

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Salud

**1367 Resolución de 10 de marzo de 2022 del Director General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano, por la que se aprueba el Plan de Inspección de la Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano, en relación con los servicios sanitarios y de ordenación y atención farmacéutica, para los años 2022 y 2023.**

La Consejería de Salud, tras la reorganización de la Administración Regional efectuada por el Decreto del Presidente N.º 3/2022, de 8 de febrero, es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias: sanidad, higiene, ordenación farmacéutica, coordinación hospitalaria general, incluida la de la Seguridad Social; drogodependencia; las competencias de ejecución en materia de productos farmacéuticos y de gestión de la asistencia sanitaria que la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia tenga legalmente atribuida y cualesquiera otras que le asigne la legislación vigente, tal y como dispone el artículo 11 del citado Decreto.

La Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano, es el órgano directivo de la Consejería de Salud, que de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Decreto 73/2017, de 17 de mayo, tiene atribuidas entre otras, la competencia en materia de inspección de los recursos sanitarios y de las diferentes prestaciones sanitarias, así como el ejercicio de las funciones en materia de incapacidad temporal y, en general, de cuantas funciones correspondan a la Inspección de los Servicios Sanitarios.

Asimismo, le corresponde la ordenación y atención farmacéutica en desarrollo de la Ley 3/1997, de 28 de mayo, de Ordenación Farmacéutica de la Región de Murcia, así como el ejercicio de las competencias de ejecución en materia de productos farmacéuticos, y la de planificación y coordinación de las estrategias para el desarrollo de una política farmacéutica integral.

Por otra parte, el sistema sanitario está concebido y parte de la premisa fundamental, de que las personas que reciban una asistencia sanitaria, en forma de servicios, bienes o derechos, lo hagan con la mayor garantía y seguridad para su salud, a cuyo efecto prevé la existencia de medidas y acciones de control, en dónde asume un papel importante la Inspección, como garante de que la normativa sanitaria a los citados efectos, sea cumplida con el máximo respeto y rigurosidad.

Para ello, tanto la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad (art. 31) como la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud (art. 76), y la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios (art. 98), principales normas básicas en la materia, les otorga cuantas facultades sean precisas en orden al cumplimiento de las funciones inspectoras que desarrollen, y por lo que respecta a nuestro

ordenamiento autonómico, hay que mencionar las que le confiere el Decreto N.º 15/2008, de 25 de enero, que regula la ordenación de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Por las razones expuestas, y con la intención de promover iniciativas que vayan dirigidas a mejorar la protección de la salud de la población, y que sean ejercidas de forma eficiente y debidamente coordinada, se estima necesario aprobar para los dos próximos años, un Plan de Inspección a realizar por la Inspección de Servicios Sanitarios y por la Inspección Farmacéutica, en el marco de las competencias propias de esta Dirección General y sin perjuicio de dar cuenta al Sr. Consejero de Salud como órgano competente que ejerce la superior dirección de la Consejería, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16.2.b) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En virtud de lo expuesto, y en el ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 19.d) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Región de Murcia, de impulsar y supervisar las actividades que forman parte de la gestión ordinaria de la Dirección General y velar por el buen funcionamiento de los órganos y unidades dependientes, y aquéllas otras que determine la normativa aplicable.

#### **Resuelvo:**

Aprobar para el año 2022 y 2023, el Plan de Inspección de la Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano en relación con los Servicios Sanitarios y de la Inspección Farmacéutica, conforme al detalle recogido en el Anexo de esta Resolución, dando cuenta al Excmo. Sr. Consejero de Salud.

Murcia, 10 de marzo de 2022.—El Director General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano, Jesús Cañavate Gea.

**ANEXO****PLAN DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y DE  
ORDENACIÓN E INSPECCIÓN FARMACÉUTICA 2022-23****ÍNDICE****1. INTRODUCCIÓN****2. ÁREAS DE ACTUACIÓN Y UNIDADES IMPLICADAS****2.1.- Inspección de centros, servicios y establecimientos sanitarios.**

2.1.1.-Programa de Inspección para garantizar que los servicios y centros sanitarios, así como los vehículos certificados para el transporte sanitario reúnen los requisitos técnico-sanitarios establecidos en la legislación vigente.

2.1.2.-Programa de Inspección sobre requisitos legales y de calidad en centros, unidades o servicios autorizados.

2.1.3.-Verificación de los requisitos legales y de calidad en Centros, Unidades y Servicios que utilicen sustancias de origen humano.

2.1.4.-Verificación y evaluación de los requisitos normativos y asistenciales para la Acreditación de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

2.1.5.-Evaluación de centros, servicios y unidades asistenciales que garanticen la seguridad del paciente.

2.1.6.-Inspección y Evaluación de la gestión pública de los procesos y servicios contratados por el Servicio Público de Salud de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2.1.7.-Evaluación de los centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados, con autorización inscrita en el Registro de Establecimientos Sanitarios, que lo requieran ante la detección de irregularidades, reclamaciones con posible daño en la salud o malfuncionamiento de los mismos.

2.1.8.-Programa de evaluación de las actividades en Servicios de Prevención Ajenos.

2.1.9.- Programas de colaboración en la inspección de las actividades realizadas en centros no sanitarios dependientes de otras administraciones.

**2.2.- Inspección de prestaciones asistenciales.**

2.2.1.-Programa de control, inspección y seguimiento de la prestación farmacéutica.

2.2.2.-Programa para potenciar la seguridad en la utilización de medicamentos. Potenciar el control de la prestación farmacéutica sujeta a visado.

2.2.3.-Programa de control de la adecuación de la dispensación de medicamentos a través de receta electrónica.

2.2.4.-Programa de control, inspección y seguimiento de la prestación ortoprotésica.

2.2.5.-Programa de control, inspección y seguimiento de la prestación con productos dietéticos.

2.2.6.-Programa de realización de informes técnicos en expedientes de responsabilidad patrimonial.

2.2.7.-Programa de realización de informes técnicos en expedientes de reintegro de gastos tramitados por el Servicio Murciano de Salud.

2.2.8.-Colaboración de la Inspección de los Servicios Sanitarios con otras Administraciones Públicas.

2.2.9.-Convenio de colaboración con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).

2.2.10.-Autorización al Instituto Nacional de la Seguridad Social para la emisión del Formulario E-112 (Certificado de mantenimiento del derecho a las prestaciones en curso por enfermedad o maternidad).

### **2.3.- Incapacidad temporal y salud laboral**

2.3.1.-Programa de inspección, seguimiento y control del absentismo laboral por Incapacidad Temporal en la población general.

2.3.2.-Programa de control del absentismo de los trabajadores de la Comunidad Autónoma.

2.3.3.-Programa de mejora en la coordinación de la Inspección de Murcia, Cartagena y Lorca con los Facultativos de Atención Primaria en las diferentes Áreas de Salud.

2.3.4.-Programa de mejora en la Formación a Profesionales y en la Atención al Usuario.

2.3.4.1.-Subprograma: Acciones de mejora en la Formación de IT del Personal de Atención Primaria y de los Residentes así como el personal que conforma el Servicio de IT y Salud Laboral.

2.3.4.2.-Subprograma: Plan de Mejora de Atención al Usuario

2.3.5.-Programa de monitorización de las actividades propias de la Inspección Médica

2.3.6.-Programa de colaboración de la Inspección de Servicios Sanitarios con otras entidades.

2.3.6.1.-Subprograma: Colaboración con la Administración Pública Regional y con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) para la concesión del permiso por cuidado de hijo mejor afectado por cáncer u otra enfermedad grave.

2.3.6.2.-Subprograma: Colaboración con el Ministerio de Trabajo y Economía Social.

2.3.6.3.-Subprograma: Convenio de colaboración con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)

2.3.6.4.-Subprograma: Colaboración con Mutuas colaboradoras de la Seguridad Social.

2.3.6.5.-Subprograma: Colaboración con el Servicio Murciano de Salud para acortar la duración de procesos de incapacidad temporal.

2.3.7. -Programa: Gestión de las solicitudes del Servicio Murciano de Salud para cargos a terceros de aquellos intentos de factura fallidas a las Mutuas por "presunto accidente de trabajo".

2.3.8.-Programa para valorar realización de alegaciones en determinaciones de contingencias.

### **2.4.- Información al ciudadano y defensa del usuario de los servicios sanitarios.**

2.4.1.-Programa para la implantación de sistemas de información y atención al ciudadano.

2.4.2.-Programa para la mejora del acceso de los usuarios a los servicios sanitarios.

2.4.3.-Programa para la mejora en la tramitación de las sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos Programa para la mejora en la tramitación de las sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos.

2.4.4.-Programa para el análisis y estudio de las causas que originan la presentación de reclamaciones y quejas por parte de los usuarios del sistema sanitario.

2.4.5.-Programa para la difusión del catálogo de derechos y deberes de los pacientes.

2.4.6.-Programa para la coordinación de la actuación de las unidades de atención al usuario.

### **2.5.- Inspección de ordenación y atención farmacéutica.**

2.5.1.-Programa de control de las condiciones higiénico-sanitarias, funcionamiento y publicidad de las Oficinas de Farmacia.

2.5.2.-Programa de control de medios personales y cumplimiento de horario en las Oficinas de Farmacia.

2.5.3.-Programa de control de las condiciones higiénico-sanitarias, funcionamiento y publicidad de botiquines farmacéuticos.

2.5.4.-Programa de control de las condiciones higiénico-sanitarias, funciones y funcionamiento de servicios de farmacia hospitalaria.

2.5.5.-Programa de verificación de buenas prácticas de distribución de medicamentos en entidades de distribución.

2.5.6.-Programa de control de Depósitos farmacéuticos de medicamentos.

2.5.7.-Programa de seguimiento de normas de correcta fabricación de medicamentos, control de laboratorios fabricantes de medicamentos de uso humano y de empresas fabricantes de principios activos para medicamentos.

2.5.8.-Programa de control de establecimientos fabricantes de productos cosméticos.

2.5.9.-Programa de control de Establecimientos Fabricantes de Productos Sanitarios a Medida: Ortopedia.

2.5.10.-Programa de control de establecimientos fabricantes de productos sanitarios a medida: Prótesis Dental.

2.5.11.-Programa de control de establecimientos de distribución y venta directa al público de productos sanitarios.

2.5.12.-Programa de control de establecimientos minoristas de dispensación de medicamentos veterinarios.

2.5.13.-Programa de control de las normas de correcta elaboración y control de calidad de fórmulas magistrales y preparados oficinales.

2.5.14.-Programa coordinado de control de calidad de medicamentos en el mercado.

2.5.15.- Programa de control de mercado de productos sanitarios: comprobaciones de las actividades de mantenimiento de productos sanitarios en hospitales.

2.5.16.- Programa de control de mercado de productos cosméticos.

2.5.17.- Programa coordinado de control de abastecimiento de medicamentos.

2.5.18.-Programa de control de medicamentos estupefacientes y sustancias psicotrópicas en establecimientos de dispensación y distribución de medicamentos.

2.5.19.-Programa de control de medicamentos anabolizantes y otros susceptibles de desvío.

2.5.20.-Programa de control de medicamentos ilegales y falsificados.

2.5.21.-Programa de control de distribución y venta de medicamentos y productos sanitarios fuera del canal farmacéutico.

2.5.22.-Programa coordinado de control de cumplimiento de buenas prácticas clínicas en ensayos clínicos con medicamentos de uso humano.

2.5.23.-Programa de control de dispensación de medicamentos.

2.5.24.-Programa de gestión de alertas de medicamentos.

2.5.25.-Programa de control de alertas de productos sanitarios y cosméticos

2.5.26.-Programa de control de elaboración de sistemas personalizados de dispensación.

2.5.27.-Programa conjunto de control de utilización de antibióticos en clínicas dentales (2022-2023).

## 1. INTRODUCCIÓN

La Consejería de Salud, tras la reorganización de la Administración Regional efectuada por el Decreto del Presidente N.º 3/2022, de 8 de febrero, es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias: sanidad, higiene, ordenación farmacéutica, coordinación hospitalaria general, incluida la de la Seguridad Social; drogodependencia; las competencias de ejecución en materia de productos farmacéuticos y de gestión de la asistencia sanitaria que la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia tenga legalmente atribuida y cualesquiera otras que le asigne la legislación vigente, tal y como dispone el artículo 11 del citado Decreto.

El sistema sanitario está concebido y parte de la premisa fundamental, de que las personas que reciban una asistencia sanitaria, en forma de servicios, bienes o derechos, lo hagan con la mayor garantía y seguridad para su salud, a cuyo efecto prevé la existencia de medidas y acciones de control, en dónde asume un papel importante la Inspección, como garante de que la normativa sanitaria a los citados efectos, sea cumplida con el máximo respeto y rigurosidad.

A ella se refiere tanto la citada Ley 14/1986, en su artículo 31, como la Ley 16/2003, en el artículo 76, y también la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios (art. 98), otorgándoles cuantas facultades sean precisas en orden al cumplimiento de las funciones inspectoras que desarrollen, y por lo que respecta a nuestro ordenamiento autonómico, hay que mencionar las que le confiere el Decreto N.º 15/2008, de 25 de enero, que regula la ordenación de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Para el cumplimiento de sus competencias, la Consejería de Salud se estructura en una serie de órganos directivos, entre los que se encuentra

la Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano, que de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Decreto 73/2017, de 17 de mayo, tiene atribuida, entre otras, la competencia en materia de inspección de los recursos sanitarios y de las diferentes prestaciones sanitarias, así como el ejercicio de las funciones en materia de incapacidad temporal y, en general, de cuantas funciones correspondan a la Inspección de los Servicios Sanitarios.

Asimismo, le corresponde la ordenación y atención farmacéutica en desarrollo de la Ley 3/1997, de 28 de mayo, de Ordenación Farmacéutica de la Región de Murcia, así como el ejercicio de las competencias de ejecución en materia de productos farmacéuticos, y la de planificación y coordinación de las estrategias para el desarrollo de una política farmacéutica integral.

Desde un punto de vista organizativo, y conforme al artículo 2 del citado Decreto 73/2017, se integran en la mencionada Dirección General, dos órganos directivos a los que corresponde el impulso, supervisión y control de las actuaciones inspectoras que en las referidas materias, realizan las distintas unidades administrativas que tienen adscritas, y que son:

a) La Subdirección General de Atención al Ciudadano, Inspección y Ordenación Sanitaria.

Bajo su coordinación y dependencia directa, se desarrollan actuaciones en materia de atención e información al ciudadano e inspección y control de centros, servicios y establecimientos sanitarios, así como de prestaciones asistenciales, que son ejercidas a través de las siguientes unidades:

- Servicio de Inspección de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.
- Servicio de Inspección de Prestaciones Asistenciales.
- Servicio de Incapacidad Temporal y Salud Laboral.
- Servicio de Información al Ciudadano y de Defensa del Usuario de los Servicios Sanitarios.

b) La Subdirección General de Farmacia e Investigación.

A este órgano directivo le corresponde la planificación, coordinación y dirección de las funciones que en materia de control, vigilancia e inspección farmacéutica, se realizan por las siguientes unidades:

- Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica, y bajo su dependencia directa.
- Sección de Ordenación y Gestión de la Asistencia Farmacéutica.

Desde el punto de vista presupuestario, su ejecución no conllevará gastos distintos ni adicionales a las previsiones y a la perspectiva de continuidad, en la dotación económica que está contemplada para los programas presupuestarios de la Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano implicados en su ejecución.

En virtud de todo lo expuesto y dado el compromiso que tienen las autoridades sanitarias de tutelar adecuadamente la salud pública, se hace necesario ordenar los cometidos que tiene la Inspección respecto a la auditoría, control y supervisión de los productos y prestaciones sanitarias y farmacéuticas, así como las que corresponden en materia de atención e información al ciudadano y sobre la vigilancia de las actividades que se realizan en centros, servicios y

establecimientos sanitarios, públicos o privados, por lo que el Excmo. Sr. Consejero de Salud, como órgano competente que ejerce la superior dirección de la Consejería ha considerado oportuno que esta Dirección General apruebe, en el marco de sus competencias, el Plan de Inspección de los Servicios Sanitarios y de Ordenación y Atención Farmacéutica para el año 2022 y 2023, con el propósito de organizar de modo eficiente y coordinado, el cumplimiento de las funciones que tiene asignada la Inspección en la materia referida.

## **2. Áreas de actuación y unidades implicadas.**

### **2.1. INSPECCIÓN DE CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS SANITARIOS.**

En este punto, el Plan tiene como objetivo velar por la seguridad de la asistencia que recibe el ciudadano en los centros, servicios y establecimientos sanitarios ubicados en el ámbito territorial de la Región de Murcia. También se extiende a comprobar la prestación sanitaria que ofrecen los vehículos de transporte sanitario terrestre que actúan en dicho ámbito.

Para asegurar su adecuado y efectivo cumplimiento, la Inspección de los Servicios Sanitarios desarrollará sus funciones al amparo de los siguientes programas:

#### **2.1.1.- Programa de Inspección para garantizar que los servicios y centros sanitarios, así como los vehículos certificados para el transporte sanitario reúnen los requisitos técnico-sanitarios establecidos en la legislación vigente.**

Objetivos:

- Comprobar y asegurar el cumplimiento de los requisitos técnico-sanitarios exigidos a los centros, servicios y establecimientos sanitarios para su autorización administrativa
- Verificar que los vehículos-ambulancias que realizan el transporte sanitario terrestre, reúnen las condiciones y requisitos que se especifica en la normativa sanitaria de aplicación.
- Detectar centros en los que se desarrolla actividad sanitaria sin contar con autorización sanitaria de funcionamiento.
- Constatar que la publicidad médico-sanitaria se ajusta a lo dispuesto en la normativa vigente (RES)

#### **2.1.2.-Programa de Inspección sobre requisitos legales y de calidad en centros, unidades y servicios autorizados**

Objetivos:

- Garantizar que la asistencia prestada en los centros, servicios y establecimientos sanitarios, y en los vehículos de transporte sanitario terrestre, se efectúa en condiciones de seguridad para el usuario y de acuerdo con la normativa en vigor.
- Detectar posibles incumplimientos y proponer medidas pertinentes, con especial atención a los centros con autorización de instalaciones que no hayan solicitado autorización de funcionamiento.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para efectuar el transporte sanitario terrestre una vez obtenida la certificación técnico-sanitaria para realizarlo.



- Detectar las posibles irregularidades de los centros sanitarios de la Comunidad de Murcia, que son objeto de alguna denuncia o reclamación y proponer medidas correctoras.

- Comprobar el cumplimiento de los requisitos técnico-sanitarios que, según la normativa vigente, deben mantener las clínicas dentales que ofertan esta prestación sanitaria.

- Promover la exigencia de autorización sanitaria específica para las actividades sanitarias desarrolladas en centros residenciales.

### **2.1.3.-Verificación y evaluación de los requisitos y de calidad en Centros, Unidades y Servicios que utilicen sustancias de origen humano.**

Objetivos:

- Inspección y evaluación de bancos sectoriales de tejidos y centros de obtención e implante.

- Inspección y evaluación de centros y servicios de transfusión sanguínea.

- Inspección y Evaluación de centros de Reproducción Humana Asistida RHA.

### **2.1.4.-Verificación y evaluación de los requisitos normativos para la Acreditación de centros, servicios y establecimientos sanitarios conforme al Decreto 9/2010, de 12 de febrero, por el que se regula la Acreditación de los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.**

### **2.1.5.-Evaluación de centros, servicios y unidades asistenciales en los aspectos relacionados con la asistencia prestada y la seguridad del paciente.**

Objetivos:

- Evaluación de la calidad y áreas de mejora en la asistencia prestada en clínicas dentales. Acciones: Verificación de requisitos normativos y de calidad en clínicas dentales autorizadas para implante de tejido óseo humano liofilizado y/o desmineralizado y/o matriz dérmica celular.

- Evaluación de la calidad y áreas de mejora en la asistencia prestada en clínicas de Medicina Estética.

- Evaluación de la calidad y áreas de mejora en la asistencia prestada en clínicas de Podología.

- Evaluación y detección del cumplimiento de los servicios, tanto diagnósticos como terapéuticos, que entidades privadas/públicas han concertado/contratado con el Servicio Murciano de Salud (Fisioterapia, DELFOS, EFIGIE, etc.)

- Evaluación de la calidad y del cumplimiento normativo en los centros sanitarios con internamiento. Acciones: Evaluación de la calidad en bloque quirúrgico, urgencias hospitalarias y enfermería de hospitalización. Ámbito: hospitales privados.

- Evaluación de la calidad sanitaria y detección del cumplimiento normativo en Centros de Media y Larga Estancia autorizados y Residencias Asistidas

### **2.1.6.- Inspección y evaluación de la gestión pública de los procesos y servicios contratados por el Servicio Murciano de Salud (o Servicio Público de Salud de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia)**

Objetivos:

- Informar preceptivamente todos los conciertos y concursos que establezca el Servicio Murciano de Salud para asistencia sanitaria y evaluación de resultados asistenciales
- Evaluación del uso adecuado y del cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas
- Evaluar la eficacia/eficiencia de los servicios gestionados o concertados por el Servicio Murciano de Salud en la asistencia prestada a los ciudadanos.
- Evaluar la necesidad de derivación a centros concertados de los procedimientos quirúrgicos más significativos por su volumen o su complejidad y comprobar complicaciones postquirúrgicas.

**2.1.7.- Evaluación de los centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados, con autorización inscrita en el Registro de Establecimientos Sanitarios, que lo requieran ante la detección de irregularidades, reclamaciones con posible daño en la salud o malfuncionamiento de los mismos.**

Objetivos:

- Evaluar y verificar el cumplimiento de criterios e indicadores de calidad en los centros sanitarios, en sus distintas formas de gestión, ante la detección de irregularidades, reclamaciones con posible daño en la salud o malfuncionamiento de los mismos.
- Evaluar aquellos servicios o programas que por ratios de funcionamiento lo requieran o, incluso, según las necesidades del propio Servicio Murciano de Salud.
- Continuación en la colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la realización de Auditorías de funcionamiento de las Unidades Docentes para la Formación Sanitaria Especializada (MIR, FIR, QIR, etc.
- Como resultado de las mismas la Inspección de Servicios Sanitarios realizarán propuestas razonadas y/o recomendaciones de mejoras organizativas y asistenciales a los órganos competentes de la Consejería de Salud.

**2.1.8.- Programa de evaluación de las actividades en Servicios de Prevención Ajenos.**

Objetivos:

- Colaboración con la Autoridad Laboral para la autorización, verificación y evaluación de los criterios de funcionamiento establecidos para los Servicios de Prevención Ajenos.

**2.1.9.- Programas de colaboración en la inspección de las actividades realizadas en centros no sanitarios dependientes de otras administraciones.**

Objetivos:

- Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social-Instituto Murciano de Acción Social (IMAS): Programa de autorización y evaluación continuada, en coordinación con la Inspección de la Consejería, del cumplimiento de los requisitos de estructura y funcionamiento de las unidades y actividades sanitarias que se realizan en los centros sociales con y sin internamiento.
- Dirección Provincial de Tráfico de Murcia: Verificar, en colaboración con los Servicios de Inspección Técnica de dicha entidad, el cumplimiento de los requisitos y evaluaciones sanitarias exigidas en los Centros de Reconocimiento de

Conductores, para garantizar la capacidad físico-psíquica de los solicitantes de los diferentes permisos de conducir.

- **Órganos Directivos y Unidades implicadas para Programas de Evaluación Sanitaria e Inspección de Centros y Servicios Sanitarios**

- Consejería de Salud. Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria

- En todos los programas coordina la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria.

- Realiza la Inspección de Servicios Sanitarios a través del Servicio de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.

**2.2. Inspección de prestaciones asistenciales.**

En este ámbito, la actuación de la Inspección desempeñará sus funciones con el fin de conseguir el cumplimiento de los siguientes

Objetivos:

- Racionalización, inspección y seguimiento de las prestaciones farmacéuticas, ortoprotésicas y de productos dietéticos.

- Realización de informes técnicos en expedientes de responsabilidad patrimonial.

- Realización de informes técnicos en expedientes de reintegro de gastos tramitados por el Servicio Murciano de Salud.

- Colaboración de la Inspección de los Servicios Sanitarios con otras entidades.

Dada su amplitud, se considera conveniente para una mejor ejecución, seguimiento y control de la labor inspectora, establecer los siguientes programas de actuación:

**2.2.1.- Programa de control, inspección y seguimiento de la prestación farmacéutica.**

Objetivos:

- Inspección y detección de irregularidades o situaciones fraudulentas entre los distintos agentes que intervienen en la prescripción, dispensación y facturación de recetas.

- Detección de traspaso de recetas entre Oficinas de Farmacia para su facturación.

- Evaluación y control de aquellos facultativos con altos índices de prescripción, a requerimiento del Servicio Murciano de Salud. (SMS)

- Evaluación y control de dispensación y facturación de las oficinas de farmacia con precio medio por receta por encima de la media, a requerimiento del SMS.

- Detección de puntos donde se utilicen las recetas del SMS y no estén éstos autorizados para su utilización (clínicas particulares) así como entrega de medicamentos procedentes de los Servicios de Atención Primaria.

Ámbito de actuación:

Prescripciones de especialidades y productos sanitarios formuladas por facultativos del SMS, así como su dispensación por las Oficinas de Farmacia.

### **2.2.2.- Programa para potenciar la seguridad en la utilización de medicamentos. Potenciar el control de la prestación farmacéutica sujeta a visado.**

#### Objetivos:

- Asegurar la adecuación de la prescripción de las especialidades y productos farmacéuticos sujetos a visado, acorde con la normativa vigente.
- Detección de sustituciones no autorizadas en la normativa vigente por parte de las Oficinas de Farmacia.
- Detección de la prescripción y dispensación de medicamentos con fines distintos a los terapéuticos, en especial psicótropos, estupefacientes y los utilizados con finalidad dopante.
- Colaboración con la Policía Judicial (GISS) en las investigaciones relacionadas con el uso de recetas del Servicio Murciano de Salud con fines no sanitarios.

#### Ámbito de actuación

Prescripciones de especialidades y productos farmacéuticos formuladas por facultativos del SMS, así como su dispensación por las Oficinas de Farmacia.

### **2.2.3.- Programa de control de la adecuación de la dispensación de medicamentos a través de receta electrónica.**

#### Objetivos:

- Visado electrónico y adecuación de su utilización a la normativa vigente. Colaborar y participar en el mantenimiento y mejora del Visado Electrónico con el Servicio Murciano de Salud.
- Cumplimiento de los acuerdos con el Colegio de Farmacéuticos sobre dispensación y facturación de recetas.

#### Ámbito de actuación:

Prescriptores, usuarios y Oficinas de Farmacia de la Región de Murcia.

### **2.2.4.- Programa de control, inspección y seguimiento de la prestación ortoprotésica.**

#### Objetivos:

- Emisión de informes solicitados por el Servicio Murciano de Salud para la concesión de las prestaciones ortoprotésicas.
- Evaluación y control de la adecuación de las prescripciones facultativas de material ortoprotésico.
- Evaluación y control de la adecuación de la dispensación.

#### Ámbito de actuación:

Prescripciones de material ortoprotésico formuladas por facultativos del SMS así como su dispensación por parte de las ortopedias. Se informarán y resolverán todos los expedientes que entren de facultativos del SMS en el año.

### **2.2.5.- Programa de control, inspección y seguimiento de la prestación con productos dietéticos.**

#### Objetivos:

- Visado de las recetas de prescripciones de productos dietéticos conforme a la normativa vigente.

- Evaluación y control de la adecuación de las prescripciones facultativas de productos dietéticos.
- Análisis e informes sobre dicha adecuación para efectuar acciones de mejora.

Ámbito de actuación:

Prescripciones de productos dietéticos formuladas por facultativos del SMS.

#### **2.2.6.-Programa de realización de informes técnicos en expedientes de responsabilidad patrimonial.**

Objetivos:

- Mejorar la coordinación con la Secretaria General Técnica (Asesoría Jurídica) del Servicio Murciano de Salud para agilizar el circuito/procedimiento de los expedientes de Responsabilidad Patrimonial, contando con la colaboración de facultativos del SMS para funciones técnicas.
- Elaboración de Informes Técnico-Sanitarios solicitados por el Órgano Instructor (Asesoría Jurídica SMS) para la Resolución de los Expedientes de Responsabilidad Patrimonial de la Administración Sanitaria.
- Elaboración de los Informes Técnico-Sanitarios solicitados o cuestiones planteadas por el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, o para los Procedimientos Ordinarios del Contencioso-Administrativo.
- N.º Aproximado de Informes Técnico-Sanitarios a realizar en 2022: 120 – 130.

#### **2.2.7.- Programa de realización de informes técnicos en expedientes de reintegro de gastos tramitados por el Servicio Murciano de Salud.**

Objetivos:

- Emisión de informes solicitados por la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SMS para la resolución de expedientes de Reintegro de Gastos por asistencia sanitaria prestada con medios ajenos y prestación farmacéutica de acuerdo con la normativa vigente.

Ámbito de actuación:

Informes solicitados por el SMS para la resolución de expedientes en materia de Prestación Médica y Farmacéutica.

N.º Informes: todos los que se registren en el año 2022

#### **2.2.8.- Colaboración de la Inspección de los Servicios Sanitarios con otras Administraciones Públicas.**

Objetivos:

- Elaboración de Informes Técnico-Sanitarios para la resolución de los Expedientes de Responsabilidad Patrimonial de otras Administraciones Públicas solicitados por el correspondiente Órgano Instructor.

Ámbito de actuación: Solicitudes de Otras Administraciones Públicas.

N.º Informes: todos los que se registren en el año 2022

#### **2.2.9.- Convenio de colaboración con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)**

Objetivo:

- Emisión de informes derivados de las peticiones de asesoramiento de MUFACE acordes con el convenio de colaboración suscrito con la Consejería de Sanidad y Consumo.

- Resolución de todos los que entren en registro en el 2022.

Ámbito de actuación:

Solicitudes de MUFACE.

### **2.2.10- Autorización al Instituto Nacional de la Seguridad Social para la emisión del Formulario E-112 (Certificado de mantenimiento del derecho a las prestaciones en curso por enfermedad o maternidad).**

Objetivos:

- Emisión de los informes justificativos, preceptivos para la autorización a continuar un tratamiento médico ya iniciado o para recibir un tratamiento médico específico programado en el extranjero.

Ámbito de actuación:

Solicitud de la persona interesada.

Resolución de todos los que tengan entrada a demanda.

### **- Órganos Directivos y Unidades implicadas para Programas de Prestaciones Asistenciales.**

- Consejería de Salud. Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria

- En todos los programas coordina la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria.

- Realiza la Inspección de Servicios Sanitarios a través del Servicio de Prestaciones Asistenciales.

### **2.3. Área de incapacidad temporal y salud laboral**

El Plan para esta Área y actividad tiene como objetivo general mejorar la calidad de la gestión de la Incapacidad Temporal, dentro del cumplimiento de la normativa vigente y en aras de conseguir los objetivos recogidos en el Convenio de colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Economía Social, Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para el control de la Incapacidad Temporal durante el período 2022-2024.

Hay que hacer la consideración de la necesidad de establecer, con el propósito de conseguir una mejor ejecución, seguimiento y control de la labor inspectora, los siguientes programas de actuación:

#### **2.3.1.- Programa de Inspección, seguimiento y control del absentismo laboral por Incapacidad Temporal en la población general.**

Objetivos

- Tanto en contingencias comunes como profesionales, así como asegurados protegidos por Mutuas, pero sólo en contingencia común.

- Evaluar al 100% de los Equipos de Atención Primaria desviados de los indicadores de incidencias y Se valorarán los pacientes en situación de Incapacidad Temporal (IT en adelante), con duración inferior a 365 días, de acuerdo con las competencias que la legislación vigente asigna a los Servicios Públicos de Salud actuando sobre asegurados protegidos por el INSS, prevalencias, con informe a su Gerencia de Área. Serán realizadas lo largo de todo el año 2022.

Objetivos:

Gestión del 75% de los procesos de IT.

- Disminuir los indicadores de incidencia, prevalencia y duración media en relación al año 2022.

Ámbito aplicación: Asegurados y Facultativos de A Primaria

### **2.3.2.-Programa de control del Absentismo de los trabajadores de la Comunidad Autónoma.**

Objetivos

- Se valorarán los pacientes en situación de Incapacidad Temporal (IT en adelante), con duración inferior a 365 días, de acuerdo con las competencias que la legislación vigente asigna a los Servicios Públicos de Salud actuando sobre empleados de la Administración Regional cuyas medidas básicamente consisten en:

- Actuación general para mejorar la gestión y control del absentismo laboral en su conjunto.

- Actuaciones específicas para la disminución del Absentismo por IT:

- o Adecuación de los procesos por IT a los tiempos óptimos según patologías

- o Especial seguimiento de los procesos de IT de corta duración, entendiendo como tales aquellos inferiores a 30 días

- Las valoraciones se realizarán fundamentalmente a través de controles directos en el Servicio de Inspección Médica.

- Partiendo del análisis del programa actual de control de Absentismo, diseñar protocolo de mejora, donde se contempla que las propias gerencias de área propongan mediante controles de empresa, a los trabajadores que precisen un especial control estableciendo un número máximo mensual, en base a disponibilidad de los recursos de Inspección.

Objetivos:

- Disminuir en medio punto el indicador de absentismo del personal de la Comunidad Autónoma.

Ámbito aplicación: Empleados de la Administración Regional.

### **2.3.3.-Programa de Mejora en la Coordinación de la Inspección de Murcia, Cartagena y Lorca con los Facultativos de Atención Primaria en las diferentes Áreas de Salud.**

Objetivos

- Enviar mensualmente los indicadores de IT a los facultativos de Atención Primaria.

- Mejora de los medios telemáticos, entre ITSAN, OMI, SELENE.

- Proponer un indicador de Incapacidad temporal para incluirlo en el próximo contrato de gestión de las distintas Gerencias de Área.

- "Consulta on-line"

- Objetivo específico para el año 2022: Contestar el 100% de las incidencias y dudas planteadas en los correos corporativos en 24 horas.

Ámbito aplicación: Los Facultativos de Atención Primaria de las 9 Áreas de Salud, INSS y Mutuas.

### **2.3.4.-Programa de mejora en la Formación a Profesionales y en la Atención al Usuario.**

**2.3.4.1 Subprograma:** Acciones de mejora en la Formación de IT del Personal de Atención Primaria y de los Residentes así como el personal que conforma el Servicio de IT y Salud Laboral.

Objetivos.

- Continuar en el 2022 con la colaboración en los planes de formación de los Facultativos de Atención Primaria, de los Residentes de Medicina y Enfermería del Trabajo y Medicina Familiar y Comunitaria. Rotación de residentes de todas las áreas de salud.

- También se organizarán curso de formación para los Médicos de Atención primaria con participación del INSS y de las Mutuas, conforme a los criterios del convenio de colaboración con el INSS vigente.

- Potenciar la Formación Continuada del personal del Servicio de IT y Salud Laboral, así como la del personal de las Inspecciones de Lorca y Cartagena, facilitando la asistencia a los cursos de formación de la ENS y de la EAP (Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia) y de los cursos del SMS ofertados a sanitarios.

- Asistencia a cursos, seminarios y congresos pertinentes.

- Rotación de los inspectores médicos por consultas de Atención Primaria y hospitalaria.

- Continuar con las sesiones clínicas en el Servicio:

- Objetivo específico 2022: Se realizará al menos una al mes que será impartida por un inspector o subinspector del Servicio de forma rotativa.

#### **2.3.4.2 Subprograma: Plan de Mejora de Atención al Usuario**

Objetivos

- Conocimiento por personal administrativo del Servicio de IT del protocolo diseñado para las consultas más frecuentes de los usuarios. Elaboración de la documentación y procedimientos nuevos que se generen por el cambio de la normativa y que corresponda a ésta Área de trabajo.

- El 100% del personal administrativo debe conocer los procedimientos.

- Elaboración de material de información al ciudadano, sobre las prestaciones gestionadas en el Servicio de Incapacidad Temporal.

- Tramitación del 100% de validación de solicitud de tarjeta de estacionamiento provisional por razones humanitarias.

- Realizar el informe técnico y las resoluciones a las Reclamaciones, Quejas y Solicitudes presentadas por los usuarios ante la emisión del Alta de un proceso de IT o ante cualquier tema relacionado con las competencias desarrolladas por la Inspección de Servicios Sanitarios en esta materia:

- Objetivo específico para el año 2022: Realizar el 90% de los informes técnicos y del resto de solicitudes del usuario dentro del plazo de 7 días.

Ámbito aplicación: Usuarios con menos de 365 en IT y resto de población.

### **2.3.5-Programa de monitorización de las actividades propias de la Inspección Médica**

Objetivos



- Propuestas de Alta: continuar con el funcionamiento de un protocolo (protocolo IV) que permite la tramitación de las propuestas de alta de forma telemática, con objeto de contestarlas alta en el menor tiempo posible (menos de 5 días hábiles).

- Disconformidades presentadas en aplicación del Art. 169.1 a) del TR LGSS (Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social): Motivar clínicamente el 100% de las discrepancias.

### **2.3.6- Programa de colaboración de la Inspección de Servicios Sanitarios con otras entidades.**

**2.3.6.1 Subprograma:** Colaboración con la Administración Pública Regional y con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) para la concesión del permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave.

Objetivo:

- Emisión de informes sobre la procedencia de su concesión de todas las solicitudes.

- Objetivo específico para los años 2022: Realizar el 90% de los informes dentro del plazo de 5 días.

**2.3.6.2 Subprograma:** Colaboración con el Ministerio de Trabajo y Economía Social

Objetivos

- Emitir informes para la autorización a solicitud del Ministerio de Trabajo y Economía Social, en relación a la creación, supresión, modificación de instalaciones sanitarias propias de mutuas, así como los relativos a las empresas colaboradoras.

- Emitir informes de adecuación para conciertos de servicios sanitarios y recuperadores entre centros privados y mutuas de la Seguridad Social.

- Objetivo específico para el año 2022: Realizar el 100% de los informes solicitados en el plazo de 15 días una vez recibida la documentación solicitada al centro.

**2.3.6.3 Subprograma:** Convenio de colaboración con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)

Objetivos

- Colaboración en el seguimiento de objetivos, realización de actividades, asistencia a comisiones (Nacionales y Provinciales) y el intercambio de información recogidos en el convenio entre la Consejería de Sanidad y Política Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

- Asistencia del Inspector Médico como vocal del Equipo de Valoración de Incapacidades.

- Reuniones trimestrales del grupo de trabajo de muestreo de PA con INSS, Mutuas y SMS.

- Puesta en marcha de las modificaciones informáticas para desarrollo del Protocolo VI (Análisis Predictivo).

Ámbito aplicación: Prestación por IT.

**2.3.6.4 Subprograma:** Colaboración con Mutuas.

Objetivos

- Colaboración en el seguimiento de objetivos, realización de actividades, asistencia a comisiones (Provinciales) y el intercambio de información recogidos en el convenio entre la Consejería de Salud y el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

- Autorización para las actuaciones sanitarias de las mutuas en contingencias común.

- Objetivo específico para el año 2020:

- o Asistencia a comisiones provinciales con periodicidad mensual.

- o Contestación de autorización a mutuas en un plazo de 48 horas.

Ámbito aplicación: Prestación por IT.

**2.3.6.5 Subprograma:** Colaboración con el Servicio Murciano de Salud para acortar la duración de procesos de incapacidad temporal.

Objetivos

- Se solicitarán adelantos de intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas y citas en especializada de pacientes en situación de incapacidad temporal cuando se considere que dicho adelanto acortará el tiempo de baja laboral, siendo considerados por el Servicio Murciano de Salud como "preferentes laboral".

- Se solicitará derivación a centros concertados con el SMS para la realización de intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas cuando se considere necesario para disminuir duración de un proceso de incapacidad temporal. Dicha derivación se realizará a través del circuito establecido por el SMS y podrán solicitarla tanto la Inspección Médica de Servicios Sanitarios como el INSS y las MUCOSS.

Ámbito aplicación: Paciente en IT.

### **2.3.7-Programa: Gestión de la determinación de contingencias**

Objetivos:

- Mejora de la calidad de los diagnósticos en las sospechas de las contingencias profesionales

Ámbito aplicación: Usuarios con asistencia sanitaria sospechosa de contingencia profesional.

**2.3.7.1 Subprograma.** Determinaciones de Oficio de Determinaciones de Contingencia.

**2.3.7.2 Subprograma.** Cargos a terceros de aquellos intentos de factura fallidas a las Mutuas por "presunto accidente de trabajo" y de aquellos procesos reconocidos como contingencia profesional por el INSS.

**2.3.7.3 Subprograma.** Valorar realización de alegaciones en determinaciones de contingencias.

**2.3.7.4 Subprograma** de análisis de las comunicaciones de diagnósticos de sospecha de enfermedades profesionales por parte de los profesionales sanitarios del Servicio Murciano de Salud.

**2.3.8- Programa: Gestión de las notificaciones de sospechas de enfermedades profesionales (EP) realizadas por los facultativos de atención primaria del Servicio Murciano de Salud (SMS) correspondientes a las nueve áreas de salud. USSEP (Unidad de Seguimiento de Sospecha de Enfermedades Profesionales)**

Objetivo:

- Mejorar el número de notificaciones de sospecha de enfermedades profesionales realizadas por los facultativos del SMS así como el número de interconsultas realizadas de USSEP a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

- Objetivo específico para el año (2022): Incrementar en un (2%) el porcentaje de las notificaciones de sospecha de EP tramitadas a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Ámbito aplicación: Población protegida por el Servicio Murciano de salud y susceptible de sufrir una enfermedad profesional.

- Órganos Directivos y Unidades implicadas en los Programas de IT y Salud Laboral:

- Consejería de Salud. Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria

- En todos los programas coordina la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria.

- Realiza la Inspección de Servicios Sanitarios de Murcia, Cartagena y Lorca, a través del Servicio de IT y Salud Laboral así como personal Administrativo de las tres inspecciones. Salvo los últimos programas específicos y los programas 2, 7, 8 y 9 que los realiza la Inspección de Servicios Sanitarios de Murcia.

#### **2.4.- Información al ciudadano y defensa del usuario de los servicios sanitarios**

En este apartado el Plan persigue como objetivos generales el efectivo cumplimiento de las competencias en materia de tutela de los derechos y obligaciones de los usuarios del sistema sanitario público regional y el estudio e implantación de sistemas de información y atención al ciudadano para el acceso a las prestaciones sanitarias.

Así como el análisis y estudio de las causas que originan la presentación de reclamaciones y quejas, sugerencias y agradecimientos por parte de los usuarios del sistema sanitario junto al mantenimiento y actualización permanente, mediante el sistema de registro de las mismas, en coordinación con las unidades correspondientes del Servicio Murciano de Salud.

La actividad inspectora tendrá como objetivo la supervisión de los siguientes programas:

**2.4.1.- Programa para la implantación de sistemas de información y atención al ciudadano** sobre el acceso a las prestaciones sanitarias, así como sobre la información administrativa que deba ofrecerse al ciudadano en relación con todos los servicios, funciones y procedimientos de la Consejería de Salud y de su Ente Público adscrito.

Objetivo:

- Diseño de una página web del Servicio de Información y Defensa del Usuario de Servicios Sanitarios que actualizada permanentemente, permita descargar y/o enlazar con la información sanitaria de interés para el ciudadano.

- Elaboración de un índice con los ítems relativos a las cuestiones y/o peticiones de información que realizan los ciudadanos y sus respuestas, que permita homogenizar la información que se da a los ciudadanos desde los

distintos puestos de información. Dicho índice estará sometido a su actualización permanente y estará disponible en la página web del Servicio de Información y Defensa del Usuario de Servicios Sanitarios.

- Elaboración de un directorio de teléfonos, correos electrónicos y direcciones de aquellas unidades de las Direcciones Generales y del SMS donde se podrá remitir a los ciudadanos, en su caso, para la resolución de las cuestiones que aquellos solicitan.

#### **2.4.2.- Programa para la mejora del acceso de los usuarios a los servicios sanitarios.**

Objetivo:

- Realización de un análisis semestral de cada área de salud de las causas que ocasionan demoras en el acceso de los usuarios a los servicios sanitarios y elaboración de un informe sobre dichas causas para su remisión al centro directivo

#### **2.4.3.- Programa para la mejora en la tramitación de las sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos formulada por los usuarios de servicios sanitarios.**

Regulado en la Orden de 26 de julio de 2005 de la Consejería de Salud (BORM 19/08/2005) y que se realiza a través del aplicativo informático SUGESAN mediante el procedimiento - código N.º 2008 de la Guía de Procedimientos y Servicios en la Sede Electrónica de la CARM.

Objetivo:

- Programación y realización de cursos de actualización sobre la nueva versión de SUGESAN para los distintos responsables de los SAUS una vez se implante la nueva versión informática para la incorporación del expediente electrónico sobre sugerencias, reclamaciones, quejas y agradecimientos formuladas por los usuarios de servicios sanitarios.

#### **2.4.4.- Programa para el análisis y estudio de las causas que originan la presentación de reclamaciones y quejas por parte de los usuarios del sistema sanitario, en coordinación con las unidades correspondientes de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria.**

Objetivo:

- Análisis semestral de los datos referentes a las reclamaciones presentadas por los usuarios de la red sanitaria pública regional buscando detectar aquellas posibles disfunciones en relación a las prestaciones sanitarias y emisión del informe correspondiente para el centro directivo con las propuestas de mejora.

- Emisión de informes trimestrales en relación a las reclamaciones recibidas sobre centros concertados dirigidos a la Subdirección General de actividad concertada y prestaciones del SMS.

- Realización de un subprograma de evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios que se obtenga del análisis de las quejas y sugerencias recibidas.

#### **2.4.5.- Programa para la difusión del catálogo de derechos y deberes de los pacientes en relación con la prestación sanitaria, controlando su cumplimiento y proponiendo mecanismos de corrección de las desviaciones que se pueden dar.**

Objetivo:

- Elaboración y divulgación mediante infografías de los derechos y deberes de los pacientes, incidiendo especialmente en las cuestiones en materia de información sanitaria más demandadas por los ciudadanos, obtenidas de las peticiones de información realizadas por aquellos de forma presencial, telefónica o a través del correo electrónico habilitado para este fin.

- Difusión del catálogo de derechos y deberes de los pacientes en la página web del servicio que se cree.

- Difusión mediante pantallas de información en la Consejería de Salud, en las puertas de urgencias de los hospitales públicos y centros de salud de infografías con los derechos y deberes de los pacientes incidiendo especialmente en las cuestiones que más se demandan en materia de información sanitaria por los ciudadanos.

- Traslado de la información sanitaria de interés para el ciudadano, también a aquellos espacios fuera del ámbito sanitario, elaborando un protocolo de colaboración junto con el SAC (Servicio de Atención al Ciudadano) de la CARM que permita en colaboración con aquel la difusión la información sanitaria de interés a los puntos de atención al ciudadano de otras Consejerías y de las corporaciones locales.

#### **4.4.6.- Programa para la coordinación de la actuación de las unidades de atención al usuario en lo relativo a las competencias del servicio, en especial, con las unidades correspondientes del S.M.S.**

Objetivo:

- Programación de reuniones semestrales con los responsables de las distintos SAUS con seguimiento de los objetivos que se establezcan en dichas reuniones.

- Creación de un canal permanente de comunicación con los responsables de los SAUS.

- Subprograma de coordinación de la actuación de las unidades de atención al usuario en materia de información relativa a la atención integral de la salud: prestaciones sanitarias, en especial, con las unidades correspondientes en la materia, dependientes del Servicio Murciano de Salud.

- o Elaboración junto con las distintas unidades de atención al usuario de las áreas de salud y del 061 un informe con periodicidad semestral relativo a la atención integral de la salud y sobre las causas por las cuales reclaman los ciudadanos en cada uno de los SAUS.

Ámbito de Actuación: Red Asistencial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

##### **- Órganos Directivos y Unidades implicadas:**

- Consejería de Salud. Dirección General de Planificación, Investigación, Farmacia y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria.

- Coordina la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Ordenación e Inspección Sanitaria.

- Realiza la Inspección de Servicios Sanitarios y personal técnico del Servicio de Información al Ciudadano y Defensa del Usuario de Servicios Sanitarios.

## **2.5 Área de inspección de ordenación y atención farmacéutica.**

En este ámbito el objetivo del Plan es la protección de la salud de los ciudadanos en relación con los productos farmacéuticos a través de actuaciones tendentes a garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la legislación vigente en cada uno de los establecimientos en los que se materialicen alguna de las fases de elaboración, almacenamiento, distribución o dispensación de los productos farmacéuticos y en relación con el uso racional de los medicamentos.

Las actividades de inspección de todos estos programas, se pueden clasificar, por una parte, en inspecciones programadas y por otra en inspecciones a demanda, dentro de las cuales se incluyen tanto las solicitadas por los interesados (autorizaciones, certificados de buenas prácticas...), como las denuncias gestionadas por el Servicio. Estas actividades se pueden prever teniendo en cuenta las desarrolladas en años anteriores. Se contemplan para la consecución de los citados objetivos, los siguientes Programas de actuación:

### **2.5.1.-Programa de control de las condiciones higiénico-sanitarias, funcionamiento y publicidad de las Oficinas de Farmacia.**

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente en las oficinas de farmacia en relación con las condiciones higiénico-sanitarias, funcionamiento y publicidad de las mismas.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.
- Presencia del farmacéutico responsable.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales y equipos.
- Almacenamiento y control de los medicamentos y demás productos farmacéuticos.
- Legalidad de proveedores y clientes.
- Gestión de medicamentos y productos sanitarios termolábiles.
- Gestión de devoluciones y caducidades.
- Gestión de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- Procedimientos de retirada de medicamentos.
- Cumplimiento de horarios y turnos de urgencia.
- Identificación de la oficina de farmacia y del personal.
- Publicidad de y en la oficina de farmacia.
- Dispensación de fórmulas magistrales y preparados oficinales.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

### **2.5.2.-Programa de control de medios personales y cumplimiento de horario en las Oficinas de Farmacia.**

Objetivos:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente en las oficinas de farmacia en relación con los medios personales con los que deben contar y el cumplimiento de régimen horario autorizado.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación del cumplimiento del horario de apertura y cierre autorizado para cada oficina de farmacia.

- Verificación del cumplimiento de los medios personales con que deben contar las oficinas que realicen ampliación de horario.

- Verificación del cumplimiento de la señalización de los horarios en cada oficina de farmacia, haciendo constar el horario de apertura y cierre, incluido el de los sábados y, en su caso, los festivos.

- Cumplimiento de turnos de urgencia.

- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

### **2.5.3.-Programa de control de las condiciones higiénico-sanitarias, funcionamiento y publicidad de botiquines farmacéuticos.**

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Orden de 27 de septiembre de 1999 de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se regulan los botiquines farmacéuticos de la Región de Murcia y demás normativa aplicable a estos establecimientos.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.

- Presencia del farmacéutico responsable.

- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales y equipos.

- Almacenamiento y control de los medicamentos y demás productos farmacéuticos.

- Legalidad de clientes.

- Gestión de medicamentos y productos sanitarios termolábiles.

- Gestión de devoluciones y caducidades.

- Gestión de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.

- Procedimientos de retirada de medicamentos.

- Cumplimiento de horarios.

- Identificación del botiquín y del personal.

- Publicidad de y en el botiquín.

- Dispensación de fórmulas magistrales y preparadas oficinales.

- Existencias mínimas.

- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

#### **2.5.4.-Programa de control de las condiciones higiénico-sanitarias, funciones y funcionamiento de servicios de farmacia hospitalaria.**

Objetivo:

- Verificar el cumplimiento de la normativa aplicable relativa a las funciones de los servicios de farmacia hospitalaria en aspectos tales como personal, instalaciones, recepción, almacenamiento, conservación, distribución, dispensación e información de medicamentos y productos sanitarios, elaboración y control de fórmulas magistrales, preparación de citotóxicos, gestión de estupefacientes, así como cualquier otro de interés para garantizar la calidad y seguridad de los distintos procedimientos y actuaciones.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.
- Personal.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales y equipos.
- Almacenamiento y control de los medicamentos y demás productos farmacéuticos.
  - Legalidad de proveedores.
  - Gestión de medicamentos y productos sanitarios termolábiles.
  - Gestión de devoluciones y caducidades.
  - Gestión de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
  - Procedimientos de retirada de medicamentos.
  - Elaboración y dispensación de fórmulas magistrales.
  - Gestión de medicamentos y productos sanitarios en las distintas dependencias del hospital.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

#### **2.5.5.-Programa de verificación de buenas prácticas de distribución de medicamentos en entidades de distribución.**

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de las "Buenas prácticas de distribución" de medicamentos de la Unión Europea, tanto en entidades de distribución de medicamentos de uso humano, como en laboratorios farmacéuticos que realicen actividades de distribución. Se entiende por "Buenas Prácticas de distribución" la parte de la garantía de calidad que asegura que la calidad de los medicamentos se mantiene en todas las fases de la cadena de suministro, desde la sede del fabricante hasta la oficina de farmacia o servicio de farmacia.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificar que se mantiene un sistema de calidad que establezca responsabilidades, procesos y principios de gestión del riesgo con respecto a sus actividades.
  - Personal.



- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales, instalaciones y equipos.
- Verificación de la documentación exigible a este tipo de establecimientos como parte esencial del sistema de calidad.
- Almacenamiento y control de los medicamentos y demás productos farmacéuticos.
- Cualificación de proveedores y clientes.
- Gestión de reclamaciones, devoluciones, sospechas de medicamentos falsificados y retiradas de medicamentos
- Actividades subcontratadas
- Autoinspecciones
- Transporte
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

#### **2.5.6.- Programa de control de Depósitos farmacéuticos de medicamentos.**

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de la legislación vigente en relación con este tipo de establecimientos.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.
- Personal.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales y equipos.
- Almacenamiento y control de los medicamentos y demás productos farmacéuticos.
- Gestión de medicamentos y productos sanitarios termolábiles.
- Gestión de devoluciones y caducidades.
- Gestión de estupefacientes y sustancias psicotrópicas, en su caso.
- Procedimientos de retirada de medicamentos.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

#### **2.5.7.- Programa de seguimiento de normas de correcta fabricación de medicamentos, control de laboratorios fabricantes de medicamentos de uso humano y de empresas fabricantes de principios activos para medicamentos.**

Objetivo:

- Comprobar el cumplimiento de las normas de correcta fabricación de medicamentos y principios activos asegurando que son elaborados y controlados de acuerdo con las normas de calidad apropiadas para el uso al que están destinados.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Gestión de la calidad
- Personal, locales y equipos
- Producción y control de calidad
- Reclamaciones y retiradas de productos
- Autoinspecciones
- Requisitos de materias primas
- Almacenamiento y distribución
- Validaciones
- Control de cambios
- Documentación
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

#### **2.5.8.-Programa de control de establecimientos fabricantes de productos cosméticos.**

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente y de las buenas prácticas de fabricación de productos cosméticos tal como se indica en el Reglamento (CE) N.º 1223/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de noviembre de 2009, sobre los productos cosméticos.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.
- Personal.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales y equipos.
- Almacenamiento y control de materias primas y productos terminados.
- Legalidad de proveedores.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

#### **2.5.9. Programa de control de Establecimientos Fabricantes de Productos Sanitarios a Medida: Ortopedia.**

Objetivo:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa sanitaria en relación con los establecimientos fabricantes de productos sanitarios a medida (ortopedia) ubicados en el ámbito territorial de la Región de Murcia.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.
- Personal.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales y equipos.

- Almacenamiento y control de materias primas y productos terminados.
- Legalidad de proveedores.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

**2.5.10.-Programa de control de establecimientos fabricantes de productos sanitarios a medida: Prótesis Dental.**

Objetivo:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa sanitaria en relación con los establecimientos fabricantes de productos sanitarios a medida (prótesis dentales) ubicados en el ámbito territorial de la Región de Murcia.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.
- Personal.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales y equipos.
- Almacenamiento y control de materias primas y productos terminados.
- Legalidad de proveedores y usuarios.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

**2.5.11.- Programa de control de establecimientos de distribución y venta directa al público de productos sanitarios.**

Objetivo:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa sanitaria en relación con los establecimientos distribuidores de productos sanitarios y los establecimientos de venta directa al público de productos sanitarios.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.
- Personal.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales.
- Almacenamiento y control de productos sanitarios.
- Legalidad de proveedores y clientes.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

**2.5.12.-Programa de control de establecimientos minoristas de dispensación de medicamentos veterinarios.**

Objetivo:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente en relación con los establecimientos minoristas de dispensación de medicamentos veterinarios

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para el funcionamiento de este tipo de establecimientos.
- Personal.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales.
- Recepción, almacenamiento, conservación, distribución, dispensación e información de medicamentos veterinarios.
- Cualquier otro de interés para garantizar la calidad y seguridad de los distintos procedimientos y actuaciones
  - Almacenamiento y control de productos sanitarios.
  - Legalidad de proveedores y clientes.
  - Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

#### **2.5.13.-Programa de control de las normas de correcta elaboración y control de calidad de fórmulas magistrales y preparados oficinales.**

Objetivo:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Real Decreto 175/2001, de 23 de febrero por el que se aprueban las normas de correcta elaboración y control de calidad de fórmulas magistrales y preparados oficinales y de la Resolución de la Dirección General de Ordenación, Acreditación e Inspección Sanitaria por la que se aprueba la Guía Práctica para el cumplimiento y adaptación inmediata de las oficinas de farmacia y servicios de farmacia de la Región de Murcia al Real Decreto 175/2001.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Personal implicado.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales y utillaje.
- Verificación de la documentación exigible para la realización de este tipo de actividad.
  - Materias primas y material de acondicionamiento.
  - Procedimientos normalizados de trabajo.
  - Etiquetado e información al paciente.
  - Legalidad de proveedores y clientes.
  - Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

#### **2.5.14.-Programa coordinado de control de calidad de medicamentos en el mercado.**

Objetivo:

- Evaluar la calidad de los medicamentos comercializados en colaboración con el resto de Comunidades Autónomas y la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, mediante la recogida y posterior envío, tanto a los laboratorios oficiales de control de medicamentos como al área de control de medicamentos de la Subdirección General de Inspección y Control de Medicamentos, de las muestras e información establecidas en dicho programa.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Indicador de cumplimiento: Inspección a los lugares de la cadena de fabricación/distribución/dispensación establecidos en el programa de control de calidad.

**2.5.15.-Programa de control de mercado de productos sanitarios: comprobaciones de las actividades de mantenimiento de productos sanitarios en hospitales.**

Objetivo:

- comprobar que los productos que se utilizan en los centros sanitarios cumplen con los requisitos establecidos y que las actividades de mantenimiento se llevan a cabo de una manera adecuada, por personas cualificadas y de acuerdo con unos procedimientos y registros que garantizan que los productos sanitarios siguen manteniendo las garantías de seguridad y calidad establecidas por el fabricante.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Cualificación del personal encargado de estas actividades.
- Medios disponibles: materiales y procedimientos
- Verificaciones y controles de seguridad.
- Documentación y registro.
- Comunicación de incidentes adversos.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

**2.5.16.-Programa de control de mercado de productos cosméticos: Revisión del etiquetado de productos cosméticos.**

Objetivo:

- Campaña de revisión del etiquetado de productos cosméticos buscando CMRs prohibidos a través de los reglamentos ómnibus. Serán productos objeto de la campaña aquellos que se han visto especialmente afectados por las restricciones establecidas en los reglamente ómnibus.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Establecimientos de distribución y venta
- Revisión del etiquetado

**2.5.17.-Programa coordinado de control de abastecimiento de medicamentos.**

Objetivo:

- Comprobar los problemas detectados de abastecimiento y/o suministro irregular de medicamentos según el procedimiento de gestión de desabastecimientos establecido, controlando el cumplimiento del principio de continuidad de suministro establecido en la Ley de Garantías y Uso Racional de los Medicamentos y Productos Sanitarios sobre los responsables de la producción, distribución y dispensación de medicamentos.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

### **2.5.18.-Programa de Control de medicamentos estupefacientes y sustancias psicotrópicas en establecimientos de dispensación y distribución de medicamentos.**

Objetivo:

- Comprobar que la gestión de estupefacientes y psicótopos, incluida las medidas de control y custodia establecidas, cumple con las obligaciones previstas en la normativa evitando el desvío para su consumo a través del tráfico ilícito.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible.
- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de locales y equipos.
- Legalidad de proveedores y clientes.
- Gestión de devoluciones y caducidades.
- Procedimientos de retirada de medicamentos.
- Existencias mínimas.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

### **2.5.19.-Programa de Control de medicamentos anabolizantes y otros susceptibles de desvío.**

Objetivo:

- Verificar el cumplimiento de la legislación que resulta de aplicación a la dispensación/distribución de estos medicamentos garantizando que no se producen desvíos para su uso no terapéutico evitando un elevado riesgo para la salud del consumidor.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible.
- Legalidad de proveedores y clientes.
- Gestión de devoluciones y caducidades.
- Procedimientos de retirada de medicamentos.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

### **2.5.20.-Programa de control de medicamentos ilegales y falsificados.**

Objetivo:

- Detectar la existencia en el mercado de medicamentos no sometidos a evaluación y autorización previa a su comercialización siendo por lo tanto clandestina a tenor de lo dispuesto en la legislación vigente y viniendo a constituir un hecho con graves riesgos para la salud pública.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica. Área de Sanidad Exterior.

### **2.5.21.- Programa de control de distribución y venta de medicamentos y productos sanitarios fuera del canal farmacéutico.**

Objetivo:

- Detectar la existencia de medicamentos y productos sanitarios fuera del canal autorizado para su comercialización.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

#### **2.5.22.-Programa coordinado de control de cumplimiento de buenas prácticas clínicas en ensayos clínicos con medicamentos de uso humano.**

Objetivo:

- Verificar el cumplimiento de las normas de buena práctica clínica (BPC) y demás legislación aplicable, en relación con la realización de ensayos clínicos con medicamentos de uso humano y productos sanitarios en la Región.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Aspectos legales y administrativos
- Aspectos relacionados con la realización del ensayo.
- Consentimiento informado.
- Cumplimiento de protocolos.
- Medicamento en investigación.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

#### **2.5.23.-Programa de control de dispensación de medicamentos.**

Objetivo:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa relacionados con la dispensación de medicamentos garantizándose un uso racional de los mismos evitando situaciones de uso inadecuado y/o fraudulento.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible a este tipo de actividad.
- Cualquier otro que la inspección considere de interés.

#### **2.5.24.-Programa de gestión de alertas de medicamentos.**

Objetivo:

- Evaluar las alertas de medicamentos recibidas durante el año y aplicar en su caso el procedimiento de notificación y seguimiento como medida de protección de la salud pública.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de que se han realizado la retirada del mercado del medicamento o aquellas otras medidas adoptadas.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

#### **2.5.25.-Programa de control de alertas de productos sanitarios y cosméticos.**

Objetivo:

- Evaluar las alertas de productos sanitarios y cosméticos recibidas durante el año y aplicar en su caso el procedimiento de notificación y seguimiento como medida de protección de la salud pública.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de que se han realizado las medidas adoptadas según el tipo de alerta.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

**2.5.26.-Programa de control de elaboración de sistemas personalizados de dispensación.**

Objetivo:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la elaboración de sistemas personalizados de dispensación de medicamentos en oficinas de farmacia.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos de utillaje y materiales.
- Personal implicado.
- Verificación de la documentación exigible para la realización de este tipo de actividad.
  - Procedimientos normalizados de trabajo.
  - Etiquetado e información al paciente.
  - Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

**2.5.27.-Programa conjunto de control de utilización de antibióticos en clínicas dentales (2022-2023).**

Objetivo:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la utilización de antibióticos en las clínicas dentales.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica y Servicio de Inspección de Centro, Servicios y Establecimientos Sanitarios.

Puntos de control:

- Condiciones de utilización de antibióticos en estos establecimientos.
- Verificación de la documentación exigible para la realización de este tipo de actividad.
  - Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.