



Carta de Servicios

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN,
EVALUACIÓN Y FARMACIA

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



NOS COMPROMETEMOS A:

1. Educar, formar e informar sobre el **uso racional** del medicamento.
2. Conocer y mejorar la **satisfacción** de los usuarios y de las 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.



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria de Salut
Direcció General de Planificació,
Avaluació i Farmàcia

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>>

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://quejasy sugerencias.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.