

 Municipalidad de Lo Barnechea Departamento de Salud Farmacia Comunal	EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	Fecha emisión: 29 de marzo 2025
---	--	--

POLITICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES DE MEDICAMENTOS EXPENDIDOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

FARMACIA COMUNAL “LO BARNECHEA FARMACIA”

Farmacia Comunal Lo Barnechea cuenta con una política de devoluciones basada en lo establecido en las garantías legales establecidas en la Ley N°19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y las normas sanitarias.

En general, las farmacias no están obligadas a aceptar la devolución de medicamentos. Esto se debe a que los medicamentos son productos que deben mantenerse en condiciones óptimas para garantizar su eficacia y seguridad. Cuando un medicamento se devuelve a la farmacia, es posible que no se haya conservado adecuadamente, lo que podría afectar su calidad.

Productos afectados a cambio o devoluciones:

- Medicamentos que presenten defectos en su empaque o su contenido al momento de despachar
- Medicamentos despachados con fecha de vencimiento ya cumplida o que vencen en los días de vigencia del tratamiento.
- Medicamentos de alerta sanitaria por parte de la autoridad pertinente.
- Medicamentos que se despachen de forma equivocada de lo prescrito en su receta médica.

Productos NO afectados cambios y devoluciones:

- Medicamentos controlados y/o refrigerados.
- Si no existe defecto de fabricación.
- Medicamentos con daños ocasionados por mala manipulación del paciente.
- Medicamentos que causen alguna reacción adversa.
- Medicamentos distintos a lo solicitado, salvo que exista un error de despacho.
- Medicamentos en caso de que el paciente se arrepienta de su compra.

 Municipalidad de Lo Barnechea Departamento de Salud Farmacia Comunal	EXPENDIO DE MEDICAMENTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	Fecha emisión: 29 de marzo 2025
---	--	--

Procedimiento para acceder al cambio y/o devolución:

Medicamentos no deben estar abiertos ni usados, deben estar en su caja o empaque original, en el mismo estado en que fue despachado, conservando la integridad de su envase. La verificación de las condiciones se realizará por el Director Técnico.

Plazos para realizar cambios y devoluciones:

El paciente cuenta con **90 días a partir de la fecha** de recepción de los medicamentos, según lo indicado en la Ley 19.496 Protección de los Derechos de los Consumidores. Dentro de este plazo el paciente debe acercarse a las dependencias de la Farmacia Comunal situadas en Av. El Rodeo 13.476, comuna de Lo Barnechea para evaluar la posibilidad de cambio o devolución del medicamento adquirido.