Productos Refrigerados:
Preguntas más frecuentes de los clientes

P1. ¿Por qué Cardinal Health estandarizó el empaque de todos los productos farmacéuticos refrigerados?
R1. Luego de varios años de extensa investigación, Cardinal Health Puerto Rico decidio hacer un cambio significativo en la forma en que empaca y envia productos farmacéuticos refrigerados a los clientes. El propósito de estos cambios fue mejorar la integridad de la distribución de los productos refrigerados utilizando empaques especializados que han sido probados y cualificados en su desempeño y protección al producto. Cardinal Health se enorgullece en ser el primer distribuidor de producto farmacéutico en Puerto Rico en reemplazar los paquetes tradiciones de gel y las cajas de cartón corrugado con nuevos contenedores plásticos insulados, reutilizables y duraderos, junto a innovadores paneles térmicos especialmente diseñados y probados para mantener el rango de temperatura requerida para la protección del producto de 2 a 8 grados Celsius desde el centro de distribución hasta el negocio del cliente. Con la implementación del cambio de los empaques para el mantenimiento de temperatura, Cardinal Health Puerto Rico está elevando el estándar de la distribución de productos farmacéuticos refrigerados en Puerto Rico.

P2. ¿Cómo funciona el nuevo sistema de empaque?
R2. Los productos refrigerados farmacéuticos llegarán a nuestros clientes en contenedores plásticos insulados con paneles térmicos anaranjados diseñados y cualificados para mantener los productos entre 2°C-8°C (36°F-46°F) durante su transporte. Estos paneles térmicos parecen hojas de esquimalitos helados y mantendrán el producto dentro del rango de temperatura indicado en su etiqueta desde el momento en que sale del centro de distribucion hasta el momento que le llegue al cliente.

P3. ¿Cuál es la diferencia entre los paneles térmicos anaranjados y los antiguos empaques de gel congelados, a base de agua?
R3. Por años, el estándar de la industria para el empaque de productos farmacéuticos refrigerados, fue el uso de paquetes de gel congelados, a base de agua, en el interior de contenedores de *foam*. El reto es que el agua congelada, a cero grados centígrados es en realidad más fría que el rango permitido de almacenamiento de 2 a 8 grados Celsius para los productos farmacéuticos refrigerados. Esta concentración extrema de frio era necesaria para prevenir que la temperatura del producto en su empaque sobrepasara los 8 grados Celsius con demasiada rapidez. El problema que se descubrió en las pruebas de empaque para productos refrigerados era que los paquetes de gel tradicionales tienen dificultad para mantener este estrecho intervalo de temperatura requerido para los productos farmacéuticos refrigerados. Además, las neveras de *foam*, cajas de cartón corrugado y paquetes de gel crean una gran cantidad de desperdicios sólidos que acaban en los vertederos.

Los materiales termodinámicos son unos compuestos que se licúan y se solidifican en temperaturas específicas. Durante el proceso de licuefacción y solidificación, dentro de un rango de temperatura establecido, los materiales termodinámicos absorben, almacenan y liberan grandes cantidades de energía. Estas propiedades naturales llamadas energía de calor latente ayudan a mantener la temperatura de un producto y lo protegen de los cambios de temperatura. Los materiales termodinámicos recargan según fluctúan las temperaturas ambientales, lo que los hace ideales para mantener el rango de 2 a 8 grados Celsius para el empaque farmacéutico refrigerado. Los “termo packs” que recibirá en los contenedores

plásticos refrigerados tienen la capacidad única de mantener la temperatura entre 2 y 8 grados Celsius durante un período prolongado de tiempo. Los nuevos paneles están hechos de una fórmula patentada de materiales termodinámicos con una base de vegetales naturales que se solidifican o congelan a 4 grados centígrados y mantienen la temperatura entre 2 a 8 grados Celsius dentro de los contenedores plásticos refrigerados por mucho más tiempo, protegiendo así el producto durante el proceso de entrega al cliente.

P4. ¿Las temperaturas más frias son mejor para los productos farmacéuticos refrigerados?
R4. No. La mayoría de los productos farmacéuticos no pueden ser expuestos a temperaturas congeladas menores de 0°C (32°F) sin que resulte en pérdida de potencia, reducción de su eficacia, reducción de la fecha de expiración. De hecho, muchas vacunas y proteínas se destruyen completamente a temperaturas de congelación. El Centro de Control de Enfermedades (CDC) reporta que la congelación es el mayor peligro para las vacunas.

P5. ¿ Qué sucede si al recibir el producto refrigerado con los nuevos paneles térmicos anaranjados, mi producto no está tan frío como cuando lo recibía con los empaques de gel congelados?
R5. Como mencionado, la mayoría de los productos farmacéuticos no pueden ser expuestos a temperaturas congeladas menores de 0°C (32°F) sin que resulte en pérdida de potencia, reducción de su eficacia, reducción de la fecha de expiración. El agua congelada, a cero grados centígrados, es en realidad más fría que el rango permitido de almacenamiento de 2 a 8 grados Celsius para los productos farmacéuticos refrigerados. Por ende, al recibir su producto con los nuevos paneles térmicos anaranjados, el mismo debe sentirse fresco, ni muy frío ni muy caliente. Los paneles térmicos anaranjados pueden aún estar congelados, medio derretidos o con partículas blandas; o pueden ser un líquido frío. Todas estas condiciones califican bajo los estándares probados. Tenga presente que nuestro objetivo es mantener el producto entre 2 y 8 grados Celsius. Recuerde, si usted encuentra los paneles "solidificados" o congelados junto a su producto, esto está bien, ya que los paneles de control de temperatura se congelan a 4 grados Celsius y mantienen esta temperatura, incluso cuando se exponen a temperaturas por debajo de 0 grados Celsius.

P6. ¿Es tóxica la sustancia que está dentro de los paneles térmicos?
R6. No, el material es completamente seguro y es un producto registrado por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA, por sus siglas en ingles). No es tóxico, es reusable y amigable al medioambiente. Tenga en cuenta: la sustancia es de una base en aceites vegetales y puede tener una reacción al entrar en contacto con la espuma de poliestireno dentro del contenedor plástico. Sin embargo, es completamente seguro y no-tóxico.

P7. ¿Cómo puedo devolver productos refrigerdos a Cardinal Health utilizando el nuevo sistema de empaque?
R7. Las instrucciones completas para la devolución de productos refrigerados a Cardinal Health las puede encontrar, por tiempo limitado, dentro del contenedor plastico y también se pueden encontrar permanentemente en www.cardinalhealth.pr/unidos.

Tenga en cuenta: Cualquier artículo no empacado correctamente no puede ser devuelto al inventario y tendrá que ser destruido por Cardinal Health. El empaque apropiado utiliza paneles que el cliente recibibió de Cardinal Health y está diseñado para asegurar que el empaque mantenga el rango de temperatura apropiado. Los clientes no deben utilizar otros envases de control de temperatura (por ejemplo, empaques de gel congelados, a base de agua) en conjunto con - o en lugar de - estos paneles, ya que deterioran el rendimiento de los paneles.

Queremos asegurarnos de que Cardinal Health esta manteniendo la cadena de suministro segura y evitar que posible productos en mal estado o adulterados vuelvan a entrar en la cadena de suministro. Para obtener información detallada sobre este proceso de devolución, incluyendo cómo empacar los contenedores plásticos, por favor vea los documentos y el video en www.cardinalhealth.pr/unidos.

P8. ¿Qué debe hacer un cliente en caso de que el panel térmico anaranjado se rompa o tenga escape de líquido?
R8. El cliente debe tomar algunos pasos en el caso de que el panel anaranjado se rompa o tenga escape de líquido:

- Contenga el derrame
- Limpie sus manos o cualquier área afectada con agua y jabón (Recuerde que el material del panel térmico es de una base en aceites vegetales no-tóxicos)
- NO descarte los paneles térmicos anaranjados ni el contenedor plástico insulado
- Coloque el panel afectado dentro de una bolsa plástica (ziploc)
- Informe al Departamento de Servicio al Cliente de Cardinal Health PR
- Por favor devuelva el panel térmico anaranjado a Cardinal Health PR, para que podamos devolverlo al suplidor

P9. ¿Los productos farmacéuticos congelados se manejan de manera diferente?
R9. En este momento, no hay ningún cambio en como se van a entregar o devolver los productos famacéuticos congelados. Actualmente estamos trabajando en un proceso de entrega y devolución de productos congelados y compartiremos esta información tan pronto esté disponible.