

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE SALUD**

Resolución No. 0014487/2025-RS-B

El DIRECTOR NACIONAL DE FARMACIA Y DROGAS

En uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que el Lic. Francisco Donadio abogado y farmacéutico, de generales desconocidas, localizable al correo electrónico: donadiofrancisco@gmail.com, presentó por correo electrónico denuncia contra quienes resulten responsables de los establecimientos farmacéuticos de la Caja de Seguro Social (C.S.S.), relacionado con los medicamentos para consumo humano dispensados en bolsas plásticas y mediante Resolución No. 0014487/2025-RS-A de 01 de septiembre de 2025 se acogió la denuncia administrativa presentada.

Que mediante Nota No. 14487001-25/AL/DNFD de 05 de septiembre de 2025 se solicita al **Departamento de Supervisión y Licenciamiento** inicie las diligencias y pruebas conducentes para corroborar los hechos denunciados. Este Departamento en la Hoja de Trámite 112-2025/DSL/DNFD de 13 de octubre de 2025 comunica lo siguiente:

Inspecciones realizadas en farmacias de la Caja de Seguro Social atendiendo a la Resolución No. 0014487/2025-RS-A:

1. **Acta 10-2025 del 24/09/2025 Farmacia ULAPS de Nuevo Vedado en David, Chiriquí, licencia de operación No. 4-120 F/DNFD:**
 - No existe espacio delimitado e identificado para brindar la asesoría farmacéutica.
 - Cuentan con el anuncio visible del artículo 686 del Decreto Ejecutivo 27 del 10/05/2024.
 - Cuentan con procedimiento de dispensación a pacientes ambulatorios PR-DENSYPS-9002, que en la página 34 señala el proceso de entrega de medicamentos. De acuerdo con el punto 1.4 de dicho procedimiento indica que “una vez verificado lo anterior informa al paciente sobre la disponibilidad de recibir orientación y asesoría del farmacéutico que le dispensó el o los medicamentos”, pero al verificar el cumplimiento de este, se puede observar que al momento no se estaba cumpliendo. Además, el personal farmacéutico indica que actualmente la atención en ventanilla está congestionada debido a que están recibiendo muchas recetas procedentes de la Policlínica Gustavo A. Ros, lo que dificulta el proceso de atención farmacéutica y la falta de un espacio físico adecuado para brindar el servicio.
2. **Acta 539-2025/SI/DSL a la Farmacia de la Policlínica Don Alejandro de la Guardia con licencia de operación No. 8-140 F/DNFD:**
 - No cuentan con espacio para asesoría farmacéutica identificado.

- Al momento de la visita se observa el cubículo utilizado para asesoría por el personal perteneciente al comité científico, está en remodelación.
- Facilitan copia del procedimiento utilizado para la atención y dispensación de medicamentos PR-DENSYP-90 dispensación /G-24 07.23 guía del servicio consulta farmacéutica.
- El personal que realiza la entrega de los medicamentos son recepcionistas. Señalan que los licenciados refieren a los pacientes para el área de consulta farmacéutica mediante papelito ya que no les da tiempo de llenar el formulario correspondiente. Al momento de la visita sólo se observa que el farmacéutico está a espera del paciente que tiene pendiente entrega de medicamentos controlados para asesorarlo. De acuerdo con el medicamento, la dosis, el farmacéutico decide enviar al paciente a asesoría. La licenciada responsable del área de consulta farmacéutica mostró un registro de las asesorías que ha realizado a pacientes que fueron referidos por los farmacéuticos del recetario.

3. Acta 538-2025 SI/DSL a la Farmacia del Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid con licencia de operación No. 8-171 F/DNFD:

- Cuentan con área para asesoría farmacéutica en el área del recetario (ventanilla 5) y un cubículo para consulta farmacéutica en la parte externa del recetario, cada uno identificado.
- Se mostró el procedimiento utilizado en el proceso de dispensación de medicamentos PR-DENSYP-90 revisión 3.0 de agosto del 2014, el mismo hace referencia a un protocolo para brindar atención farmacéutica el cual no estaba disponible al momento de la visita. Se observa personal administrativo en las ventanillas de entrega de medicamentos, en la ventanilla No. 5 de asesoría farmacéutica se encuentra un Licenciado en Farmacia quien realiza esta actividad para pacientes que van a iniciar sus tratamientos con fármacos, además se orienta a pacientes en la medida requerida por el farmacéutico que dispensa la receta.

4. Acta 537-2025 SI/DSL a la Farmacia de la Policlínica Manuel María Valdez con licencia de operación No. 8-139 F/DNFD:

- Cuentan con un espacio aparte privado con el nombre de consulta farmacéutica (coordinación del comité de comunicadores científicos).
- Entregan una copia de la hoja de trámite DENSYP/DeFANN/J/417-2025 del 18/9/2025 sobre el registro de asesoría farmacéutica que la licenciada señala debe asesorar en la ventanilla del recetario, pero la misma está identificada.
- Se observa que el personal que entrega los medicamentos es personal administrativo, por lo cual se consultó en qué momento se realiza la asesoría y la regente señala que el farmacéutico que recibe la receta le indica al personal administrativo el paciente con el cual deba realizar la asesoría dependiendo del medicamento.
- En el cubículo de consulta farmacéutica perteneciente al comité de comunicadores científicos realiza diversas actividades como charlas, asesoría a pacientes, verificación de consulta de existencia de medicamentos, charla al personal farmacéutico.
- Entregan copia de las reglas institucionales de prescripción y dispensación de medicamentos del 10/07/2024 que explica de manera general las reglas que deben seguir. Se menciona un procedimiento de dispensación de medicamentos a pacientes

ambulatorios PR-DENSYP-90 del 09/08/2014, pero no está a disposición al momento de la verificación.

- La licenciada nos indica que les hace falta segregar el área de asesoría para poder dar privacidad al paciente al momento de la asesoría.

Que mediante Informe Técnico 015-25 ORV de 07 de octubre de 2025 la Oficina de la Dirección Nacional de Farmacia y Drogas en Provincias Centrales procedieron a realizar inspección de oficio por Resolución No. 0014487/2025-RS-A en la Farmacia Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, con licencia de operación No. 9-015 F/DNFD, ubicada en Santiago, calle Sexta, Avenida G final, según Acta No. 042-2025 SI/(9F) ORV-DNFD:

- La farmacia cuenta con área privada para la asesoría farmacéutica.
- Se observaron los anuncios solicitados por la norma.
- Las recetas son recibidas en ventanilla por un técnico en farmacia, luego es pasado a la rotuladora donde se confeccionan los marbetes, después pasa al técnico en farmacia quien surte la receta y es revisado por el farmacéutico para luego pasar a ventanilla donde es entregado, cabe la salvedad que el volumen de pacientes es alto por lo cual se le indica al paciente sobre alguna consulta pasa al área de asesoría farmacéutica.
- En el área de asesoría farmacéutica se encontraba atendiendo la Licenciada Rita Carrasco, brindando este servicio a los pacientes.
- Se tomaron fotos de las áreas y copia del manual de procedimiento sobre dispensación.

Que luego de analizar la documentación contenida en este expediente administrativo, corresponde a esta Dirección resolver, y a ello se pasa, previo las siguientes consideraciones:

En lo medular de la denuncia, se señala:

- ❖ Previo a la entrega de un medicamento debe mediar una asesoría.
- ❖ Medicamentos para consumo humano dispensados en bolsas plásticas en establecimientos de la Caja de Seguro Social.

Que esta Dirección procedió a realizar las siguientes acciones:

- ❖ Acoger la denuncia administrativa antes citada, mediante la Resolución No. 0014487/2025-RS-A, la cual fue notificada mediante Edicto No. 135-25, y en la misma, se ordenó iniciar las diligencias que se consideren pertinentes, conducentes y necesarias para corroborar los hechos denunciados.
- ❖ En este punto, se advierte que se remitió al Departamento de Supervisión y Licenciamiento, la denuncia respectiva y la Resolución No. 0014487/2025-RS-A, para iniciar las diligencias y pruebas conducentes para corroborar los hechos denunciados.
- ❖ El Departamento de Supervisión y Licenciamiento de esta Dirección procedió a enviar en la Hoja de Trámite 112-2025/DSL/DNFD de 13 de octubre de 2025, los

resultados de las diligencias realizadas para corroborar los hechos denunciados, según su competencia.

- ❖ La Oficina de la Dirección Nacional de Farmacia y Drogas en Provincias Centrales procedió a enviar el Informe Técnico 015-25 ORV de 07 de octubre de 2025 sobre la inspección de oficio por Resolución No. 0014487/2025-RS-A en la Farmacia Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez

Que de las diligencias realizada por el Departamento de Supervisión y Licenciamiento de esta Dirección se concluye lo siguiente:

- 1. Farmacia ULAPS de Nuevo Vedado en David, Chiriquí, licencia de operación No. 4-120 F/DNFD:**
 - No existe espacio delimitado e identificado para brindar la asesoría farmacéutica.
 - Cuentan con procedimiento de dispensación a pacientes ambulatorios PR-DENSYPs-9002, que en la página 34 señala el proceso de entrega de medicamentos, pero al verificar el cumplimiento de este, se puede observar que al momento no se estaba cumpliendo.
- 2. Farmacia de la Policlínica Don Alejandro de la Guardia con licencia de operación No. 8-140 F/DNFD:**
 - No cuentan con espacio para asesoría farmacéutica identificado.
 - Al momento de la visita se observa el cubículo utilizado para asesoría por el personal perteneciente al comité científico, está en remodelación.
 - Facilitan copia del procedimiento utilizado para la atención y dispensación de medicamentos PR-DENSYPs-90 dispensación /G-24 07.23 guía del servicio consulta farmacéutica.
 - El personal que realiza la entrega de los medicamentos son recepcionistas.
 - Los licenciados refieren a los pacientes para el área de consulta farmacéutica mediante papelito ya que no les da tiempo de llenar el formulario correspondiente.
 - Al momento de la visita sólo se observa que el farmacéutico está a espera del paciente que tiene pendiente entrega de medicamentos controlados para asesorarlo.
 - De acuerdo con el medicamento, la dosis, el farmacéutico decide enviar al paciente a asesoría.
- 3. Farmacia del Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias Madrid con licencia de operación No. 8-171 F/DNFD:**
 - Cuentan con área para asesoría farmacéutica en el área del recetario (ventanilla 5) y un cubículo para consulta farmacéutica en la parte externa del recetario, cada uno identificado.
 - Se mostró el procedimiento utilizado en el proceso de dispensación de medicamentos PR-DENSYPs-90 revisión 3.0 de agosto del 2014, el mismo hace referencia a un protocolo para brindar atención farmacéutica el cual no estaba disponible al momento de la visita.
 - Se observa personal administrativo en las ventanillas de entrega de medicamentos
 - En la ventanilla No. 5 de asesoría farmacéutica se encuentra un Licenciado en Farmacia quien realiza esta actividad para pacientes que van a iniciar sus tratamientos

con fármacos, además se orienta a pacientes en la medida requerida por el farmacéutico que dispensa la receta.

4. Farmacia de la Policlínica Manuel María Valdez con licencia de operación No. 8-139 F/DNFD:

- Cuentan con un espacio aparte privado con el nombre de consulta farmacéutica (coordinación del comité de comunicadores científicos).
- Entregan una copia de la hoja de trámite DENSYPS/DeFANN/J/417-2025 del 18/9/2025 sobre el registro de asesoría farmacéutica que la licenciada señala debe asesorar en la ventanilla del recetario, pero la misma está identificada.
- Se observa que el personal que entrega los medicamentos es personal administrativo, por lo cual se consultó en qué momento se realiza la asesoría y la regente señala que el farmacéutico que recibe la receta le indica al personal administrativo el paciente con el cual deba realizar la asesoría dependiendo del medicamento.
- En el cubículo de consulta farmacéutica perteneciente al comité de comunicadores científicos realiza diversas actividades como charlas, asesoría a pacientes, verificación de consulta de existencia de medicamentos, charla al personal farmacéutico.
- Entregan copia de las reglas institucionales de prescripción y dispensación de medicamentos del 10/07/2024 que explica de manera general las reglas que deben seguir.
- Se menciona un procedimiento de dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios PR-DENSYPS-90 del 09/08/2014, pero no está a disposición al momento de la verificación.
- Les hace falta segregar el área de asesoría para poder dar privacidad al paciente al momento de la asesoría.

5. Farmacia Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, con licencia de operación No. 9-015 F/DNFD:

- La farmacia cuenta con área privada para la asesoría farmacéutica.
- Las recetas son recibidas en ventanilla por un técnico en farmacia, luego es pasado a la rotuladora donde se confeccionan los marbetes, después pasa al técnico en farmacia quien surte la receta y es revisado por el farmacéutico para luego pasar a ventanilla donde es entregado, cabe la salvedad que el volumen de pacientes es alto por lo cual se le indica al paciente sobre alguna consulta pasa al área de asesoría farmacéutica.
- En el área de asesoría farmacéutica se encontraba atendiendo la Licenciada Rita Carrasco, brindando este servicio a los pacientes.
- Cuentan con copia del manual de procedimiento sobre dispensación.

Que según lo expresa el artículo 34 de la Ley 38 de 2000 las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán con arreglo a normas de informalidad, imparcialidad, uniformidad, economía, celeridad y eficacia, garantizando la realización oportuna de la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso legal, con objetividad y apego al principio de estricta legalidad.

Que el artículo 148 la Ley 419 de 01 de febrero de 2024 vigente al momento de la presentación de la denuncia establece que el procedimiento administrativo sancionatorio se iniciará de oficio, por denuncia o por queja debidamente presentada por cualquier persona o como consecuencia de haber sido adoptada una medida de seguridad contraria a las normas sanitarias.

Que el Decreto Ejecutivo No. 27 de 10 de mayo de 2024 en su artículo 694 establece que la farmacia mantendrá un área destinada para la asesoría farmacéutica al paciente que permita una interacción privada entre farmacéutico y paciente. Se debe asesora al paciente sobre los medicamentos adquiridos, incluyendo instrucciones de uso, conservación, precauciones y posibles efectos adversos, y el farmacéutico verificará que el paciente haya comprendido las indicaciones relacionadas a la receta dispensada.

Que en las inspecciones realizadas por parte del personal de la Dirección Nacional de Farmacia y Drogas a las distintas farmacias de las instalaciones de salud de la Caja de Seguro Social arriba detalladas, no se observó la entrega de medicamentos en bolsas plásticas selladas.

Que, con fundamento en las consideraciones antes expuestas, corresponde a esta Dirección resolver el presente proceso, según las evidencias contenidas en el expediente de conformidad con lo dispuesto en la norma que regula el procedimiento administrativo y a todas las actuaciones administrativas que se lleven a cabo en las entidades públicas.

RESUELVE:

PRIMERO: Amonestar al establecimiento **Farmacia ULAPS de Nuevo Vedado en David, Chiriquí, licencia de operación No. 4-120 F/DNFD**, por incumplimiento del artículo 694 del Decreto Ejecutivo No. 27 de 10 de mayo de 2024.

SEGUNDO: Amonestar al establecimiento **Farmacia de la Policlínica Don Alejandro de la Guardia con licencia de operación No. 8-140 F/DNFD**, por incumplimiento del artículo 694 del Decreto Ejecutivo No. 27 de 10 de mayo de 2024.

TERCERO: Esta Resolución entrará a regir a partir de su notificación.

CUARTO: Contra la presente Resolución podrán interponerse los Recursos de Reconsideración y/o Apelación dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, se concederá en efecto devolutivo.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 38 de 31 de julio de 2000, Ley 24 de 29 de enero de 1963, Ley 419 de 01 de febrero de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


Firmado digitalmente por Uriel Pérez
Fecha: 2025.12.11 16:18:22 -05'00'
Mgter. URIEL B. PEREZ M.
Director Nacional de Farmacia y Drogas



En la Ciudad de Panamá
a las 11:51 de la AM
del día 12- Dic de Diciembre
de 2025 se notificó al Sr.(a)
Juan Luis González
con Cédula N° 3-74-1944

Juan Luis González
3-74-1944

En la Ciudad de Panamá
a las 5:31 de la mañana
del día 17 de Diciembre
de 2025 se notificó al Sr.(a) _____
Tania J. Jiménez
con Cédula N° 8.705.1733

Tania J. Jiménez 8.705.1733