



Subsecretaría de Redes Asistenciales
División de Gestión de la Red Asistencial
Departamento de Calidad y Seguridad de la Atención
Subsecretaría de Salud Pública
División de Políticas Públicas Saludables y Promoción
Departamento de Políticas y Regulaciones Farmacéuticas, Prestadores de Salud y Medicinas Complementarias.

Programa de Pilotaje de la propuesta de Estándar General de Acreditación para Farmacia Comunitaria.

Agosto de 2025



Subsecretaría de Redes Asistenciales
División de Gestión de la Red Asistencial
Departamento de Calidad y Seguridad de la Atención
Subsecretaría de Salud Pública
División de Políticas Públicas Saludables y Promoción
Departamento de Políticas y Regulaciones Farmacéuticas, Prestadores de Salud y Medicinas Complementarias.

Contenido

Introducción	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
Plan de trabajo	4
Carta Gantt pilotaje	7
Distribución de Prestadores Institucionales Participantes	8
Calendario de visitas de pilotaje	9

Introducción

El Plan de trabajo para el pilotaje del primer Estándar General de Acreditación de Farmacia Comunitaria, contempla la ejecución de dos actividades a pequeña escala o demostrativas, que se utilizarán para realizar las modificaciones a la propuesta y probar su factibilidad antes de su implementación.

El objetivo del pilotaje es validar la propuesta, determinando la factibilidad de implementación de las características, desagregadas en los elementos medibles, en cada una de las características formuladas.

Este programa de pilotaje contempla dos metodologías, una a distancia sincrónica y otra presencial, además de un muestreo representativo de farmacias comunitarias, que corresponden a aquellas farmacias que operan en forma independiente de la red asistencial pública o privada, incluyendo a las que dependan de las municipalidades.

Existen farmacias comunitarias con distintas características según su organización y dependencia, por lo tanto, el muestreo considerará la inclusión de las diferentes tipologías entre las que se encuentran:

Las farmacias de cadena, que corresponden a los prestadores institucionales que con sus establecimientos tienen una amplia distribución a nivel nacional, además de organizar procesos operativos y administrativos centralizados.

Luego, las farmacias independientes que corresponden a los prestadores institucionales que no pertenecen a cadenas, por lo tanto, su distribución geográfica es más acotada, y generalmente no se organizan procesos centralizados debido a que estas instituciones tienen un número reducido de establecimientos.

Por último, el muestreo considera a las farmacias municipales (comunales o populares) estas farmacias dependen administrativamente de los centros de salud primaria municipal.

Los resultados, comentarios y observaciones obtenidos deben ser analizados por el Departamento de Calidad y Seguridad de la Atención del Ministerio de Salud, para definir las modificaciones que sean necesarias a la propuesta del Estándar.

Objetivo general

Evaluar la aplicabilidad de la propuesta del Estándar General de Acreditación para Farmacia Comunitaria.

Objetivos específicos

1. Determinar la factibilidad de implementación de las características y de la metodología de constatación descrita en cada característica.
2. Identificar las principales dificultades para la aplicación del estándar en terreno.
3. Identificar problemas de redacción u otros, que dificulten la comprensión del instrumento.

Plan de trabajo

Para desarrollar el pilotaje se han establecido las siguientes fases para el trabajo:

1) Organización

- Invitación a participar como prestador voluntario para la ejecución del piloto.
- Invitación a participar como evaluador voluntario para aplicación del Estándar.
- Selección de los prestadores para la ejecución del piloto.
- Coordinación y capacitación de la actividad con los evaluadores voluntarios.
- Formulación del calendario de ejecución del piloto.

2) Ejecución

- Aplicación metodología a distancia sincrónica.
- Elaboración de informes de metodología a distancia.
- Confirmación del calendario con cada Prestador para la ejecución en terreno.
- Ejecución del pilotaje en terreno.

3) Análisis

- Análisis de los resultados obtenidos.
- Modificación del Estándar.

A. Participantes

El pilotaje está a cargo del Departamento de Políticas y Regulaciones Farmacéuticas, Prestadores de Salud y Medicinas Complementarias y del Departamento de Calidad y Seguridad de la Atención, del Ministerio de Salud, quienes coordinan las duplas de evaluadores para la ejecución del piloto en cada prestador.

Evaluadores: se ha considerado la conformación de duplas compuestas por integrantes del Ministerio de Salud y evaluadores de Entidades Acreditadoras autorizadas que cuenten con profesionales químicos farmacéuticos entre el cuerpo de evaluadores registrados.

Prestadores: se ha determinado realizar una convocatoria a todos los prestadores institucionales de tipo Farmacia Comunitaria interesados en participar del pilotaje, intencionado la representación de las tipologías anteriormente descritas.

B. Metodología

La propuesta del Estándar General de Acreditación para Farmacia Comunitaria está compuesta por cuatro ámbitos, divididos en trece componentes y un total de cuarenta y una características, por lo que se ha definido aplicar todo el estándar.

La metodología se realizará con dos aplicaciones y la selección se realizará por muestreo no probabilístico. La selección de prestadores para la metodología a distancia sincrónica se realizará de acuerdo con el número de duplas evaluadoras disponibles. Y los prestadores seleccionados no podrán ser los mismos para la metodología en terreno.

Respecto a la metodología en terreno, de acuerdo con la cantidad de prestadores interesados en participar, se seleccionará un representante de cada tipo de farmacia en cada macrozona.

1. Aplicación a distancia sincrónico que permita la captura de datos, ya sea respuestas a un formulario electrónico, como el envío de documentación de evidencia.

Por cada característica el evaluador debe completar el formulario configurado para ese fin en Microsoft Forms identificando el nombre del prestador institucional, identificación del establecimiento, dirección, nombre del director técnico responsable de las respuestas y sus datos de contacto, como correo electrónico y número de teléfono.

Cada prestador deberá evaluar la **factibilidad de implementar** lo solicitado en la característica, en una escala de Nada Factible, Poco Factible, Parcialmente Factible y Totalmente Factible. Cuando la respuesta sea Nada ó Poco Factible se debe registrar la razón de esa evaluación, estando entre las opciones: 1) No es claro. 2) No es factible medir. 3) No es pertinente. Otras.

Además, se debe remitir o cargar los archivos, ya sean documentos, imágenes o videos, que sirvan de evidencia.

Finalmente es posible registrar en un campo para texto libre algún comentario u observación que realice el prestador o evaluador, sobre la metodología de constatación.

Las respuestas del instrumento electrónico serán consolidadas por cada dupla de evaluadores en un pre-informe donde se deberán identificar las características que menos factibilidad o críticas en base a las respuestas registradas. Estas características serán consideradas en la aplicación 2.

2. Instrumento de aplicación en terreno.

De acuerdo con los resultados del pre-informe, se realizarán visitas en terreno de las características con menos factibilidad o críticas, sin que sea necesario aplicar el piloto de manera íntegra en un solo prestador. No obstante, la aplicación en terreno se deberá realizar a prestadores diferentes a los que participaron en la aplicación electrónica, como una forma de validación de los datos recolectados.

El pilotaje contempla un plazo de ejecución entre julio y octubre 2025, según un calendario de trabajo y con cada dupla a cargo de ejecutar el piloto. La aplicación del piloto en terreno debe realizarse de manera presencial en cada prestador, de acuerdo con un cronograma organizado por el profesional del Ministerio de Salud asignado como

coordinador de la dupla de evaluadores. Se ha considerado la participación de los directores técnicos de los prestadores voluntarios en el proceso de pilotaje.

Cuando la metodología de constatación se refiera a revisión de la medición periódica de indicadores, informes o entrevistas al personal, éstas no se ejecutan, pero si se pregunta la factibilidad de ejecutar esa metodología. Por el contrario, cuando la constatación es, observación directa de una medida implementada por el prestador o registrada, se realiza una evaluación de 5 a 10 casos como máximo.

Es necesario hacer hincapié en que no se evalúa el cumplimiento actual ni la posibilidad de cumplir con lo requerido en la característica por parte del prestador, sino la factibilidad de implementar lo que ésta solicita.

Carta Gantt pilotaje

Programación Piloto Estándar Acreditación Farmacia			Semanas de julio 2024				Semanas de agosto 2024				Semanas de septiembre 2025				Semanas de octubre 2025				Semanas de noviembre 2025			
Etapas	Fases	Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PILOTO	Organización	Invitación a participar a Entidades Acreditadoras y Prestadores Institucionales																				
		Selección de Prestadores para el piloto																				
		Coordinación y capacitación de duplas de evaluadores.																				
		Formulación de calendario de ejecución del piloto.																				
		Reunión de coordinación Prestadores																				
	Ejecución	Aplicación metodología a distancia.																				
		Informes de metodología a distancia.																				
		Confirmación del calendario con cada Prestador.																				
		Ejecución del pilotaje en terreno																				
	Análisis	Tabulación y análisis																				
		Modificación Estándar																				

Distribución de Prestadores Institucionales Participantes

TIPO FARMACIA COMUNITARIA	CENTRO SUR	EXTREMO SUR	NORTE	SUR	CENTRO	CENTRO NORTE	TOTAL
Cadena	2	4	2	2	6	5	21
Comunal	9	3	3	18	1	1	35
Independiente	4	1	14	0	2	3	24
Total	15	8	19	20	8	8	80

PRESTADORES VOLUNTARIOS SELECCIONADOS	Nº	PRESENCIAL	On line
Farmacia Comunitaria de Cadena (FCC)	8	6	2
Farmacia Comunitaria Independiente (FCI)	6	4	2
Farmacia Comunitaria Municipal (FCM)	8	6	2
TOTAL	22	16	6

Farmacias Participantes en terreno

Macrozona	Comuna	Farmacia Cadena	Comuna	Farmacia Independiente	Comuna	Farmacia Municipal
Norte	Antofagasta	Salcobrand Local 620	Antofagasta	Farmacia Versal	Antofagasta	Comunal Antofagasta
Centro Norte	Valparaíso	SIMI Open Montemar	Viña del Mar	Farmacia Bosques	Valparaíso	Farmacia Popular de Valparaíso
Centro	Santiago	Cruz Verde Local 1124	La Florida	Farmacia María Elena	Maipú	Farmacia Popular de Maipú
Centro Sur	Machalí	Salcobrand Local 775	Rancagua	Farmacia Sebastián	Rancagua	Comunal Rancagua
Sur	San Pedro de la Paz	SIMI San Pedro de la Paz 2			Concepción	Farmacia Comunal de Concepción
Extremo Sur	Puerto Montt	Cruz Verde Local 154			Puerto Montt	Farmacia Comunal Puerto Montt

Farmacias Participantes on line

Macrozona	Online	Tipo Farmacia Comunitaria	Comuna
Norte	Ciudadana Calama	Comunal	Calama
Centro Norte	Salcobrand Local 770	Cadena	La Serena
Centro	Farmacia La Torre	Independiente	Santiago
Centro Sur	Popular de Rengo	Comunal	Rengo
Sur	Salcobrand Local 729	Cadena	Concepción
Extremo Sur	Magallanes	Independiente	Puerto Natales

Calendario de visitas de pilotaje

Nº	Modalidad	Prestador	Comuna	Coordinador (a)	Evaluable	Fecha	horarios	Columna 1
1	Presencial	Salcobrand Local 620	Antofagasta	Christian Díaz	Alejandra Pérez P	martes 30 de septiembre	09:00 - 12:00	14:00 - 16:00
2	Presencial	Farmacia Versal	Antofagasta	Christian Díaz	Alejandra Pérez P	miércoles 01 de octubre	09:00 - 12:00	14:00 - 16:00
3	Presencial	Comunal Antofagasta	Antofagasta	Christian Díaz	Alejandra Pérez P	jueves 02 de octubre	09:00 - 12:00	14:00 - 16:00
4	Presencial	SIMI Open Montemar	Viña del Mar	Carmen Gloria Alarcon	Viviana Soledad Salazar Espinoza	jueves 02 de octubre		14:00 - 16:00
5	Presencial	Farmacia Bosques	Viña del Mar	Carmen Gloria Alarcon	Viviana Soledad Salazar Espinoza	jueves 02 de octubre	09:00 - 12:00	
6	Presencial	Farmacia Popular de Valparaíso	Valparaíso	Carmen Gloria Alarcon	Viviana Soledad Salazar Espinoza	viernes 03 de octubre	09:00 - 12:00	
7	Presencial	Cruz Verde Local 1124	Santiago	Christian Díaz	Viviana Soledad Salazar Espinoza	martes 23 de septiembre	09:00 - 12:00	
8	Presencial	Farmacia María Elena	La Florida	Christian Díaz	Carmen Gloria Alarcon	jueves 25 de septiembre	09:00 - 12:00	
9	Presencial	Farmacia Popular de Maipú	Maipú	Christian Díaz	Viviana Soledad Salazar Espinoza	miércoles 24 de septiembre	09:00 - 12:00	
10	Presencial	Salcobrand Local 775	Machalí	Carmen Gloria Alarcon	Viviana Soledad Salazar Espinoza	jueves 16 de octubre	09:00 - 12:00	
11	Presencial	Farmacia Sebastián	Rancagua	Carmen Gloria Alarcon	Viviana Soledad Salazar Espinoza	viernes 17 de octubre	09:00 - 12:00	

1 2	Presencial	Comunal Rancagua	Rancagua	Carmen Gloria Alarcon	Viviana Soledad Salazar Espinoza	jueves 16 de octubre		14:00 - 16:00
1 3	Presencial	SIMI San Pedro de la Paz 2	San Pedro de la Paz	Christian Díaz	Alejandra Pérez P	martes 07 de octubre	09:00 - 12:00	14:00 - 16:00
1 4	Presencial	Farmacia Comunal de Concepción	Concepción	Christian Díaz	Alejandra Pérez P	miércoles 08 de octubre	09:00 - 12:00	14:00 - 16:00
1 5	Presencial	Cruz Verde Local 154	Puerto Montt	Carmen Gloria Alarcon	Alejandra Pérez P	jueves 16 de octubre	09:00 - 12:00	14:00 - 16:00
1 6	Presencial	Farmacia Comunal Puerto Montt	Puerto Montt	Carmen Gloria Alarcon	Alejandra Pérez P	viernes 17 de octubre	09:00 - 12:00	14:00 - 16:00
1 7	On line	Ciudadana Calama	Calama	Christian Díaz	Alejandra Pérez P	martes 09 de septiembre	09:00 - 12:00	
1 8	On line	Salcobrand Local 770	La Serena	Christian Díaz	Alejandra Pérez P	miércoles 10 de septiembre	09:00 - 12:00	
1 9	On line	Farmacia La Torre	Santiago	Carmen Gloria Alarcon	Christian Diaz	martes 09 de septiembre	14:00 - 17:00	
2 0	On line	Popular de Rengo	Rengo	Christian Díaz	Alejandra Pérez P	jueves 11 de septiembre	09:00 - 12:00	
2 1	On line	Salcobrand Local 729	Concepción	Carmen Gloria Alarcon	Christian Diaz	lunes 08 de septiembre	14:00 - 17:00	
2 2	On line	Magallanes	Puerto Natales	Christian Díaz	Alejandra Pérez P	viernes 12 de septiembre	09:00 - 12:00	