



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum

**DIRECCIÓN GENERAL DE
FARMACIA**

Octubre 2008

Dirección General de Farmacia

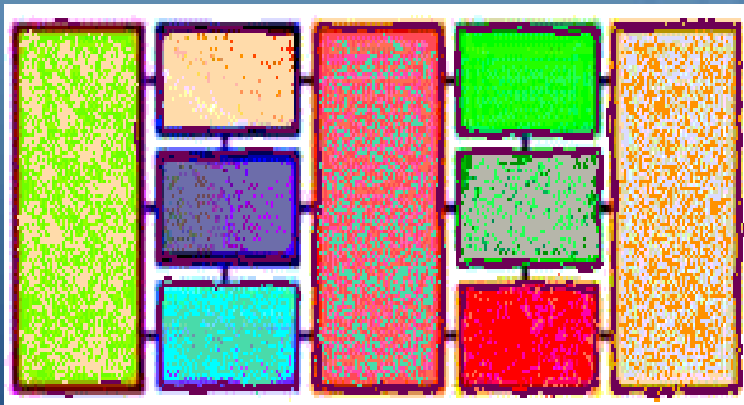
Ejerce las competencias correspondientes a la ordenación farmacéutica de las Illes Balears, al control de los medicamentos, productos sanitarios y demás productos farmacéuticos con el objetivo de conseguir un uso racional del medicamento en beneficio de la salud de todos los ciudadanos.

Implantación del modelo EFQM

- Incorporar el modelo en la DGF como herramienta enfocada a la mejora continua
- Capacidad de promover mejoras dentro de la DGF por reflexión sobre los resultados obtenidos a partir del modelo efqm
- Los mensajes que se transmiten utilizando el modelo:
 - Trabajo en equipo
 - Participación de las personas, dar responsabilidades
 - La importancia de los grupos de interés
 - Necesidad de medir para mejorar

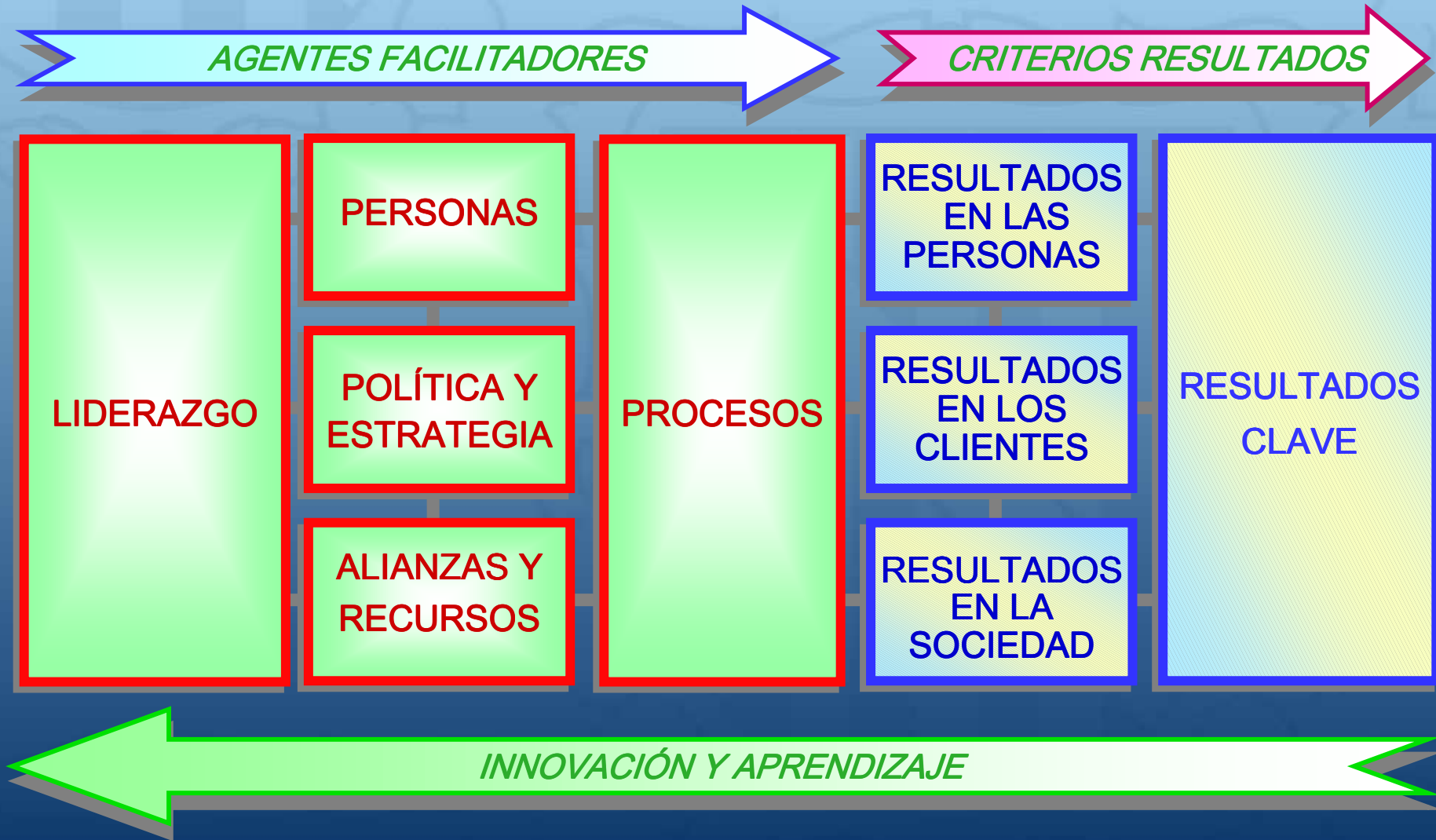
Sobre la EFQM

EUROPEAN FOUNDATION
FOR
QUALITY MANAGEMENT



- ORGANIZACIÓN SIN ANIMO DE LUCRO FUNDADA EN 1.988 POR UN GRUPO DE 14 IMPORTANTES EMPRESAS EUROPEAS
- ENERO 2000: 800 MIEMBROS DE CASI TODOS LOS PAÍSES DE EUROPA Y SECTORES DE ACTIVIDAD
- ES LA PROPIETARIA DEL MODELO EFQM Y GESTIONA EL PREMIO EUROPEO DE CALIDAD

El Modelo Europeo EFQM



MODELO EFQM

- Orientación hacia los resultados: satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés
- Gestión por procesos: gestiona sus actividades en términos de procesos, identificando los propietarios, definiéndolos con detalle y desarrollando las correspondientes actividades de mejora

Planes de mejora desarrollados

- Desarrollo del mapa de procesos de la D.G.F.
- Desarrollo encuestas de satisfacción de los grupos de interés.
- Normalización de la metodología de la Planificación Estratégica.
- Elaboración de la Carta de Servicios dirigida a todos sus grupos de interés.

ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

GESTIÓN DE ALERTAS

GESTIÓN DE MEDICAMENTOS EXTRANJEROS

GESTIÓN DE ESTUPEFACIENTES

GESTIÓN DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL

PLANIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DE NUEVAS OFICINAS DE FARMACIA

GESTIÓN OFICINAS DE FARMACIA YA EN FUNCIONAMIENTO

NOMBRAMIENTO FARMACÉUTICOS EN OFICINAS DE FARMACIA

GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE SECCIONES DE OFICINAS DE FARMACIA

GESTIÓN DE SERVICIOS DE FARMACIA Y DEPÓSITOS

GESTIÓN PARA LA FORMULACIÓN MAGISTRAL

GESTIÓN DE ALMACENES DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO HUMANO

GESTIÓN DE ALMACENES DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO VETERINARIO



GESTIÓN DE CONSULTAS

GESTIÓN DE DENUNCIAS

GESTIÓN DE INSPECCIONES

GESTIÓN DE ACTIVIDADES INFORMATIVAS

GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y REGISTROS Y CENSO

**GESTIÓN
INFORMÁTICA**

GESTIÓN DE RRHH

**GESTIÓN
ECONÓMICA**

GESTIÓN JURÍDICA

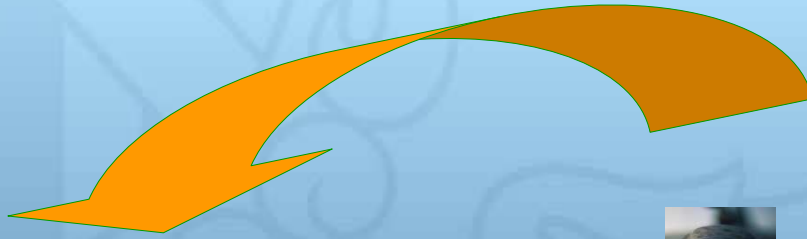


INDICADORE



INDICADORES





INDICADORES

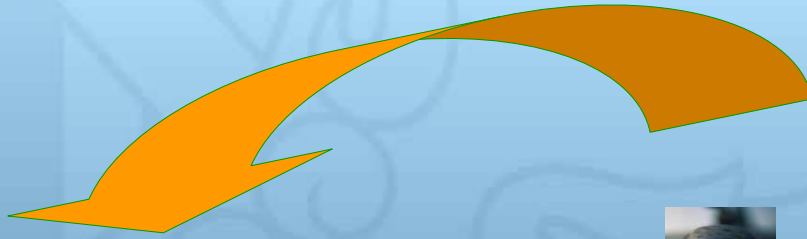


GESTIÓN DE ESTUPEFACIENTES

- PNT GESTIÓN DE ESTUPEFACIENTES EN OFICINAS DE FARMACIA**
- PNT GESTIÓN DE ESTUPEFACIENTES EN HOSPITALES, CENTROS SOCIOSANITARIOS Y PENITENCIARIOS**
- PNT GESTIÓN DE ESTUPEFACIENTES EN ALMACENES DE DISTRIBUCIÓN**
- PNT GESTIÓN DE TALONARIOS DE RECETAS Y LIBRO DE ESTUPEFACIENTES**

GESTIÓN DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL

- PNT DE MEDICAMENTOS DE ESPECIAL CONTROL MEDICO**
- PNT CONTROL DE ANABOLIZANTES**
- PNT DE CONTROL DE TOXINA BOTULINICA**
- PNT CONTROL DE DISPENSACIÓN METADONA**



INDICADORES



PLANIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DE NUEVAS OFICINAS DE FARMACIA

- PNT AUTORIZACIÓN OFICINAS DE FARMACIA
- PNT PARA CONCURSOS DE MÉRITOS
- PNT AUTORIZACIÓN LOCAL NUEVAS OFICINAS DE FARMACIA
- PNT AUTORIZACIÓN APERTURA Y FUNCIONAMIENTO OFICINAS DE FARMACIA
- PNT RESOLUCIÓN RECURSO DE ALZADA DE OFICINAS DE FARMACIA AUTORIZADAS

GESTIÓN OFICINAS DE FARMACIA YA EN FUNCIONAMIENTO

- PNT TRASLADOS OFICINAS DE FARMACIA
- PNT TRANSMISIÓN OFICINAS DE FARMACIA
- PNT OBRAS Y MODIFICACIONES
- PNT CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO
- PNT REDUCCIÓN HORARIOS
- PNT COMUNICACIÓN MODIFICACIÓN Y AMPLIACIÓN HORARIOS
- PNT COMUNICACIÓN HORARIOS, VACACIONES Y URGENCIAS



INDICADORES

- ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO
- GESTIÓN DE COMUNICACIONES
- GESTIÓN DE ALERTAS
- GESTIÓN DE MEDICAMENTOS EXTRANJEROS
- GESTIÓN DE ESTURFEACIENTES
- GESTIÓN DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL
- PLANIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DE NUEVAS OFICINAS DE FARMACIA
- GESTIÓN OFICINAS DE FARMACIA YA EN FUNCIONAMIENTO
- NOMBRAMIENTO FARMACEUTICOS EN OFICINAS DE FARMACIA
- GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE SECCIONES DE OFICINAS DE FARMACIA
- GESTIÓN DE SERVICIOS DE FARMACIA Y DEPÓSITOS
- GESTIÓN PARA LA FORMULACIÓN MAGISTRAL
- GESTIÓN DE ALMACENES DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO HUMANO
- GESTIÓN DE ALMACENES DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO VETERINARIO
- GESTIÓN DE CONSULTAS
- GESTIÓN DE DENUNCIAS
- GESTIÓN DE INSPECCIONES
- GESTIÓN DE ACTIVIDADES INFORMATIVAS
- GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y REGISTROS Y CENSO
- GESTIÓN INEFORMÁTICA
- GESTIÓN DE RRHH
- GESTIÓN ECONÓMICA
- GESTIÓN JURÍDICA

NOMBRAMIENTO FARMACÉUTICOS EN OFICINAS DE FARMACIA

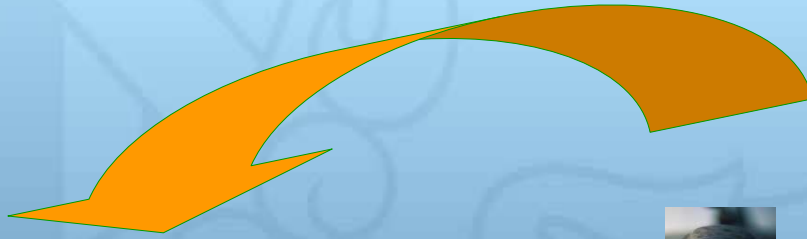
- PNT NOMBRAMIENTO FARMACÉUTICOS ADJUNTOS**
- PNT NOMBRAMIENTO FARMACEUTICOS SUSTITUTOS**
- PNT NOMBRAMIENTO FARMACEUTICOS REGENTES**
- PNT EMISIÓN CERTIFICADOS TIEMPO TRABAJADO**

GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN SECCIONES DE OFICINAS DE FARMACIA

- PNT PARA ÓPTICAS**
- PNT PARA ANÁLISIS CLÍNICO Y CENTRO TOMA DE MUESTRAS**
- PNT PARA ORTOPEDIAS**
- PNT PARA ELABORACIÓN Y DISPENSACIÓN METADONA**
- PNT GESTIÓN BOTIQUINES FARMACÉUTICOS**

GESTIÓN DE SERVICIOS DE FARMACIA Y DEPÓSITOS

- PNT DE SERVICIOS Y DEPÓSITOS DE HOSPITALES**
- PNT DE SERVICIOS Y DEPÓSITOS SOCIOSANITARIOS/PENITENCIARIOS**
- PNT DE SERVICIOS Y DEPÓSITOS DE ATENCIÓN PRIMARIA**



INDICADORES



GESTIÓN PARA LA FORMULACIÓN MAGISTRAL

- PNT ADSCRIPCIÓN DE OFICINAS DE FARMACIA A NIVELES DE ELABORACIÓN DE FÓRMULAS MAGISTRALES Y PREPARADOS OFICINALES
- PNT AUTORIZACIÓN OFICINAS DE FARMACIA PARA ELABORACIÓN DE FÓRMULAS MAGISTRALES Y PREPARADOS OFICINALES A TERCEROS

GESTIÓN DE ALMACENES DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO HUMANO

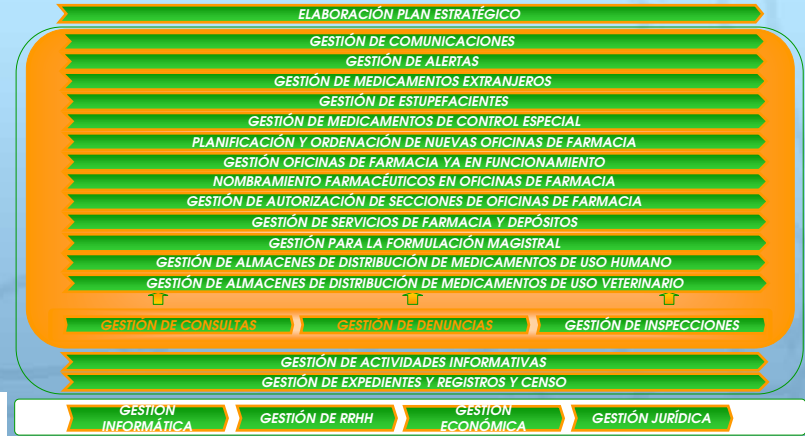
- PNT AUTORIZACIÓN ALMACEN DISTRIBUIDOR
- PNT TRASLADO ALMACEN DISTRIBUIDOR
- PNT CESE Y NOMBRAMIENTO DIRECTOR TÉCNICO
- PNT CAMBIO DE TITULAR
- PNT CIERRE DEL ALMACÉN

GESTIÓN DE ALMACENES DE MEDICAMENTOS DE USO VETERINARIO

- PNT AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO VETERINARIO

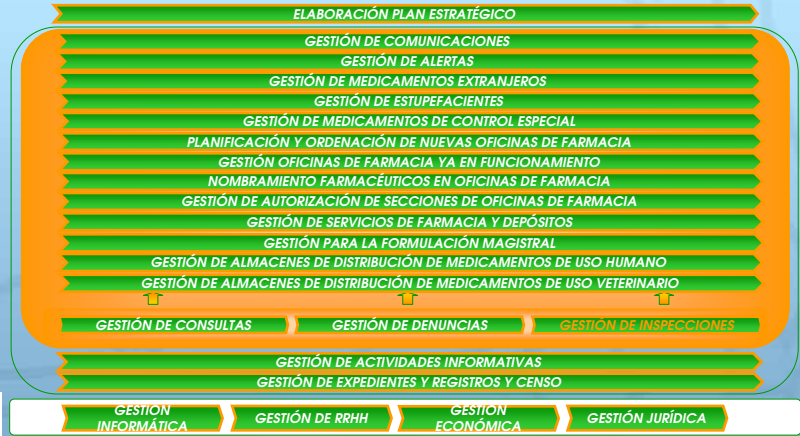


INDICADORES





INDICADORES

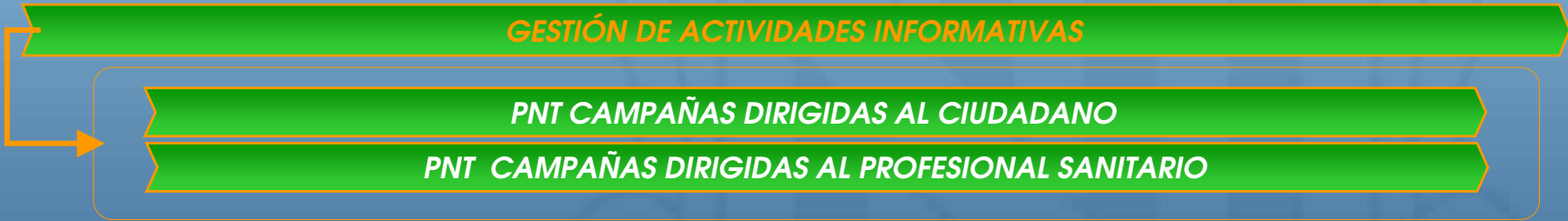


GESTIÓN DE INSPECCIONES

- PNT PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y REVISIÓN DE INSPECCIONES**
- PNT INSPECCIÓN OFICINAS DE FARMACIA**
- PNT INSPECCIÓN ALMACENES DE DISTRIBUCIÓN DE USO HUMANO**
- PNT INSPECCIONES DE ALMACENES DE DISTRIBUCIÓN DE USO VETERINARIO**
- PNT INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS DE FARMACIA DE LOS CENTROS HOSPITALARIOS**
- PNT INSPECCIÓN DE LOS DEPOSITOS DE FARMACIA DE LOS CENTROS HOSPITALARIOS**
- PNT INSPECCIÓN DE LOS CENTROS SOCIOSANITARIOS Y PENITENCIARIOS**
- PNT INSPECCIÓN DE BOTIQUINES FARMACÉUTICOS**
- PNT INSPECCIÓN DE SECCIÓN ÓPTICOS**
- PNT INSPECCIÓN DE SECCIÓN DE ANÁLISIS CÍNICOS**
- PNT INSPECCIÓN DE SECCIÓN ORTOPEDIA**
- PNT INSPECCIÓN LABORATORIOS DE FABRICACIÓN DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS**



INDICADORES



CARTA DE SERVICIOS

- En la carta de servicios se explican cuáles son los principales servicios prestados .
- Se fijan los estándares de calidad a los que se compromete la DG Farmacia (ej. tiempo medio en enviar una alerta, tiempo medio en solucionar una consulta).
- Indicadores a través de los cuales se medirá si alcanza los objetivos.
- Se utilizan los indicadores para el seguimiento de los compromisos.

Grupos de Interés de la D.G. Farmacia

- Almacenes distribuidores medicamentos de uso humano
- Almacenes mayoristas y detallistas medicamentos uso veterinario
- Colegios Profesionales
- Centros Insulares
- Centros de Salud
- Hospitales
- Oficinas de Farmacia
- AEMPS : CTI
- DGAVAL DGSalut Pública Servei de Salut