



ANEXO

PROGRAMA INTEGRAL DE INSPECCIÓN DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL AÑO 2009.

El Programa Integral de Inspección Sanitaria, para 2009, tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia velando por la protección de la salud de los ciudadanos y la salvaguarda de los derechos de consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, supervisando el cumplimiento de la normativa vigente con la máxima eficiencia y efectividad mediante la actuación coordinada de los diferentes Centros Directivos, Subdirecciones Generales o Áreas y Unidades con competencias en el ámbito de la inspección.

Las actividades se definen en virtud de las distintas materias que son competencia de la Inspección, como son los derechos y obligaciones de la ciudadanía en el ámbito sanitario, la prestación y atención sanitaria ofrecida por los centros, establecimientos y servicios sanitarios, la prestación farmacéutica en el ámbito competencial de la Comunidad Autónoma y, en general, la inspección del cumplimiento de la normativa sanitaria y calidad asistencial prestada.

La actividad inspectora se estructura en cuatro programas generales comprensivos de dos líneas estratégicas y dentro de las que se desarrollan programas específicos con indicación para cada uno de ellos de sus objetivos, ámbito de actuación y Centros Directivos o Unidades implicadas.

A) Programa General de Inspección de Centros, Servicios, Establecimientos y Prestaciones Sanitarias.

A1) Necesidades y Expectativas de los Ciudadanos

A1.1. Garantía del cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes del Sistema Sanitario Público Regional

A1.1.1. Subprograma: Evaluación de la aplicación del consentimiento informado.

Objetivo/s:



- Evaluación de la implantación del consentimiento informado en los distintos centros y servicios sanitarios de la Comunidad Autónoma.
- Evaluación de los documentos existentes y su adaptación a la norma básica, Ley 41/2002.
- Evaluación de la cumplimentación de los documentos y la antelación con la que se realiza.
- Evaluación de la información asistencial facilitada a los pacientes que está contenida en los documentos.
- Evaluación de la concordancia entre el consentimiento prestado y la actuación sanitaria realizada.
- Conocimiento de las reclamaciones en esta materia.

Ámbito de Actuación: Centros sanitarios propios y concertados.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios

A1.1.2. Subprograma: Evaluación de la aplicación de la carta de derechos y deberes.

Objetivo/s:

- Evaluación de la implantación de la carta de derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud en los distintos centros y servicios sanitarios de la Comunidad Autónoma.
- Evaluación de las cartas existentes y su adaptación a la normativa básica y autonómica.
- Evaluación de la difusión y conocimiento de la carta entre los pacientes y el personal sanitario del centro o servicio considerado.

Ámbito de Actuación: Centros y servicios sanitarios públicos y privados de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios

A1.1.3. Subprograma: Evaluación del procedimiento de Garantía de Demora.

Objetivo/s:

- Verificar que el acceso de la población a los servicios sanitarios se efectúa en condiciones de igualdad efectiva, en cumplimiento de la normativa vigente.



- Evaluación del procedimiento de Garantía de Demora, verificando el cumplimiento de la normativa vigente.
- Evaluación de los resultados obtenidos desde su implantación.
- Análisis de las desviaciones y propuestas de mejora.

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

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.1.4. Subprograma: Reclamaciones y denuncias en relación a los servicios sanitarios.

Objetivo/s:

- Conocer los motivos de queja y reclamación de los usuarios de la red sanitaria pública regional en relación con los servicios recibidos y las contestaciones a las mismas con objeto de detectar posibles desviaciones en la provisión del servicio y proponer acciones de mejora.
- Investigación y elaboración de informes derivados de denuncias y reclamaciones relativas al funcionamiento de centros, establecimientos y servicios sanitarios y a la provisión de servicios sanitarios, tanto de la red sanitaria pública como de la privada, cuando sea considerado por el Organismo receptor de la reclamación.

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

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios e Inspección de Consumo.

A1.2. Seguridad del Paciente.

A1.2.1. Subprograma: identificación inequívoca.



Objetivo/s:

- Coordinación de la ampliación del sistema de Identificación Inequívocas de pacientes ingresados a otras áreas hospitalarias (urgencias, hospital de día, CMA).

Ámbito de Actuación: Hospitales públicos de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria, Coordinadora Regional para la seguridad del paciente, inspección de servicios sanitarios y Subdirección General de Atención Especializada del SMS.

A1.2.2. Subprograma: prevención de la infección nosocomial

Objetivo/s:

- Coordinación de la implantación de la Estrategia Multimodal de la Organización Mundial de la Salud para la campaña de la higiene de manos.
- Coordinación del proyecto “Bacteriemia zero” en las Unidades de Cuidados Intensivos.

Ámbito de Actuación: Hospitales públicos de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria, Coordinadora Regional para la seguridad del paciente, inspección de servicios sanitarios y otras unidades.

A1.2.3. Subprograma: Cirugía Segura

Objetivo/s:

- Coordinación de la implantación del sistema de chequeo propuesto por la Organización Mundial de la Salud dentro de la campaña “una cirugía segura salva vidas”.

Ámbito de Actuación: Hospitales públicos y concertados quirúrgicos de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria, Coordinadora Regional para la seguridad del paciente, inspección de servicios sanitarios y otras unidades.



A1.2.4. Subprograma: Uso seguro del medicamento

Objetivo/s:

- Análisis del circuito de utilización de citostáticos para detección de posibles situaciones de riesgo y oportunidades de mejora.

Ámbito de Actuación: Hospitales públicos de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria, Coordinadora Regional para la seguridad del paciente, inspección de servicios sanitarios y Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

A1.3. Cargo a terceros por asistencia sanitaria y farmacéutica.

Objetivo/s:

- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente respecto al procedimiento de la correspondiente notificación de la asistencia prestada a desplazados extranjeros en estancia temporal.
- Detección de reingresos en hospitales públicos tras intervenciones quirúrgicas en centros concertados.
- Detección de recetas oficiales prescritas a usuarios cuya patología sea derivada de contingencia profesional, en colaboración con el Servicio Murciano de Salud.
- Control de recetas prescritas en Servicios de Salud de otras Comunidades Autónomas facturadas al Servicio Murciano de Salud con el fin de detectar situaciones susceptibles de una mejora en el uso de los medicamentos.
- Evaluación de los procedimientos de cargo a terceros, análisis de las desviaciones detectadas y propuestas de mejora.

Ámbito de Actuación: Hospitales, Gerencias de Atención Primaria y Servicios de Urgencias.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios

A1.4. Control, inspección y seguimiento de la prestación ortoprotésica.

Objetivo/s:

- Emisión de informes solicitados por la Dirección General de Régimen Económico y Prestaciones del 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 Servicio Murciano de Salud así como su dispensación por parte de las ortopedias.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.5. Control, inspección y seguimiento de la prestación con productos dietéticos.

Objetivo/s:

- 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.

Ámbito de actuación: Prescripciones de productos dietéticos formuladas por facultativos del Servicio Murciano de Salud.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de atención al ciudadano e inspección sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.6. Control, inspección y seguimiento de la prestación farmacéutica.

A1.6.1. Subprograma: Inspección y detección de irregularidades en la prescripción, dispensación y facturación de recetas.

Objetivo/s:

- Detección de usos irregulares o situaciones fraudulentas entre los distintos agentes que intervienen en la prestación farmacéutica.
- Detección de traspaso de recetas ente oficinas de farmacia para su facturación.
- Evaluación y control de aquellos facultativos con altos índices de prescripción, a requerimiento del Servicio Murciano de Salud.
- Evaluación y control de la dispensación y facturación de las Oficinas de Farmacia con precio medio por receta por encima de la media, a requerimiento del Servicio Murciano de Salud.
- Detección de puntos donde se utilicen las recetas del Servicio Murciano de Salud y no estén éstos autorizados para su utilización (clínicas particulares) así como entrega de medicamentos procedentes de los Servicios de A.P.



Ámbito de actuación: Prescripciones de especialidades y productos farmacéuticos formuladas por facultativos del Servicio Murciano de Salud, así como su dispensación por las Oficinas de Farmacia.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.6.2. Subprograma: Potenciar la seguridad en la utilización de medicamentos.

Objetivo/s:

- 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 los utilizados con finalidad dopante.
- Colaboración con la policía judicial 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 Servicio Murciano de Salud, así como su dispensación por las Oficinas de Farmacia.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.6.3. Subprograma: Control de la adecuación de la dispensación de medicamentos a través de receta electrónica a la normativa específica, una vez implantada ésta.

Objetivo/s:

- Control de la correcta utilización sobre Tarjeta Sanitaria.
- Cumplimiento de los acuerdos con el Colegio de Farmacéuticos sobre dispensación y facturación de recetas.



Ámbito de actuación: Usuarios. Oficinas de Farmacia de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.7. Expedientes de reclamación patrimonial

Objetivo/s:

- Emisión de informes Técnico-sanitarios solicitados por el Órgano Instructor para la resolución de los expedientes de Responsabilidad Patrimonial de la Administración Sanitaria.

Ámbito de actuación: Expedientes de responsabilidad patrimonial.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.8. Reintegros de gastos

Objetivo/s:

- Emisión de informes solicitados por la Dirección General de Régimen Económico y Prestaciones del Servicio Murciano de Salud 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 Servicio Murciano de Salud para la resolución de expedientes en materia de prestación médica y farmacéutica.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.9. Colaboración de la Inspección de Servicios Sanitarios con otras entidades.

A1.9.1. Subprograma: Convenio de colaboración con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)



Objetivo/s:

- 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.

Ámbito de actuación: Solicitudes de MUFACE.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.9.2. Subprograma: Convenio de colaboración con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Objetivo/s:

- Colaboración en el seguimiento de objetivos, realización de actividades, asistencia a comisiones y el intercambio de información recogidos en el convenio entre la Consejería de Sanidad y Consumo y el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- Autorizaciones de asistencia sanitaria prestada a asegurados de esta CCAA en instituciones extranjeras mediante la emisión de los modelos correspondientes. El plazo máximo para su emisión es de tres días.

Ámbito de actuación: prestación por incapacidad temporal y asistencia sanitaria

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.9.3. Subprograma: Colaboración con la Subdirección General de Formación Sanitaria del Ministerio de Sanidad y Consumo.

Objetivo/s:

- realización de auditorías docentes en el marco del Plan Nacional de Auditorías Docentes.

Ámbito de actuación: Hospitales y Unidades Docentes, a solicitud del Ministerio de Sanidad y Consumo.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.



A1.10. Control, inspección y seguimiento de la prestación por incapacidad temporal.

A1.10.1. Subprograma: Gestión y control de la prestación por incapacidad temporal (IT)

Objetivo/s:

- Control y evaluación de procesos de Incapacidad Temporal de acuerdo a las competencias recogidas en la legislación vigente.
- Elaboración de informes técnicos en las reclamaciones previas a la vía judicial laboral relacionadas con esta prestación en un plazo inferior a 20 días en el 90% de los casos y en 30 días en el 100%.

Ámbito de actuación: Procesos de Incapacidad Temporal de duración inferior a 12 meses.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.10.2. Subprograma: Inspección y detección de desviaciones en el acceso y/o mantenimiento de la prestación por Incapacidad Temporal.

Objetivo/s:

- Evaluación y control de aquellos facultativos con altos indicadores de IT.
- Evaluación y control de procesos cuya duración supera los tiempos estándar de Incapacidad Temporal en la población general y en colectivos con indicadores especialmente desviados.

Ámbito de actuación: Procesos de Incapacidad Temporal de duración inferior a 12 meses.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A1.10.3. Subprograma: Mejora de la calidad de la gestión de la I.T.

Objetivo/s:

- Revisión y actualización de los procedimientos existentes.



- Mejora de la atención al usuario, tanto personal como telefónica, por parte del personal administrativo mediante la utilización de los protocolos diseñados al efecto sobre las consultas más frecuentes planteadas por los usuarios.
- Mejora de la interconexión entre las diferentes aplicaciones informáticas de gestión de la Incapacidad Temporal. Potenciación y desarrollo de la aplicación ITSAN en aquellos aspectos que se consideren mejorables.

Ámbito de actuación: Servicio de Incapacidad Temporal y Salud Laboral

Unidades implicadas:

- Coordina: **Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.**
- Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A2) Calidad y adecuación a la normativa de centros y servicios sanitarios.

A2.1. Autorización y evaluación de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

Objetivo/s:

- Elaboración de informes técnico-sanitarios para las autorizaciones administrativas de instalación, funcionamiento, modificación, renovación y cierre de centros, servicios y establecimientos sanitarios, valorando su adecuación a la normativa vigente y su calidad mediante comprobación de los requisitos contenidos en los protocolos de aplicación. También se evaluará el cumplimiento de los requisitos necesarios en los dispositivos sanitarios que soliciten el mantenimiento de autorización administrativa. Los informes se elaborarán en un plazo de tiempo inferior a 20 días.
- Garantizar que los centros, servicios y establecimientos sanitarios con autorización sanitaria de funcionamiento reúnen los requisitos técnico-sanitarios establecidos en la legislación sanitaria vigente.
- Seguimiento y control en centros y servicios sanitarios de actividades sanitarias que conlleven riesgos singulares para la salud de la población atendida.
- Garantizar que la asistencia prestada se efectúa en condiciones de seguridad para el usuario y ajustándose a la normativa vigente.
- Identificación y seguimiento continuado de aquellos centros que, bien por la cartera de servicios ofertada, bien por las técnicas empleadas u otros motivos puedan ser considerados de mayor riesgo para la salud de la población a la que atienden.

Ámbito de Actuación: Centros públicos y/o privados, con o sin internamiento, y establecimientos y servicios sanitarios que tengan su ubicación en la Región de Murcia.



Unidades implicadas:

Coordinan y realizan: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria, Servicio de Ordenación, Acreditación sanitaria y Calidad Asistencial.

A2.2. Inspección y Evaluación de Servicios sanitarios y recuperadores de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

Objetivo/s:

- Emisión de los informes a los que hace referencia el Real Decreto 1993/1997, por el que se aprueba el Reglamento de colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, en su artículo 12.
- Seguimiento y control del mantenimiento de las condiciones que dieron lugar a la autorización de los servicios sanitarios propios o su concierto con medios privados por parte del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Ámbito de Actuación: Servicios sanitarios y recuperadores propios de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social y los conciertos establecidos por las mismas con medios privados.

Unidades implicadas:

Coordinan y realizan: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria, Servicio de Ordenación, Acreditación sanitaria y Calidad Asistencial.

A2.3. Inspección y Evaluación de Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.

Objetivo/s:

- Emisión del informe preceptivo y vinculante sobre los aspectos sanitarios de los servicios de prevención ajenos a que alude el artículo 31 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales conforme al Acuerdo sobre encomienda de gestión entre la Dirección General de Salud Pública y la Dirección General de Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.
- Control y seguimiento posterior de las instalaciones sanitarias de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales autorizados por la Autoridad Laboral.

Ámbito de Actuación: Servicios de Prevención de Riesgos Laborales Ajenos sobre los que se haya solicitado la emisión del informe.



Unidades implicadas:

Coordinan y realizan: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria, Servicio de Ordenación, Acreditación sanitaria y Calidad Asistencial.

A2.4. Autorización y evaluación del transporte sanitario.

Objetivo/s:

- Elaboración de informes técnico-sanitarios para las autorizaciones administrativas o certificación sanitaria de los vehículos de transporte sanitario. Los informes se elaborarán en un plazo de tiempo inferior a 20 días.
- Garantizar que los vehículos de transporte sanitario reúnen los requisitos técnico-sanitarios establecidos en la legislación sanitaria vigente previo a la concesión de la certificación técnico-sanitaria. .
- Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para efectuar el transporte sanitario terrestre una vez obtenida la certificación técnico-sanitaria.

Ámbito de Actuación: Vehículos de transporte sanitario.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria, Servicio de Ordenación, Acreditación sanitaria y Calidad Asistencial.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios, Servicio de Ordenación, Acreditación sanitaria y Calidad Asistencial y Servicios de Salud Pública de las áreas de Cartagena y Lorca.

A2.5. Evaluación del transporte sanitario para homologación y suscripción de concierto.

Objetivo/s:

- Elaboración de informes técnico-sanitarios previos a la suscripción de conciertos o convenios por el Servicio Murciano de Salud con aquellas empresas que lo soliciten y que tengan por objeto la prestación del transporte sanitario, valorando adecuación a los requisitos del concierto y calidad del servicio. Los informes se elaborarán en un plazo inferior a 20 días.
- Adaptación de los protocolos existente a las condiciones del concierto.
- Verificar el mantenimiento de los requisitos exigidos para efectuar el transporte sanitario terrestre, una vez adjudicado el concurso.

Ámbito de Actuación: Vehículos de transporte sanitario.

Unidades implicadas:



Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios

A2.6. Evaluación de centros, servicios y establecimientos sanitarios para homologación y suscripción de conciertos.

Objetivo/s:

- Elaboración de informes técnico-sanitarios previos a la suscripción de conciertos o convenios por el Servicio Murciano de Salud con aquellos centros que lo soliciten y que tengan por objeto la prestación de asistencia sanitaria, valorando adecuación a los requisitos del concierto y calidad del servicio. Los informes se realizarán en un plazo de tiempo inferior a 30 días.
- Seguimiento y control de los centros, servicios y establecimientos sanitarios concertados con el objetivo de garantizar que la asistencia sanitaria prestada se efectúe en condicione de seguridad para el usuario y ajustándose a la normativa vigente.

Ámbito de Actuación: Centros sanitarios que soliciten homologación para prestar asistencia sanitaria en régimen concertado con el Servicio Murciano de Salud

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A2.7. Control de centros y servicios de prevención, asistencia e integración de drogodependientes.

Objetivo/s:

- Realización del protocolo de acreditación y pilotaje del mismo.
- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente respecto de los requisitos materiales, funcionales y de recursos humanos exigibles a los centros de atención a las drogodependencias.

Ámbito de Actuación: Centros y servicios de atención a drogodependientes de carácter público o privado.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

A2.8. Acreditación y evaluación de técnicas y procedimientos.



Objetivo/s:

- Evaluación del uso y las indicaciones para las que se utiliza tecnología sanitaria en pacientes del sistema sanitario público en centros propios y concertados. Comprobar correlación entre el diagnóstico de presunción y el diagnóstico definitivo en los servicios más demandantes de las mismas.
- Evaluación del uso y las indicaciones de técnicas y procedimientos asistenciales de nueva implantación en los centros y servicios del sistema sanitario público (centros públicos y concertados). Análisis de eficacia, eficiencia y de efectos indeseables.

Ámbito de Actuación: Centros públicos y concertados.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios

A2.9. Evaluación de normas de calidad en determinados procesos asistenciales.

Objetivo/s:

- Evaluar la realización y aplicación por los Hospitales públicos de al menos una Vía Clínica en cada caso.

Ámbito de Actuación: Hospitales públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

Coordina: Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria.

Realiza: Inspección de Servicios Sanitarios.

B) Programa General de Inspección Farmacéutica.

El objetivo del Plan es velar por la seguridad de la atención farmacéutica y su adecuación a la normativa vigente todo ello en el marco del Plan de Actuación para la mejora del uso del Medicamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

B1) Necesidades y expectativas de los ciudadanos.

B1.1. Programa Denuncias con relación con la atención farmacéutica.

Objetivos: Elaboración de informes derivados de denuncias relativas al funcionamiento de establecimientos y servicios farmacéuticos, así



como atención farmacéutica y garantías reconocidas a los ciudadanos, con remisión en su caso a otros programas de inspección. Los informes se elaborarán en el plazo de " días pudiendo prorrogarse hasta " días dependiendo de la complejidad de la investigación.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de Control: Todos los informes solicitados derivados de denuncias relativas a este objetivo.

B1.2. 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.

Indicador de cumplimiento: nº de ensayos clínicos inspeccionados/año.

B1.3. 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.



Indicador de cumplimiento: nº de inspecciones/año.

B1.4. Programa de Control de la Promoción y Publicidad de Medicamentos.

Objetivo: Vigilar y evaluar la información contenida en las piezas publicitarias dirigidas tanto al público como a profesionales, así como los aspectos relacionados con la visita médica, garantizando el cumplimiento de las exigencias legales establecidas.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Indicador de cumplimiento: inspecciones/año.

B2) Calidad y adecuación a la normativa de centros y servicios sanitarios.

B2.1. Área de Establecimientos.

B2.1.1. Programa de Control de las Condiciones Higiénico Sanitarias, Funcionamiento y Publicidad de las Oficinas de Farmacia.

Objetivo: 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.

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.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.1.2. Programa de Control de Medios Personales y Cumplimiento de Horario en las Oficinas de Farmacia

Objetivo: 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.
- Presencia del farmacéutico responsable.
- 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.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.1.3. Programa de Control de las Condiciones Higiénico Sanitarias, Funcionamiento y Publicidad de Botiquines Farmacéuticos.

Objetivo: 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 preparados oficinales.
- Existencias mínimas.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.1.4. 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.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.1.5. Programa de Control de las Condiciones Higiénico Sanitarias y Funcionamiento de Almacenes de Distribución de Medicamentos.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las Normas de Buenas Prácticas de Distribución y demás requisitos establecidos en la normativa aplicable controlando, entre otros y con el fin de minimizar los riesgos para la salud pública, los aspectos relativos a legalidad de clientes y proveedores, distribución paralela y/o exportación, trazabilidad, sistemas informáticos, plan de emergencias y retirada de medicamentos (seguimiento de alertas), correcto almacenamiento, conservación, transporte y entrega a destinatarios, termolábiles y estupefacientes.

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 y clientes.
- Gestión de medicamentos y productos sanitarios termolábiles.
- Gestión de devoluciones y caducidades.
- Gestión de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- Plan de emergencia y retirada de medicamentos.
- Transporte de medicamentos.
- Distribución paralela y/o exportación.
- Trazabilidad.
- Sistemas informáticos.
- Autoinspecciones.
- Movimientos de medicamentos y/o productos susceptibles de desviación para uso ilícito.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.1.6. Programa de Control de Depósitos Farmacéuticos de Medicamentos.

Objetivo: 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.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.



B2.1.7. Programa de Seguimiento de Normas de Correcta Fabricación de Medicamentos. Control de Laboratorios Fabricantes de Medicamentos de Uso Humano.

Objetivo: comprobar el cumplimiento de las normas de correcta fabricación de medicamentos 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.

Indicador de cumplimiento: nº / año

B2.1.8. Programa de Control de Establecimientos Fabricantes de Productos Cosméticos.

Objetivos: Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa sanitaria vigente al respecto.

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.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.1.9. 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.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.1.10. 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.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.1.11. Programa de Control de Establecimientos Fabricantes de Productos Sanitarios (Fabricación Seriada).

Objetivo: Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa sanitaria en relación con los establecimientos fabricantes de productos sanitarios en serie 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.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de las actividades llevadas a cabo en estos establecimientos.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.1.12. Programa de Control de Establecimientos de Distribución y Venta Directa al Público de Productos Sanitarios Comunicados según Real Decreto 414/1996.

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.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.2. Área de Productos.

B2.2.1. 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.

Indicador de cumplimiento: Número de inspecciones/año.

B2.2.2. 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.

B2.2.3. 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 psicotrópicos, incluidas 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.



Indicador de cumplimiento: nº de inspecciones/año.

B2.2.4. Programa de Control de Medicamentos Anabolizantes y Otros Susceptibles de Desvío para Uso con Fines no Terapéuticos.

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 e Inspección de Servicios Sanitarios.

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.

Indicador de cumplimiento: nº de inspecciones/año.

B2.2.5. 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 absolutamente 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.

Indicador de cumplimiento: nº de inspecciones/año.

B2.2.6. 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.

Indicador de cumplimiento: nº de inspecciones/año.

B2.2.7. Programa de Acreditación y Control de Funcionamiento de Comités Éticos de Investigación Clínica.

Objetivo: Comprobar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos por la normativa vigente respecto a la composición, recursos y funcionamiento de los CEIC.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Verificación de la documentación exigible para la acreditación de los Comités Éticos de investigación Clínica en la Región.
- Aspectos generales del centro y del CEIC.
- Medios con que cuenta el comité.
- Normas de funcionamiento interno y/o procedimientos normalizados de trabajo.
- Archivo.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

Actividades: nº visitas de inspección/año.

B2.2.8. 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, con especial atención a la dispensación sin receta de medicamentos que la requieren y a la dispensación de cantidades anómalas de estupefacientes.

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.

Indicador de cumplimiento: nº de inspecciones/año.

B2.2.9. Programa de Gestión de Alertas de Medicamentos y Productos Sanitarios

Objetivo: Evaluar las alertas de medicamentos y productos sanitarios 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.

Indicador de cumplimiento: nº de retiradas/año.

B2.2.10. Programa de Control de Productos de Tatuaje y Piercing.

Objetivo: Comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente en relación con los productos de tatuaje y piercing.

Responsable del programa: Servicio de Ordenación y Atención Farmacéutica.

Puntos de control:

- Condiciones higiénico-sanitarias y requisitos técnicos de utillaje y materiales.
- Verificación de la documentación exigible a este tipo de productos.
- Legalidad de proveedores.
- Cualquier otro que considere de interés la inspección para el correcto desarrollo de esta actividad.

Indicador de cumplimiento: nº de inspecciones/año.

C) Programa General de Inspección de Salud Pública

El objetivo del Plan es vigilar, controlar y reducir los riesgos para la salud de la población derivados de los alimentos y el medio ambiente en la Comunidad de Autónoma de la Región de Murcia.

C1) Necesidades y expectativas de los ciudadanos.

C1.1. Programa: Denuncias con relación con la seguridad alimentaria y zoonosis.

Objetivos:

- Atender la demanda de los ciudadanos en temas de incumplimientos relacionados con la seguridad alimentaria y las zoonosis
- Atender la demanda de otras Administraciones Regionales y/o estatales en temas de incumplimientos relacionados con la seguridad alimentaria y las zoonosis

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.



Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

- Estudio y evaluación de la denuncias.
- Remisión de la documentación a las Áreas de Inspección, o en su caso inhibitorias.
- Inspección.
- Elaboración de Informe.
- Respuesta a la denuncia.

Indicador de evaluación:

- (Nº denuncias tramitadas /Nº denuncias recibidas).100
- (Nº denuncias negativas /Nº denuncias recibidas).100

C1.2. Programa: Control de cumplimiento de Medidas sanitarias frente al tabaquismo y publicidad de bebidas alcohólicas y tabaco.

Objetivos:

- Reducir el número de establecimientos donde se consume de tabaco y la norma lo prohíbe expresamente.
- Incrementar el número de establecimientos que deben adoptar medidas para separar la zonas de fumadores y no fumadores.
- Controlar el consumo y venta de bebidas alcohólicas a menores.
- Propiciar la ampliación de establecimientos libres de humo.

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

- Inspecciones en establecimientos alimentarios y otros que les son de aplicación las normativas correspondientes.

Indicador de evaluación:

- (Nº inspecciones realizadas /Nº inspecciones programadas).100



- (Nº inspecciones realizadas con deficiencias /Nº inspecciones programadas).100

C1.3. Programa: Denuncias con relación con la sanidad ambiental.

Objetivos: Responder a las solicitudes de la población evaluando los riesgos para la salud, en relación a las denuncias relacionadas con sanidad ambiental.

Puntos de control: vertederos, aguas residuales estancadas, vectores, etc.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental

Indicador de evaluación: (Nº peticiones realizadas/Nº peticiones solicitadas).100

C2) Calidad y adecuación a la normativa de centros y establecimientos.

C2.1. Área de seguridad alimentaria y zoonosis.

C2.1.1. Programa de Evaluación de riesgos en establecimientos alimentarios.

Objetivos:

- Incrementar la seguridad alimentaria de los alimentos que se producen en la R. de Murcia, verificando y auditando el cumplimiento de los Reglamentos Comunitarios que conforman el paquete de higiene.

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

- Identificación de riesgos biológicos, físicos y químicos.
- Categorización de riesgos por sectores alimentarios.

Indicador de evaluación:

- (Nº riesgos biológicos / SECTOR ALIMENTARIO).100
- (Nº riesgos físicos / SECTOR ALIMENTARIO).100
- (Nº riesgos químicos / SECTOR ALIMENTARIO).100



C2.1.2. Programa de Implantación de sistemas de autocontrol sanitario en establecimientos alimentarios.

Objetivos:

- Incrementar el nivel de responsabilización de las empresas alimentarias en relación al diseño y aplicación de sus sistemas de autocontrol sanitario.

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

- Auditorias de Programas de autocontrol.
- Supervisiones de cumplimiento de Programas de autocontrol.

Indicador de evaluación:

- (Nº auditorias realizadas /Nº auditorias programadas).100
- (Nº auditorias no conformes /Nº auditorias realizadas).100
- (Nº auditorias conformes /Nº auditorias supervisadas).100

C2.1.3. Programa de Implantación de sistemas de autocontrol sanitario flexibilizados en establecimientos alimentarios de pequeña capacidad y/o ámbito de comercialización.

- **Objetivos:** Incrementar el nivel de responsabilización de las empresas alimentarias en relación al diseño y aplicación de los sistemas flexibilizados de autocontrol sanitario.

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

- Verificación de Implantación.

Indicador de evaluación:

- (Nº verificaciones realizadas /Nº verificaciones programadas).100
- (Nº de implantaciones realizadas /Nº verificaciones realizadas).100



C2.1.4. Programa de Inspección y Gestión sanitaria de mataderos.

Objetivos: Conseguir el mas alto nivel de salubridad de las carnes que se producen en los mataderos de la R. de Murcia.

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

1. Supervisión de documentos de acompañamiento de animales para el sacrificio.
2. Supervisiones de cumplimiento de medidas para garantizar el bienestar animal.
3. Supervisiones de cumplimiento de Programas de autocontrol y buenas prácticas en mataderos.
4. Supervisión de almacenamiento y eliminación de MER y SANDACH.

Indicador de evaluación:

- (Nº supervisiones con deficiencias en punto 1. /Nº supervisiones programadas).100
- (Nº supervisiones con deficiencias en punto 2. /Nº supervisiones programadas).100
- (Nº supervisiones con deficiencias en punto 3. /Nº supervisiones programadas).100
- (Nº supervisiones con deficiencias en punto 4. /Nº supervisiones programadas).100

C2.1.5. Programa de Vigilancia y control de contaminantes alimentarios y residuos en alimentos.

Objetivos: Establecer mecanismos que permitan identificar por contaminación de los alimentos y establecer las medidas correctoras y de alerta sanitaria, en su caso, a fin de eliminar el riesgo, o como mínimo controlarlo a niveles satisfactorios desde el punto de vista sanitario.

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

- Inspecciones.
- Toma de muestras.
- Elaboración de informes de resultados para enviar a la Administración central.

Indicador de evaluación:



- (Nº muestras para contaminantes realizadas /Nº muestras para contaminantes programadas).100
- (Nº muestras para residuos realizadas /Nº muestras para residuos programadas).100

C2.1.6. Programa de Control del fraude y adulteración alimentaria en la Región de Murcia.

Objetivos: Eliminar del mercado aquellos productos y/o establecimientos que cometan fraudes y/o adulteraciones en los alimentos que elaboran/distribuyen.

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis. Inspección regional de Consumo.

Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

- Identificación de productos alimentarios susceptibles de ser adulterados y/o constitutivos de fraude.
- Tomas de muestras

Indicador de evaluación:

- (Nº muestras para detección de adulteraciones /Nº muestras para detección de adulteraciones programadas).100
- (Nº muestras para detección de fraudes /Nº muestras para detección de fraudes programadas).100

C2.1.7. Programa de Prevención y control de la zoonosis.

Objetivos: Potenciar los sistemas de vigilancia de las zoonosis de manera que se puedan arbitrar medidas de control/erradicación en caso de aparición de alguna de las enumeradas en la legislación comunitaria y regional.

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

- Mantenimiento de un sistema de información que permita conocer la incidencia de las zoonosis.
- Mantenimiento de un sistema de información de acerca de la prevalencia y/o situación de zoonosis emergentes.



- Seguimiento de la incidencia de zoonosis de origen alimentario.
- Seguimiento de la incidencia de las zoonosis.

Indicador de evaluación:

- Tasas de presentación de determinados procesos patológicos, susceptibles ocasionar zoonosis, en la población animal.
- Tasas de presentación de zoonosis, en la población humana.

C2.1.8. Programa de Evaluación y seguimiento de las especies y poblaciones de vectores y fauna con repercusión sanitaria en las personas y su entorno.

Objetivos: Establecer mecanismos de control de vectores afín de romper la cadena epidemiológica de algunas enfermedades transmisibles.

Unidades Implicadas: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Responsable del programa: Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

Actividades:

- Identificación de especies silvestres, (mamíferos y aves)
- Identificación insectos y/o artrópodos que puedan vehicular agentes zoonóticos.
- Elaboración de programas para el control de las especies anteriores.
- Auditorias a empresas dedicadas al control de plagas en establecimientos alimentarios.
- Supervisión de programas de control de plagas en establecimientos alimentarios.

Indicador de evaluación:

- Tasas de población ubicación de especies animales trasmisoras.
- Grado de cumplimiento de los programas de control de especies animales trasmisoras.
- (Nº de Auditorias en empresas de control de plagas /Nº de Auditorias de cumplimiento en empresas programadas).100
- (Nº de supervisiones de cumplimiento de programas de control de plagas en establecimientos alimentarios. /Nº supervisiones de cumplimiento programadas).100



C.2.2. Área de sanidad ambiental.

C.2.2.1 Programa de Seguridad Química.

C.2.2.1.1 Subprograma de productos químicos.

Objetivo: Prevenir y controlar los riesgos sanitarios asociados a los productos químicos mediante los reglamentos REACH (Reglamento CE Nº 1907/2.006) y SGA (Reglamento CE Nº 1272/2.008).

Puntos de control:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos de clasificación, envasado y etiquetado de las sustancias o preparados químicos.
- Control del cumplimiento de la obligación de aportar las fichas de datos de seguridad de las sustancias y productos químicos.
- Control de la obligación de elaborar las fichas de datos de seguridad de acuerdo con el artículo 31 del Reglamento 1907/2006.
- Inspección y control de la fabricación, importación y comercialización de sustancias químicas como tales, en forma de preparados o contenidas en artículos sin registro previo.
- Control de la comercialización por parte de un fabricante, importador o usuario intermedio de una sustancia incluida en el Anexo XIV del Reglamento 1907/2006.
- Control del cumplimiento de las restricciones de comercialización y uso de las sustancias recogidas en el Anexo XVII del Reglamento 1907/2006.
- Control del cumplimiento por parte de un proveedor de un artículo de la obligación de transmitir información que permita un uso seguro sobre las sustancias de alta peligrosidad.
- Inspección y control de la fabricación, importación y comercialización de sustancias y productos para su utilización en piscinas sin homologación previa.
- Control de la calidad de las sustancias utilizadas para el tratamiento del agua destinada a la producción de agua de consumo humano.

Responsable: Servicio de Sanidad Ambiental.

Realizado en colaboración con la Sección de Inspección de Consumo.

Indicadores de evaluación:

- Indicador 1: % inspecciones a empresas realizadas/previstas.
- Indicador 2: % empresas con irregularidades/visitadas.
- Indicador 3: % empresas con deficiencias subsanadas/detectadas.
- Indicador 4: % productos controlados/previstos.
- Indicador 5: % productos no conformes con la normativa aplicable a los productos químicos/controlados.
- Indicador 6: % productos con deficiencias subsanadas/detectadas.



C.2.2.1.2 Subprograma de biocidas.

Objetivos: Prevenir y controlar los riesgos sanitarios asociados a los biocidas.

Puntos de control:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos de clasificación, envasado y etiquetado de los biocidas.
- Inspección y control de la fabricación, importación y comercialización de sustancias y productos biocidas sin registro previo.
- Control del cumplimiento de la obligación de aportar las fichas de datos de seguridad de las sustancias y productos biocidas.

Responsable: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicadores de evaluación:

- Indicador 1: % inspecciones a empresas realizadas/previstas.
- Indicador 2: % empresas con irregularidades/visitadas.
- Indicador 3: % empresas con deficiencias subsanadas/detectadas.
- Indicador 4: % productos controlados/previstos.
- Indicador 5: % productos no conformes con la normativa aplicable a los productos químicos/controlados.
- Indicador 6: % productos con deficiencias subsanadas/detectadas.

C.2.2.1.3 Subprograma Registro de establecimientos y servicios biocidas.

Objetivo: Inspección y control de la empresas fabricantes, comercializadoras y aplicadoras de biocidas.

Puntos de control:

- Inspección previa de las condiciones sanitarias y de seguridad de las empresas que solicitan su registro.
- Verificación de las condiciones de acreditación de las empresas registradas.
- Inspección y control de las actuaciones realizadas por las empresas registradas en relación con la aplicación de biocidas.

Responsable: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicadores de evaluación:

- Indicador 1: N° de empresas visitadas previas al registro.
- Indicador 2: % empresas visitadas para su verificación/programadas para verificar.
- Indicador 3: % empresas con deficiencias subsanadas/detectadas.

C.2.2.1.4 Subprograma de Calidad del aire.

Objetivo: Evitar, prevenir o reducir los efectos nocivos sobre la salud humana del ozono troposférico.



Puntos de control:

- Evaluar los riesgos sanitarios de la población afectada por la contaminación por ozono troposférico.
- Evaluar los planes y programas elaborados en relación con el ozono troposférico.
- Evaluar los planes de acción a corto plazo.

Responsable: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicadores de evaluación:

- Indicador 1: N° de días en los que se supera el umbral de alerta.
- Indicador 2: N° de días en los que se supera el umbral de información.

C.2.2.1.5 Subprograma de Evaluación de riesgos químicos.

Objetivo: Evitar, prevenir o reducir los efectos nocivos sobre la salud humana de los distintos productos químicos emitidos al medio ambiente.

Puntos de control:

- Verificación y estudio del riesgo detectado o denunciado.
- Medición y toma de muestras.
- Verificación de las medidas propuestas.

Responsable: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicadores de evaluación:

- Indicador 1: N° de evaluaciones realizadas/programadas.

C.2.2.2 Programa de Accidentes Graves.

Objetivo: Evitar, prevenir o reducir los efectos nocivos sobre la salud humana en caso de producirse un accidente grave.

Puntos de control:

- Revisión de los Planes de Emergencia Exterior.
- Emisión de informes de las repercusiones en Salud Pública de los accidentes.
- Información a la población de las repercusiones de los accidentes.
- Inspección en los establecimientos para el cumplimiento de los Reales Decretos anteriormente mencionados.
- Prevención y control de las repercusiones de los accidentes.
- Cumplir con el RD 1254/1999 por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas.
- Cumplir con el RD 1196/2003 "Directriz básica de protección civil para el control y planificación ante el riesgo de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas"



- Cumplir con el Decreto de Presidencia de N° 97/2000, sobre determinación orgánica de las actuaciones y aplicación de las medidas previstas en el Real Decreto 1254/1999.

Responsable: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicadores de evaluación:

- Indicador 1: Número de inspecciones realizadas.
- Indicador 2: Número de Planes de Emergencia Exterior revisados.
- Indicador 3: Número de informes emitidos.

C.2.2.3 Programa de Residuos Sanitarios.

Objetivos: Minimizar el riesgo asociado a la producción y gestión de los residuos generados durante la actividad sanitaria, a fin de garantizar la protección de la salud pública.

Puntos de control:

- Adecuación de los criterios de segregación de los tipos de residuos a las disposiciones legales.
- Revisión de la documentación exigible
- Comprobación de la adecuación de etiquetado identificativo
- Cumplimiento de requisitos de traslado y almacenamiento
- Cumplimiento de objetivos marcados para los residuos sanitarios en el Plan Estratégico de Residuos de la Región de Murcia.
- Cualquier otro punto de interés para el adecuado funcionamiento de la gestión intracentro de los residuos sanitarios

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicador de evaluación:

Indicador 1: N° centros visitados/Censo centros x100

Indicador 2: Realización de la actividad

Indicador 3: Tiempo de resolución

C.2.2.4 Programa de Evaluación de Riesgos Ambientales en Salud.

Objetivos: Implantar y desarrollar herramientas y metodologías de mejora de la prevención y el control de los riesgos para la salud ligados a factores ambientales.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Puntos de control:

- Georreferenciación de Sistemas de información sanitaria.
- Adecuación del proceso de definición y desarrollo de sistemas de información sanitaria e indicadores de salud ambiental.
- Identificación de los factores susceptibles de producir impacto sobre la salud de la población en los procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) y de Evaluación Ambiental Estratégica (EAE).



- Procedimientos normalizados de trabajo utilizados en las diferentes fases de los procedimientos de evaluación (EIA y EAE).
- Cualquier otro que se considere de interés para el correcto desarrollo de esta actividad.

Indicador de evaluación:

- Indicador 1: Realización de la actividad.
- Indicador 2: N° informes realizados o proyectos revisados / N° proyectos recibidos X 100.

C.2.2.4 Programa de rayos UVA.

Objetivos: Minimizar los riesgos de la utilización de los aparatos bronceado artificial en aquellos establecimientos que posean estos equipos.

Puntos de control: Información al usuario de los riesgos de utilización de estos equipos, carnet de operador de aparatos de bronceado, productos de limpieza y desinfección de los aparatos.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicador de evaluación: N° de inspecciones = 100

C.2.2.5 Programa de Medición CEM.

Objetivo: Medir los campos electromagnéticos (CEM) producidos por la corriente eléctrica en centros de transformación eléctrica (CTE) y líneas de alta tensión (LAT), a solicitud de parte.

Puntos de control: líneas eléctricas y centros de transformación eléctrica.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicador de evaluación: (N° peticiones realizadas/N° peticiones solicitadas).100.

C.2.2.6 Programa de Prevención y Seguimiento de los Efectos del Exceso de Temperaturas sobre la Salud.

Objetivo: Prevenir los efectos del exceso de temperaturas sobre la salud en grupos de riesgo.

Puntos de control: Índices Diarios de Extremos Térmicos (IDET) elaborados y remitidos a organismos e instituciones (1 jun-30 sept).

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicador de evaluación:

- N° días que el IDET>0
- N° días que se supera la temperatura umbral máxima (38°C)
- N° días que se supera la temperatura umbral mínima (22°C)



C.2.2.7 Programa en Materia de Aguas.

C.2.2.7.1 Subprograma de Aguas de Consumo Humano.

Objetivos: Vigilancia y Control de las infraestructuras donde se obtiene, se almacena y se distribuye el agua de abastecimiento a la población, con la finalidad de disminuir los posibles riesgos derivados de los tratamientos, materiales y sustancias químicas utilizadas en los mismos y asegurar la calidad sanitaria del agua de consumo humano.

Puntos de Control:

- Inspección y toma de muestras en Estaciones de Tratamiento de Aguas Potables (ETAP), Instalaciones Desaladoras de Agua de Mar (IDAM) y abastecimientos procedentes de acuíferos subterráneos.
- Inspección y toma de muestras en depósitos de abastecimiento público y redes de distribución municipales.
- Inspección y autorización de cisternas que transportan agua de consumo humano.
- Inspección de campamentos de turismo, emisión de informe de potabilidad.
- Informar proyectos de construcción o remodelación de nuevas infraestructuras hidráulicas.
- Inspección de empresas gestoras de agua municipales para revisión de los programas mantenimiento en prevención de la legionelosis y de los programas de autocontrol.
- Gestión del Sistema de Información Nacional de las Aguas Potables de Consumo (SINAC)
- Informe sanitario vinculante para la Declaración de las aguas como mineral-natural por la Dirección General de Minas.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicador de evaluación:

- Inspecciones realizadas para cada uno de los puntos de control / programadas en un año
- Toma de muestras de agua realizadas / programadas
- % instalaciones con deficiencias subsanadas / nº instalaciones con deficiencias
- Número de proyectos evaluados / año
- Número de cisternas autorizadas / año
- % sanciones propuestas / instalaciones con deficiencias

C.2.2.7.2 Subprograma de prevención y control de la legionelosis.

Objetivos: minimizar el riesgo de exposición a *Legionella* spp. en instalaciones de riesgo de ámbito comunitario, nosocomial y sociosanitario.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Puntos de control:



- En coordinación con el Servicio de Epidemiología, Inspección y toma de muestra de agua, ante la notificación de casos o brote de legionelosis en establecimientos de uso público o privado con instalaciones de riesgo de proliferación y diseminación de legionelosis.
- Inspección y toma muestra de agua para investigación de *Legionella* spp. en establecimientos de uso público con instalaciones de riesgo de proliferación y diseminación de la legionelosis.
- Evaluación proyectos y puesta en funcionamiento de depósitos, redes interiores y sistemas de refrigeración en hospitales y residencias de ancianos, a petición de parte.

Indicador de evaluación:

- Indicador 1: % inspecciones realizadas/previstas.
- Indicador 2: % instalaciones con deficiencias/total instalaciones.
- Indicador 3: % instalaciones con deficiencias subsanadas/total instalaciones con deficiencias.
- Indicador 4: % toma de muestras realizadas/programadas.
- Indicador 5: % toma de muestras positivas/realizadas.
- Indicador 6: Número de Informes Sanitarios realizados a petición de parte

C.2.2.7.3 Subprograma de Piscinas de Uso Colectivo.

Objetivo: Control de las condiciones técnico - sanitarias de las piscinas de uso público y de establecimientos que posean sistemas de agua climatizada con agitación constante y recirculación a través de chorros de alta velocidad o inyección de aire (SPA) balnearios urbanos (BU) y similares.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Puntos de control:

- Inspección para la emisión del informe sanitario de apertura o reapertura anual.
- Inspección y toma de muestras periódicas para asegurar la calidad sanitaria del agua y anejos.
- Informar nuevos proyectos o remodelación de instalaciones existentes.
- Propuestas de expedientes sancionadores.

Indicador de evaluación:

- Indicador 1: (Nº visitas programadas/Nº visitas realizadas).100
- Indicador 2: (Nº de Proyectos recibidos/Nº Proyectos informados).100
- Indicador 3: (Nº sanciones propuestas/Nº sanciones realizadas).100
- Indicador 4: (Nº Instalaciones sin deficiencias/Nº total instalaciones).100
- Indicador 5: Nº Instalaciones sin deficiencias tras ser sancionadas



C.2.2.7.4 Subprograma de Aguas de Baño.

Objetivo: Vigilancia y control de la calidad de aguas de baño marítimas y fluviales con la finalidad de minimizar los posibles riesgos derivados del uso de las mismas por parte de los usuarios.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Puntos de control:

- Toma de Muestras de las aguas de baño durante la temporada y según calendario establecido previamente.
- Inspección visual de las aguas y arena de las zonas de baño.
- Gestión del Sistema Nacional de Información de Aguas de Baño, NAYADE.
- Información al público, Ayuntamientos implicados y Organismos interesados.

Indicador de evaluación:

- Indicador 1: (Nº visitas programadas/Nº visitas realizadas).100

C.2.2.7.5 Subprograma de Balnearios, Aguas Termales y Establecimientos de Talasoterapia y Aplicación de Peloides.

Objetivo: Controlar las condiciones higiénico-sanitarias de estos establecimientos y minimizar el riesgo de exposición a *Legionella pneumophila*.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Puntos de control:

- Inspecciones periódicas y toma de muestra de agua en los establecimientos balnearios.
- Toma de muestras y emisión del Informe sanitario preceptivo y vinculante relacionado con el procedimiento de declaración de las aguas mineromedicinales y/o termales.
- Informar nuevos proyectos o remodelación.
- Propuestas de expedientes sancionadores.

Indicador de evaluación:

- Indicador 1: (Nº visitas programadas/Nº visitas realizadas).100
- Indicador 2: (Nº de Proyectos recibidos/Nº Proyectos informados).100
- Indicador 3: Nº expedientes sancionadores propuestos/ Nº realizados).100
- Indicador 4: (Nº Instalaciones sin deficiencias/Nº total instalaciones).100

C.2.2.7.6 Subprograma de Aguas Residuales.

Objetivo: Minimizar los riesgos para la Salud asociados a la reutilización de las aguas residuales depuradas en la Región de Murcia.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Puntos de control:



- Validación de la documentación presentada y toma de muestra para la emisión del Informe sanitario preceptivo y vinculante relacionado con el procedimiento de reutilización de aguas regeneradas para otros usos.
- Seguimiento de las Autorizaciones otorgadas por la Confederación Hidrográfica del Segura (CHS) y que disponen de Informe Sanitario Favorable.
- Vigilancia y Control de las aguas objeto de concesiones para comprobar que cumple la calidad exigida al uso dado.
- Validación de los programas de autocontrol del recurso

Indicador de evaluación:

- Informe sanitario favorables emitidos / N° total de expedientes presentados
- N° Informes técnicos previos emitidos / N° total de expedientes presentados

C2.2.8 Programa de Formación.

Objetivos: Controlar y vigilar los cursos de capacitación dependientes del Servicio de Sanidad Ambiental.

Puntos de control:

- Cursos de mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones de riesgo frente a la legionella.
- Cursos para cuidadores de piscinas de uso público.
- Cursos de Capacitación para aplicadores de biocidas de uso ambiental y en la industria alimentaria.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicador de evaluación:

- N° visitas de inspección realizadas / N° visitas de inspección programadas.

C2.2.9 Programa de Calidad.

Objetivo: Mejorar la calidad formal de las actas de inspección.

Puntos de control:

- Actas de inspección del Servicio de Sanidad Ambiental

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicador de evaluación:

- N° de actas que cumplen los criterios de calidad formal / N° actas revisadas.

Objetivo: Mejorar la gestión de los procedimientos existentes.

Puntos de control: Flujo de las actas de inspección del Servicio de Sanidad Ambiental

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicador de evaluación:

- N° de actas eficaces / N° actas gestionadas.



Objetivo: Recibir a inspectores mediante el protocolo de acogida.

Puntos de control: Nuevos inspectores que acceden al Servicio de sanidad Ambiental.

Responsable del programa: Servicio de Sanidad Ambiental.

Indicador de evaluación:

- N° de inspectores acogidos mediante protocolo / N° inspectores.

D) Programa de Inspección de Consumo

El objetivo del Plan es comprobar el grado de adecuación a la normativa vigente de productos, bienes y servicios y reducir los riesgos derivados de productos de consumo alimenticios, no alimenticios y servicios en consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

D1) Necesidades y expectativas de los ciudadanos.

D1.1. Estudio, tramitación y comprobación de Denuncias y Reclamaciones con relación a productos bienes y servicios en el ámbito de consumo.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios
- Estudiar la viabilidad de reclamaciones y denuncias que tienen entrada en la Sección de Inspecciones.
- Determinar la realización de actuaciones inspectoras o el traslado por competencia territorial o material.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza: Inspección Regional de Consumo

D1.2. Gestión de la Red de Alerta: Productos alertados en España (SIRI). Productos alertados en la Unión Europea (Rapex). Productos alertados en EEUU (CPSC). Red de Alerta Local.

Objetivo/s:

- Garantizar la salud y seguridad de consumidores y usuarios.
- Conocer el incumplimiento de seguridad que presentan productos, bienes y servicios comercializados en España, la Unión Europea y EEUU.



- Notificar a la Red de Alerta aquellos productos en los que se haya comprobado un incumplimiento de seguridad.
- Efectuar el seguimiento y control de los distintos productos notificados en las distintas Redes de Alerta.
- Comprobar la trazabilidad de los productos.
- Retirar del mercado, prohibir la comercialización o inmovilizar cautelarmente aquellos productos inseguros dispuestos para su venta o comercialización.
- Gestionar y coordinar la Red de Alerta Local establecida con los municipios de Murcia y Lorca.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia. En el caso de la Red de Alerta Local sólo los establecidos en el municipio respectivo.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza:
 - Inspección Regional de Consumo
 - Inspección Municipal (Red de Alerta Local)

D2) Calidad y adecuación a la normativa de establecimientos y productos.

D2.1. Inspección y control de productos alimenticios

D2.1.1. Subprograma: Vigilancia y control general de productos alimenticios.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en el etiquetado con especial incidencia en lugar de origen o procedencia y lote.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Sección de Inspecciones. D.G. Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.
- Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis. D.G. salud Pública.
 - Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
 - Realiza:
 - Inspección Regional de Consumo. Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.



D2.1.2. Subprograma: Control de pescados conservados en aceite, sal, cocidos, vinagres, desecados, etc.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en el etiquetado.
- Tomar muestras a fin de comprobar la identificación de la especie animal y controlar aditivos.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Sección de Inspecciones. D.G. Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.
- Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis. D.G. salud Pública.
 - Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
 - Realiza:
 - Inspección Regional de Consumo. Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

D2.1.3. Subprograma: Vigilancia y control de la calidad de legumbres secas. Etiquetado y comercialización.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en el etiquetado y comercialización de legumbres secas y platos preparados que las contengan.
- Tomar muestras de legumbres secas y platos preparados que las contengan a fin de comprobar aditivos, composición y presencia de sulfitos.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Sección de Inspecciones. D.G. Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.
- Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis. D.G. salud Pública.
 - Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
 - Realiza:
 - Inspección Regional de Consumo. Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.



D2.1.4. Subprograma: Vigilancia y control de la calidad de alimentos con vitaminas y/o minerales adicionados

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en el etiquetado de alimentos con vitaminas y/o minerales adicionados.
- Tomar muestras de alimentos con vitaminas y/o minerales adicionados a fin de comprobar su composición.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Sección de Inspecciones. D.G. Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.
- Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis. D.G. salud Pública.

Coordina: **Sección de Inspecciones. Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis**

Realiza: Inspección Regional de Consumo. Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.

D2.1.5. Subprograma: Vigilancia y control de la calidad de los denominados productos “milagro” con especial incidencia en “adelgazantes”

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en el etiquetado de productos alimenticios adelgazantes.
- Tomar muestras de productos alimenticios adelgazantes a fin de comprobar su composición.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Sección de Inspecciones. D.G. Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.
- Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis. D.G. salud Pública.

- Coordina: **Sección de Inspecciones. Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis**

- Realiza: Inspección Regional de Consumo. Servicio de Seguridad Alimentaria y Zoonosis.



D2.1.6. Subprograma: Vigilancia y control de Bebidas espirituosas.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente de las bebidas espirituosas dispuestas para la venta al consumidor final.
- Tomar muestras de bebidas espirituosas a fin de comprobar su composición.

Ámbito de Actuación:

Distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas: (1)

- **Sección de Inspecciones. D.G. Atención al Ciudadano, Drogodependencias y Consumo.**
- Coordina: **Sección de Inspecciones.**
- Realiza: Inspección Regional de Consumo

D2.2. Inspección y control de productos no alimenticios

D2.2.1. Subprograma: Vigilancia y control general de productos no alimenticios.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en el etiquetado de productos no alimenticios con especial incidencia en productos de limpieza de piscinas.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza: Inspección Regional de Consumo

D2.2.2. Subprograma: Vigilancia y control de la calidad y seguridad de pinturas y barnices.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en el etiquetado, instrucciones y advertencias de seguridad de pinturas y barnices.

(1) Estas funciones se desarrollan conjuntamente y en colaboración con el Servicio de Industrias y Promoción Agroalimentaria de la Dirección General de Industrias y Asociacionismo Agrario.



- Tomar muestras de estos productos con el fin de comprobar la composición y seguridad de los mismos.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza: Inspección Regional de Consumo

D2.2.3. Subprograma Específico: Vigilancia y Control de la calidad y seguridad de artículos de puericultura.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en el etiquetado de en el etiquetado de artículos de puericultura con especial incidencia en tronas, cunas, parques, hamacas, cambiadores y sillas infantiles.
- Tomar muestras de artículos de puericultura con especial incidencia en tronas, cunas, parques, hamacas, cambiadores y sillas infantiles, a fin de comprobar el cumplimiento de seguridad de los mismos.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza: Inspección Regional de Consumo.

D2.2.4. Subprograma: Vigilancia y Control de la calidad y seguridad de componentes informáticos.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente en el etiquetado, instrucciones y advertencias de componentes informáticos.
- Tomar muestras de componentes informáticos a fin de comprobar el cumplimiento de seguridad de los mismos.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza: Inspección Regional de Consumo



D2.2.5. Subprograma. Vigilancia y control de productos susceptibles de estar contaminados con dimetilfumarato.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Tomar muestras de zapatos, bolsos y guantes a fin de comprobar la presencia de dimetilfumarato.

Ámbito de Actuación: Productores, importadores, distribuidores y suministradores de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza: Inspección Regional de Consumo.

D2.2.6. Subprograma. Vigilancia y control de Preparados y Artículos suministrados al consumidor final, incluidos dentro del Reglamento REACH, en colaboración con el Servicio de Sanidad Ambiental.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Servicio de Sanidad Ambiental y Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza: **Inspección Regional de Consumo.**

D2.3. Inspección y control de servicios:

D2.3.1. Subprograma: Vigilancia y control de la calidad de servicios con especial incidencia en instalaciones deportivas privadas.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente de la información, publicidad, condiciones de contratación y servicios prestados en empresas de servicios de la Región de Murcia, con especial incidencia en gimnasios, "spas " y/o balnearios urbanos, piscinas, saunas, etc.

Ámbito de Actuación: empresas prestadoras de servicios de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza: Inspección Regional de Consumo.



D2.3.2. Subprograma Específico: Vigilancia y Control de la calidad de Servicios de Peluquería. Publicidad, precios y servicios prestados.

Objetivo/s:

- Garantizar la defensa de los intereses de consumidores y usuarios.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa vigente de la publicidad, precios y servicios prestados de empresas de la Región de Murcia de servicios de peluquería.

Ámbito de Actuación: empresas prestadoras de servicios de la Región de Murcia.

Unidades implicadas:

- Coordina: **Jefa de Sección de Inspecciones.**
- Realiza: Inspección Regional de Consumo.



Índice

<i>ANEXO</i>	<i>1</i>
<i>PROGRAMA INTEGRAL DE INSPECCIÓN DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL AÑO 2009.....</i>	<i>1</i>
A) Programa General de Inspección de Centros, Servicios, Establecimientos y Prestaciones Sanitarias.	1
A1) Necesidades y Expectativas de los Ciudadanos.....	1
A1.1. Garantía del cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes del Sistema Sanitario Público Regional	1
A1.2. Seguridad del Paciente.....	3
A1.3. Cargo a terceros por asistencia sanitaria y farmacéutica.	5
A1.4. Control, inspección y seguimiento de la prestación ortoprotésica.....	5
A1.5. Control, inspección y seguimiento de la prestación con productos dietéticos.....	6
A1.6. Control, inspección y seguimiento de la prestación farmacéutica.....	6
A1.7. Expedientes de reclamación patrimonial	8
A1.8. Reintegros de gastos	8
A1.9. Colaboración de la Inspección de Servicios Sanitarios con otras entidades.....	8
A1.10. Control, inspección y seguimiento de la prestación por incapacidad temporal.....	10
A2) Calidad y adecuación a la normativa de centros y servicios sanitarios.....	11
A2.1. Autorización y evaluación de centros, servicios y establecimientos sanitarios.....	11
A2.2. Inspección y Evaluación de Servicios sanitarios y recuperadores de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.....	12
A2.3. Inspección y Evaluación de Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.....	12
A2.4. Autorización y evaluación del transporte sanitario.....	13
A2.5. Evaluación del transporte sanitario para homologación y suscripción de concierto.....	13
A2.6. Evaluación de centros, servicios y establecimientos sanitarios para homologación y suscripción de conciertos.....	14
A2.7. Control de centros y servicios de prevención, asistencia e integración de drogodependientes.....	14
A2.8. Acreditación y evaluación de técnicas y procedimientos.....	14
A2.9. Evaluación de normas de calidad en determinados procesos asistenciales.....	15
B) Programa General de Inspección Farmacéutica.....	15
B1) Necesidades y expectativas de los ciudadanos.....	15
B1.1. Programa Denuncias con relación con la atención farmacéutica.....	15
B1.2. Programa Coordinado de Control de Cumplimiento de Buenas Prácticas Clínicas en Ensayos Clínicos con Medicamentos de Uso Humano.....	16
B1.3. Programa Coordinado de Control de Abastecimiento de Medicamentos.....	16
B1.4. Programa de Control de la Promoción y Publicidad de Medicamentos.....	17
B2) Calidad y adecuación a la normativa de centros y servicios sanitarios.....	17
B2.1. Área de Establecimientos.....	17
B2.2. Área de Productos.....	25
C) Programa General de Inspección de Salud Pública	29
C1) Necesidades y expectativas de los ciudadanos.....	29
C1.1. Programa: Denuncias con relación con la seguridad alimentaria y zoonosis.....	29



C1.2. Programa: Control de cumplimiento de Medidas sanitarias frente al tabaquismo y publicidad de bebidas alcohólicas y tabaco.....	30
C1.3. Programa: Denuncias con relación con la sanidad ambiental.	31
C2) Calidad y adecuación a la normativa de centros y establecimientos.....	31
C2.1. Área de seguridad alimentaria y zoonosis.	31
C2.2. Área de sanidad ambiental.	36
D) Programa de Inspección de Consumo	45
D1) Necesidades y expectativas de los ciudadanos.....	45
D1.1. Estudio, tramitación y comprobación de Denuncias y Reclamaciones con relación a productos bienes y servicios en el ámbito de consumo.	45
D1.2. Gestión de la Red de Alerta: Productos alertados en España (SIRI). Productos alertados en la Unión Europea (Rapex). Productos alertados en EEUU (CPSC). Red de Alerta Local.....	45
D2) Calidad y adecuación a la normativa de establecimientos y productos.	46
D2.1. Inspección y control de productos alimenticios	46
D2.2. Inspección y control de productos no alimenticios.....	49
D2.3. Inspección y control de servicios:.....	51
Índice	53

Región de Murcia.
Consejería de Sanidad y Consumo.
Dirección General de Planificación, Ordenación Sanitaria y
Farmacéutica e Investigación