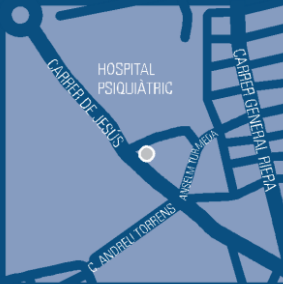


avaluació del compliment

- 1 Nombre d'accions duites a terme sobre l'ús racional del medicament.
- 2 Percentatge de **satisfacció** dels usuaris de la Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia.
- 3 Percentatge de **consultes** resoltes en el termini de 72 hores.
- 4 Percentatge d'**alertes** comunicades en el termini de 24 hores.
- 5 Percentatge de tràmits sobre **medicaments estrangers** duits a terme en menys de 24 hores.
- 6 Percentatge d'**autoritzacions** notificades en el termini màxim de 5 dies.
- 7 Percentatge d'**autoritzacions** per a serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria, i mútues d'accidents de treball notificades en el termini de 3 mesos.
- 8 Grau de compliment del **Pla d'Inspeccions** de la Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia.

Com a compromís cap a una gestió transparent, la Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia publicarà amb una periodicitat **anual** els resultats dels indicadors obtinguts.



DIRECCIÓ GENERAL DE GESTIÓ ECONÒMICA I FARMÀCIA
C/ de Jesús, 38A. 07010 Palma
Tel.: 971 17 73 83
Fax: 971 17 73 20

Web: <http://controldelmedicament.caib.es>
<http://ordenaciofarmaceutica.caib.es>

Adreça electrònica: farmacia@dgfarmacia.caib.es

Horari d'atenció al públic:
de 8.30 a 15.00h.

Data de realització: desembre de 2008
Data de primera revisió: maig de 2011
Data de segona revisió: novembre de 2012
Data de tercera revisió: abans de novembre de 2014
Tirada d'exemplars: 1500
Costos d'impressió per exemplar: 0,68€

carta de serveis

DIRECCIÓ GENERAL DE GESTIÓ ECONÒMICA I FARMÀCIA
Servei d'Ordenació Farmacèutica i
Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris



els nostres compromisos

- 1 Educar, formar i informar sobre l'ús **racional** del medicament.
- 2 Conèixer i millorar la **satisfacció** dels usuaris amb els serveis prestats i adaptar-los a les seves expectatives.
- 3 Resoldre les **consultes** realitzades a la Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia en un termini màxim de 72 hores.
- 4 Comunicar en el termini màxim de 24 hores les **alertes de qualitat i seguretat** als professionals sanitaris.
- 5 Tramitar i dispensar **medicaments estrangers** en 24 hores.
- 6 Tramitar, resoldre i notificar les **autoritzacions** de nomenaments d'adjunts, substituïts i regents de les oficines de farmàcia en el termini de 5 dies.
- 7 Tramitar, resoldre i notificar l'**autorització** de renovació, trasllat i modificació de serveis de farmàcia i dipòsits en hospitals, atenció primària, centres penitenciaris, centres de cirurgia ambulatoria i mútues d'accident de treball, en el termini màxim de 3 mesos.
- 8 Assegurar que els **establiments i serveis d'atenció farmacèutica**, així com els **medicaments, productes sanitaris i cosmètics** compleixin la legislació vigent.

qui som?

La Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia és un organisme públic, dependent de la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social, responsable de garantir que els medicaments, productes sanitaris i altres productes farmacèutics estiguin a l'abast de tots els ciutadans amb garanties de qualitat i seguretat.

Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia

▲ Servei d'Ordenació Farmacèutica i Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris

La Dirección General de Gestión Económica y Farmacia tiene las competencias correspondientes a la ordenación farmacéutica, al control de los medicamentos, productos sanitarios y demás productos farmacéuticos siendo el fin último un uso racional del medicamento.

En el ejercicio de estas atribuciones, la Dirección General de Gestión Económica y Farmacia es la responsable de planificar, controlar y gestionar las políticas de ordenación farmacéutica que garanticen a toda la población el fácil acceso a los medicamentos. También desarrolla campañas dirigidas a los ciudadanos para fomentar el uso adecuado y racional de los medicamentos y productos sanitarios dentro del marco de la educación sanitaria.

Para que el uso de los medicamentos disponibles en el mercado sea seguro, la Dirección General de Gestión Económica y Farmacia cuenta con el Centro de Farmacovigilancia de las Illes Balears que recibe, evalúa y procesa las notificaciones de sospecha de reacciones adversas a medicamentos y productos sanitarios.

Por otra parte la Dirección General gestiona las comunicaciones y alertas de seguridad que afectan a los medicamentos autorizados estableciendo restricciones, suspensiones o revocaciones de autorizaciones. Además, tramita las alertas de calidad respecto a medicamentos, productos sanitarios, cosméticos y medicamentos ilegales.

Finalmente, gestiona las actuaciones encaminadas a garantizar el abastecimiento de medicamentos en el canal farmacéutico para evitar que su déficit afecte directamente a los pacientes.

Todo este conjunto de competencias son desarrolladas en el marco de la excelencia en la gestión y en base a los principios de servicio al ciudadano, colaboración de los profesionales, transparencia e impulso de las nuevas tecnologías. Fruto de estos principios se presenta esta carta de servicios con nuestros compromisos hacia la sociedad.

treballam per la vostra salut. els nostres serveis

▲ EDUCACIÓ SANITÀRIA SOBRE MEDICAMENTS ADREÇADA ALS CIUTADANS

- Fomentar l'ús racional del medicament, realitzant periòdicament campanyes d'educació sanitària.
- Organitzar activitats per promoure un ús adequat dels medicaments i productes sanitaris.

CENTRE DE FARMACOVIGILÀNCIA DE LES ILLES BALEARS

- Contribuir al fet que els medicaments disponibles en el mercat siguin segurs. Per això s'avaluen les notifikacions de sospites de **reaccions adverses als medicaments (RAMs)** que són enviades pels professionals sanitaris i els ciutadans de les Illes Balears. Una vegada avaluades són transmeses a la base de dades “FEDRA” (“*Farmacovigilancia Española Datos Reacciones Adversas*”), on també es registren les notifikacions de la resta de centres autonòmics de farmacovigilància que, juntament amb el centre coordinador de l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris (AEMPS), formen part del Sistema Espanyol de Farmacovigilància.
- Potenciar la notificació espontània de RAMs posant a disposició dels professionals i ciutadans nous mitjans electrònics de notificació, amb la finalitat d'identificar nous riscos potencials dels medicaments que puguin donar lloc a diferents mesures reguladores, tals com: canvis en la fitxa tècnica, en l'autorització o, fins i tot, la retirada d'aquests medicaments.
- Difondre telemàticament tota la informació nova de les notes informatives de seguretat de l'AEMPS i, així, contribuir a una farmacovigilància més proactiva.

GESTIÓ DE MEDICAMENTS ESTRANGERS

- Informar, tramitar la sol·licitud i dispensar **medicaments estrangers** a tots els pacients que ho necessitin.

- Comunicar als integrants de la Xarxa d'Alertes dels **defectes de qualitat** dels medicaments, productes sanitaris i cosmètics.
- Comunicar la **comercialització il·legal** de medicaments.

GESTIÓ DE FALTES DE SUBMINISTRAMENT

- Tramitar els problemes de faltes de subministrament de medicaments mitjançant la **coordinació** de les actuacions encaminades a garantir el subministrament dels medicaments, especialment quan la seva falta pot afectar directament al pacient.

INSPECCIONS

- Controlar que els medicaments, productes sanitaris, cosmètics, instal·lacions, equipaments i serveis prestats a les oficines de farmàcia, magatzems distribuïdors de medicaments i productes sanitaris, serveis de farmàcia i dipòsits hospitalaris, penitenciaris, sociosanitaris i altres centres sanitaris compleixin els **requisits exigits en la legislació vigent**.

GESTIÓ DE L'ORDENACIÓ FARMACÈUTICA

- Planificar la gestió de les polítiques en matèria d'ordenació farmacèutica amb la finalitat de garantir a tota la població l'accés als medicaments amb facilitat, igualtat i equitat. Per això es duen a terme actuacions d'autorització i control dels establiments sanitaris que custodien i dispensen medicaments, així com dels professionals que exerceixen aquestes funcions.



estam a la vostra disposició...

▲ CONSULTES

- La Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia atendrà i resoldrà qualsevol **consulta** sobre **medicaments, productes sanitaris, cosmètics, establiments i serveis d'atenció farmacèutica** serà atesa i resolta a la Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia.
- La informació requerida sobre consultes tècniques amb **relació a reaccions adverses als medicaments i productes sanitaris** serà tractada pel Centre de Farmacovigilància de les Illes Balears.

DENÚNCIES

- La Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia tramitarà i resoldrà cualsevol **denúncia** sobre medicaments, productes sanitaris, cosmètics, establiments i serveis d'atenció farmacèutica que presentin ciutadans, empreses o altres institucions.

SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

- **PERSONALMENT**
Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia
C/ de Jesús, 38A 07010 Palma

Centre Comarcal d'Inca
C/ de Can Dureta, s/n 07300 Inca

Centre Comarcal de Manacor
Camí de Bandrés, s/n 07500 Manacor

Centre Insular de Menorca
Av. Josep M. Quadrado, 17 07703 Maó

Centre Insular d'Eivissa i Formentera
C/ de la Via Romana, 81 07800 Eivissa
- **PER TELÈFON:** 971 17 73 83
- **PER FAX:** 971 17 73 20
- **PER CORREU POSTAL**
Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia.
C/ de Jesús, 38A 07010 Palma
- **PER CORREU ELECTRÒNIC:**
farmacia@dgfarmacia.caib.es