

■ NOS EVALUAMOS MEDIANTE:

1. Número de acciones realizadas sobre el **uso racional** del medicamento.
2. Porcentaje de **satisfacción** de los usuarios y usuarias de la Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia.
3. Porcentaje de **consultas** resueltas en un plazo de 72 horas.
4. Porcentaje de **alertas** comunicadas en el plazo de 24 horas.
5. Porcentaje de trámites sobre **medicamentos extranjeros** realizados en menos de 24 horas.
6. Porcentaje de **autorizaciones** notificadas en el plazo máximo de 5 días.
7. Porcentaje de **autorizaciones** de servicios de farmacia y depósitos en hospitales, atención primaria, centros penitenciarios, centros de cirugía ambulatoria, mutuas de accidentes de trabajo notificados en el plazo de 3 meses.
8. Grado de cumplimiento del **Plan de Inspecciones** de la Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia.

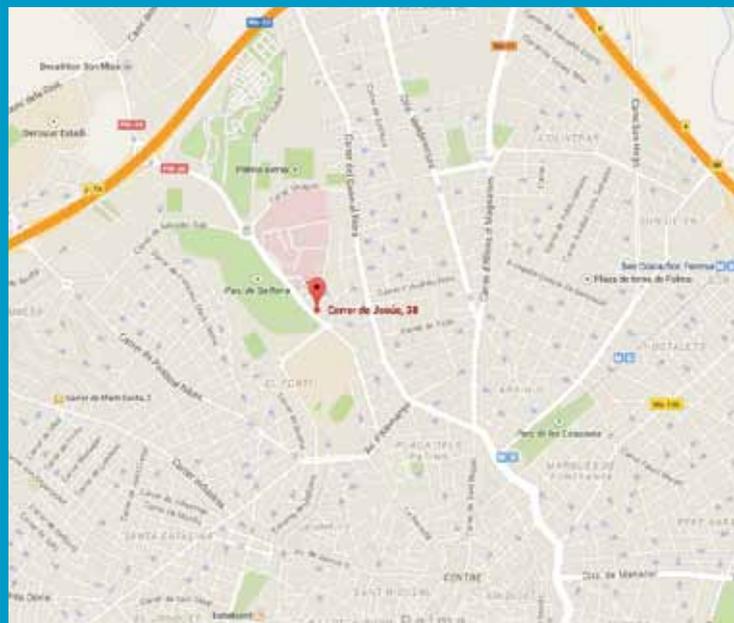
Como compromiso hacia una gestión transparente, la Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia publicará con una periodicidad **anual** los resultados de los indicadores obtenidos.

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y FARMACIA

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>>

Correo electrónico: farmacia@dgfarmacia.caib.es
Horario de atención al público: de 8.30 a 15.00h.



Todos los teléfonos de esta Dirección General pueden consultarse en el teléfono de información administrativa 012. El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso económico al Gobierno de las Illes Balears. La ciudadanía únicamente tiene que abonar el precio establecido por su operador telefónico.

Esta carta de servicios se encuentra en la página web de la Dirección General de Participación y Transparencia del Gobierno de las Illes Balears <<http://cartasciudadanas.caib.es>> o en las páginas web <<http://controldelmedicament.caib.es>> y <<http://ordenaciofarmaceutica.caib.es>>

¿Dónde pueden presentarse quejas y sugerencias?

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y, especialmente, sobre los compromisos recogidos en esta carta, nos puede hacer llegar sugerencias y quejas por vía:

- Telemática: a través de la página web <<http://quejasysugerencias.caib.es>>.
- Telefónica: en el 012.
- Presencial: en cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías y en las oficinas de la Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia.

Carta de Servicios

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y FARMACIA

Servicio de Control de Medicamentos y Productos Sanitarios y Servicio de Ordenación Farmacéutica



**Govern
de les Illes Balears**
Conselleria de Salut
Direcció General de Planificació,
Avaluació i Farmàcia

■ NOS COMPROMETEMOS A:

1. Educar, formar e informar sobre el **uso racional** del medicamento.
2. Conocer y mejorar la **satisfacción** de los usuarios y usuarias con los servicios prestados y adaptarlos a sus expectativas.
3. Resolver las **consultas** realizadas a la Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia en plazo máximo de 72 horas.
4. Comunicar en el plazo máximo de 24 horas las **alertas de calidad y seguridad** a los profesionales sanitarios.
5. Tramitar y dispensar **medicamentos extranjeros** en 24 horas.
6. Tramitar, resolver y notificar las **solicitudes** de nombramiento de personal farmacéutico adjunto, sustituto y regente de las oficinas de farmacia en el plazo de 5 días.
7. Tramitar, resolver y notificar la **autorización** de renovación, traslado y modificación de servicios de farmacia y depósitos en hospitales, atención primaria, centros penitenciarios, centros de cirugía ambulatoria y mutuas de accidente de trabajo, en el plazo máximo de 3 meses.
8. Cumplir el plan de inspecciones para asegurar que los **establecimientos y servicios de atención farmacéutica**, así como los **medicamentos, productos sanitarios y cosméticos** cumplan la legislación vigente.

■ ¿QUIÉNES SOMOS?

La Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia es un organismo público, dependiente de la Conselleria de Salut, reponsable de garantizar que los medicamentos, productos sanitarios y demás productos farmacéuticos estén al alcance de toda la ciudadanía con garantías de calidad y seguridad.

■ DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y FARMACIA

Servicio de Control de Medicamentos y Productos Sanitarios y Servicio de Ordenación Farmacéutica

La Dirección General de Planificación, Evaluación 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 Planificación, Evaluación 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 la ciudadanía 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 Planificación, Evaluación 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 falta de suministro afecte directamente a las y 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 a la ciudadanía, 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.

■ LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

EDUCACIÓN SANITARIA SOBRE MEDICAMENTOS DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA

- Fomentar el **uso racional** del medicamento, realizando periódicamente campañas de educación sanitaria.
- Organizar actividades para promover un **uso adecuado** de los medicamentos y productos sanitarios.

CENTRO DE FARMACOVIGILANCIA DE LAS ILLES BALEARS

- Contribuir a que los medicamentos disponibles en el mercado sean seguros. Para ello se evalúan las notificaciones de sospechas de **Reacciones Adversas a los Medicamentos (RAMs)** que son enviadas por el personal profesional sanitario y los ciudadanos y ciudadanas de las Illes Balears. Una vez evaluadas son transmitidas a la base de datos “FEDRA” (Farmacovigilancia Española Datos de Reacciones Adversas), en donde también se registran las notificaciones del resto de centros autonómicos de farmacovigilancia que, junto con el centro coordinador de la AEMPS, forman parte del Sistema Español de Farmacovigilancia.
- Potenciar la notificación espontánea de RAMs poniendo a disposición de profesionales y ciudadanos nuevos medios electrónicos de notificación, con el fin de identificar nuevos riesgos potenciales de los medicamentos que puedan dar lugar a diferentes medidas reguladoras, tales como: cambios en la ficha técnica, en la autorización, o incluso la retirada de estos medicamentos.
- Difundir de forma telemática toda aquella nueva información “notas informativas de seguridad” enviadas por la AEMPS contribuyendo a una farmacovigilancia más proactiva.

GESTIÓN DE MEDICAMENTOS EXTRANJEROS

- Informar, tramitar la solicitud y dispensar los **medicamentos extranjeros** a cualquier paciente que lo necesite.

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y ALERTAS

- Comunicar al personal profesional sanitario los **riesgos de los medicamentos** autorizados, **restricciones** de las condiciones de autorización o uso de los mismos y suspensiones o revocaciones de autorizaciones.
- Comunicar a las personas integrantes de la Red de Alertas de los **defectos de calidad** de los medicamentos, productos sanitarios y cosméticos.
- Comunicar la **comercialización ilegal** de medicamentos.

GESTIÓN DE FALTAS DE SUMINISTRO

- Tramitar los problemas de faltas de suministro de medicamentos mediante la **coordinación** de las actuaciones encaminadas a garantizar el suministro de los medicamentos, especialmente cuando su falta puede afectar directamente al paciente.

INSPECCIONES

- Controlar que los medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, instalaciones, equipos y servicios prestados en las oficinas de farmacia, entidades de distribución de medicamentos de uso humano, servicios de farmacia y depósitos hospitalarios, penitenciarios, sociosanitarios y demás establecimientos farmacéuticos cumplan los **requisitos exigidos en la legislación vigente**.

GESTIÓN DE LA ORDENACIÓN FARMACÉUTICA

- Planificar la gestión de las políticas en materia de ordenación farmacéutica a fin de garantizar a toda la población el acceso a los medicamentos con facilidad, igualdad y equidad. Para ello se realizan actuaciones de autorización y control de los establecimientos de atención farmacéutica.



■ ESTAMOS A VUESTRA DISPOSICIÓN...

CONSULTAS

- La Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia atenderá y resolverá cualquier **consulta** sobre **medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, establecimientos y servicios de atención farmacéutica**.
- La información requerida sobre consultas técnicas con **relación a reacciones adversas a los medicamentos y productos sanitarios** será tratada por el Centro de Farmacovigilancia de les Illes Balears.

DENUNCIAS

- La Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia tramitará y resolverá cualquier **denuncia** sobre medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, establecimientos y servicios de atención farmacéutica que presenten por los ciudadanos y ciudadanas, empresas u otras instituciones.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

PERSONALMENTE

Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia
C/ de Jesús, 38A 07010 Palma

Centro Comarcal de Inca
C/ de Can Dureta, s/n 07300 Inca

Centro Comarcal de Manacor
Camí de Bandrís, s/n 07500 Manacor

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

Centro Insular de Ibiza y Formentera
C/ de la Vía Romana, 81 07800 Ibiza

POR TELÉFONO: 971 17 73 83

POR FAX: 971 17 73 20

POR CORREO POSTAL

Dirección General de Planificación, Evaluación y Farmacia
C/ de Jesús, 38A 07010 Palma

POR CORREO ELECTRÓNICO

farmacia@dgfarmacia.caib.es