiarse a los pacientes y en el consultorio nunca deben encontrarse más de cinco piezas por medicamento.

Otros prohibiciones, además de comercializar medicamentos, que son motivo para suspender actividades de los consultorios médicos son:

- **Que existan** camas de recuperación.
- **Realizar actos** quirúrgicos.
- **Realizar actividades** sin aviso de funcionamiento y sin aviso de responsable sanitario.
- **Atender sin contar** con el título y cédula profesional. ❖

AUTOEVALUACIÓN

Haz este test para saber si estás listo para una verificación.

En 2014, cuando se cerraron cerca de 222 establecimientos, Mikel Arreola, en ese entonces titular de Cofepris, indicó que otras faltas graves por las que se cerraba un consultorio fueron: carecer de título profesional, no contar con recetario médico, falta de condiciones sanitarias, no tener un área de entrevista separada de la de exploración física o en el caso de los consultorios adyacentes a farmacias, que existiera comunicación entre farmacia y consultorio. En conjunto, la evaluación es en dos partes, por un lado a la farmacia, que está sujeta a la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos; y a los consultorios, que están sujetos a la NOM-005-SSA3-2010, que mencionamos anteriormente. En caso de ser consultorios de atención médica especializada, deben cumplir con la NOM-016-SSA-2012. Imagina que un verificador de Cofepris visita tu consultorio y hazte esta pregunta: ¿estás preparado para la revisión sanitaria? Para saberlo, revisa cada uno de los siguientes requisitos.



DOCUMENTACIÓN SANITARIA

- ☐ **Aviso** de funcionamiento.
- ☐ **Aviso de responsable** sanitario de los servicios médicos. Título y cédula profesional del médico o médicos, a la vista del público.
- ☐ **Receta médica** con nombre del médico que prescribe, escuela o facultad donde estudió, número de cédula profesional, dirección del consultorio.
- ☐ **Registro diario** de pacientes.
- ☐ **Archivo actualizado** de identificación con la documentación de los profesionales y auxiliares que prestan su servicio en el consultorio.
- ☐ **Registro de notificación** de enfermedades infecto-contagiosas sujeto a vigilancia epidemiológica.
- ☐ **Estadísticas de salud** indicadas por la Secretaría de Salud en los formatos y con la periodicidad señalada para cada efecto.
- ☐ **Archivo de expediente** clínico de los usuarios con antigüedad mínima de cinco años.
- ☐ **Gafete de identificación** de cada empleado con nombre del establecimiento, nombre, fotografía, firma, horario y puesto que desempeña el portador, así como firma del responsable sanitario del consultorio.

CONDICIONES DEL ESTABLECIMIENTO

- ☐ **Rótulo al exterior** del establecimiento señalando el tipo de servicio que ofrece, el nombre del responsable sanitario, la facultad educativa que le otorgó título y horario de funcionamiento.
- ☐ **Los materiales** de la construcción expuestos al exterior deben ser resistentes al medio ambiente, al uso normal y a prueba de roedores.
- ☐ **Áreas adecuadas** de recepción o sala de espera, control administrativo, entrevista de exploración física del paciente.
- ☐ **Conservación, aseo**, buen estado y mantenimiento del consultorio, así como del equipo y utensilios.
- ☐ **Paredes, ventanas**, techos, pisos y pintura de todas las áreas en buen estado sin perforaciones, grietas o roturas.
- ☐ **Ventilación e iluminación** naturales o por medios artificiales y mecánicos.
- ☐ **En el área** de exploración hay lavabo con agua corriente, biombo, mampara o cancel entre área de entrevista y de exploración.
- ☐ **Extintores con carga** vigente colocados en sitios accesibles con señalamiento indicativo: círculo rojo.
- ☐ **Señalamientos** que advierten la prohibición de acceso a personal no autorizado.
- ☐ **Ventilación e iluminación** suficiente y eficiente.
- ☐ **Señalamiento alusivo** a la protección de los no fumadores en todo el establecimiento.

- ☐ **Mobiliario, equipo** e instalaciones suficientes en buen estado de conservación y mantenimiento.
- ☐ **Los medicamentos** de urgencia e insumos que se encuentran en los consultorios tienen registro sanitario y fecha de caducidad vigente.
- ☐ **Instrumental específico** para el desarrollo de sus actividades y buenas condiciones de conservación y mantenimiento.
- ☐ **Botiquín de emergencia** con los medicamentos necesarios.
- ☐ **Material e insumos** que se emplean en las curaciones deben estar desinfectados y esterilizados.
- ☐ **Constancias escritas** de mantenimiento preventivo y correctivo, que se proporciona al equipo.
- ☐ **El área del consultorio** cuenta con instalación de energía eléctrica que garantice el adecuado suministro de recursos energéticos.
- ☐ **Área, espacio** o mueble para guardar y disponer de los expedientes clínicos, en todo momento cumpliendo con los requisitos que establece la NOM-004-SSA3-2012.
- ☐ **Accesos para pacientes** con capacidades diferentes y adultos mayores.

INSTALACIONES SANITARIAS

- ☐ **Letreros alusivos** que recuerden al usuario lavarse las manos después de usar el WC.
- ☐ **Agua corriente**, mingitorios, escusados, lavabos, papel higiénico, jabón sanitizante, toallas desechables o secadores de aire y depósito para basura con tapa.
- ☐ **Servicio sanitario** para los usuarios.
- ☐ **Servicios sanitarios** limpios secos y desinfectados.
- ☐ **Sistema eficiente** de evacuación de aguas residuales.

FARMACOVIGILANCIA

- ☐ **Evidencia de formatos** de notificaciones de reacciones adversas a medicamentos, así como formato de notificaciones de incidentes adversos a equipo médico: órtesis, prótesis y ayudas funcionales.

SALUBRIDAD Y CONTROL DE PLAGAS

- ☐ **Dispositivos preventivos** en buenas condiciones y localizados adecuadamente para el control de fauna nociva.
- ☐ **Programa de desinfección** y desinfestación.
- ☐ **El responsable sanitario** asegura el manejo integral de los Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos (RPBI).
- ☐ **Recipientes rígidos** para los punzocortantes con la leyenda "Residuos peligrosos punzo cortantes biológicos infecciosos".
- ☐ **Los contenedores** de los RPBI están ubicados en lugares apropiados sin obstruir las vías de acceso.
- ☐ **Limpeza y pulcritud** general del personal, incluyendo su vestimenta y calzado. Manos limpias con las uñas recortadas al ras.



Es buen negocio hacer negocios con brudifarma.

  **BRUDIFARMA** • www.brudifarma.com.mx