

I ENS AVALUAM MITJANÇANT

1. Nombre d'accions dutes a terme sobre l'**ús racional** del medicament.
2. Percentatge de **satisfacció** dels usuaris i usuàries de la Direcció General de Planificació, Avaluació 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 Planificació, Avaluació i Farmàcia.

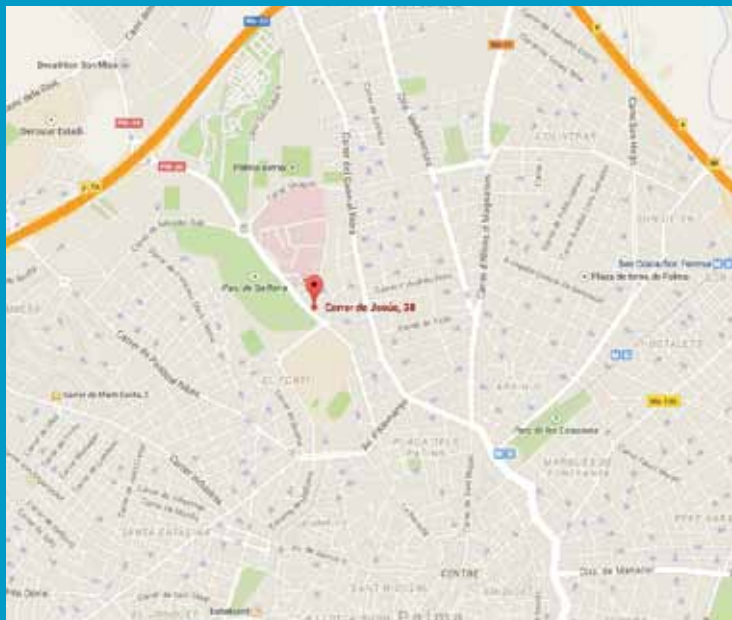
Com a compromís cap a una gestió transparent, la Direcció General de Planificació, Avaluació i Farmàcia publicarà amb una periodicitat **anual** els resultats dels indicadors obtinguts.

DIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ, AVALUACIÓ 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.



Tots els telèfons d'aquesta Direcció General es poden consultar al telèfon d'informació administrativa 012. El servei d'atenció telefònica 012 no proporciona cap ingrés econòmic al Govern de les Illes Balears. La ciutadania únicament ha d'abonar el preu establert per l'operador telefònic.

Aquesta carta de serveis es troba a la pàgina web de la Direcció General de Participació i Transparència del Govern de les Illes Balears <<http://cartesciutadanes.caib.es>> o a les pàgines web <<http://controldelmedicament.caib.es>> i <<http://ordenaciofarmaceutica.caib.es>>

On es poden presentar queixes i suggeriments?

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i, especialment, sobre els compromisos recollits en aquesta carta, ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: a través de la pàgina web <<http://queixesisuggeriments.caib.es>>
- Telefònica: al 012.

- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries i a les oficines de la Direcció General de Planificació, Avaluació i Farmàcia

Carta de Serveis

DIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ, AVALUACIÓ I FARMÀCIA

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



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria de Salut
Direcció General de Planificació,
Avaluació i Farmàcia

■ ENS COMPROMETEM A:

1. Educar, formar i informar sobre l'**ús racional** del medicament.
2. Conèixer i millorar la **satisfacció** dels usuaris i de les usuàries amb els serveis prestats i adaptar-los a les seves expectatives.
3. Resoldre les **consultes** realitzades a la Direcció General de Planificació, Avaluació 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 **sol·licituds** de nomenament de personal farmacèutic adjunt, substituït i regent 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. Complir el pla d'inspeccions per 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 Planificació, Avaluació i Farmàcia és un organisme públic, dependent de la Conselleria de Salut, responsable de garantir que els medicaments, productes sanitaris i altres productes farmacèutics estiguin a l'abast de tota la ciutadania amb garanties de qualitat i seguretat.

■ DIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ, AVALUACIÓ I FARMÀCIA

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

La Direcció General de Planificació, Avaluació i Farmàcia té les competències corresponents a l'ordenació farmacèutica, al control dels medicaments, productes sanitaris i demés productes farmacèutics i a la millora de la qualitat de la prestació farmacèutica. La finalitat última és un ús racional del medicament.

En l'exercici d'aquestes atribucions, la Direcció General de Planificació, Avaluació i Farmàcia és la responsable de planificar, controlar i gestionar les polítiques d'ordenació farmacèutica que garanteixin a tota la població el fàcil accés als medicaments. També desenvolupa campanyes adreçades a la ciutadania per fomentar l'ús adequat i racional dels medicaments i productes sanitaris, dins el marc de l'educació sanitària.

Perquè l'ús dels medicaments disponibles en el mercat sigui segur, la Direcció General de Planificació, Avaluació i Farmàcia disposa del Centre de Farmacovigilància de les Illes Balears que rep, avalua i processa les notificacions de sospita de reaccions adverses a medicaments i productes sanitaris.

Per altra banda, la Direcció General gestiona les comunicacions i alertes de seguretat que afecten als medicaments autoritzats, i hi estableix restriccions, suspensions o revocacions d'autoritzacions. A més a més, tramita les alertes de qualitat respecte a medicaments, productes sanitaris, cosmètics i medicaments il·legals.

Finalment, gestiona les actuacions encaminades a garantir el proveïment de medicaments en el canal farmacèutic per evitar que la falta de subministrament afecti directament els i les pacients.

Tot aquest conjunt de competències són desenvolupades en el marc de l'excel·lència en la gestió i a partir dels principis de servei a la ciutadania, col·laboració dels professionals, transparència i impuls de les noves tecnologies. Fruit d'aquests principis es presenta aquesta carta de serveis amb els nostres compromisos cap a la societat.

■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

EDUCACIÓ SANITÀRIA SOBRE MEDICAMENTS ADREÇADA A LA CIUTADANIA

- 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 notificacions de sospites de **reaccions adverses als medicaments (RAMs)** que són enviades pel personal professional sanitari i els ciutadans i les ciutadanes 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 notificacions de la resta de centres autonòmics de farmacovigilància que, juntament amb el centre coordinador de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS), formen part del Sistema Espanyol de Farmacovigilància.
- Potenciar la notificació espontània de RAMs posant a disposició de 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 qualsevol pacient que ho necessiti.

GESTIÓ DE LES COMUNICACIONS I ALERTES

- Comunicar al personal professional sanitari els **riscos dels medicaments** autoritzats, **restriccions** de les condicions d'autorització o ús dels mateixos i suspensions o revocacions d'autoritzacions.
- Comunicar a les persones 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, entitats de distribució de medicaments d'ús humà, serveis de farmàcia i dipòsits hospitalaris, penitenciaris, sociosanitaris i altres establiments farmacèutics 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 d'atenció farmacèutica.



■ ESTAM A LA VOSTRA DISPOSICIÓ...

CONSULTES

- La Direcció General de Planificació, Avaluació i Farmàcia atendrà i resoldrà qualsevol **consulta** sobre **medicaments, productes sanitaris, cosmètics, establiments i serveis d'atenció farmacèutica**.
- 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 Planificació, Avaluació i Farmàcia tramitarà i resoldrà qualsevol **denúncia** sobre medicaments, productes sanitaris, cosmètics, establiments i serveis d'atenció farmacèutica que presentin ciutadans i ciutadanes, empreses o altres institucions.

SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

PERSONALMENT

Direcció General de Planificació, Avaluació 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 Bandrís, 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 Planificació, Avaluació i Farmàcia.
C/ de Jesús, 38A 07010 Palma

PER CORREU ELECTRÒNIC

farmacia@dgfarmacia.caib.es