



Carta de Serveis

DIRECCIÓ GENERAL DE PLANIFICACIÓ AVALUACIÓ I FARMÀCIA

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



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.



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria de Salut
Direcció General de Planificació
Avaluació i Farmàcia

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>>

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