



ANMAT

ADMINISTRACION NACIONAL DE MEDICAMENTOS,
ALIMENTOS Y TECNOLOGIA MEDICA

Boletín PARA Consumidores

ANMAT RESPONDE **Un servicio para todos**

El programa ANMAT RESPONDE es un servicio orientado a informar sobre la situación de los medicamentos que Usted consume. Para ello, cuenta con una base de datos con todas las especialidades medicinales y los laboratorios registrados a nivel nacional. ANMAT RESPONDE también recibe consultas de hospitales, profesionales e instituciones públicas y privadas de todo el país, relacionadas con el área de salud, con el objetivo de controlar los medicamentos que se adquieren a través de compras y licitaciones.

Consultas que Usted puede hacer a ANMAT RESPONDE

¿Qué laboratorio elabora el producto?

¿El medicamento...está registrado en ANMAT?

Necesito saber qué medicamento contiene la droga...

El producto...¿es una especialidad medicinal o un suplemento dietario?

El laboratorio...¿se encuentra habilitado?

Línea gratuita: 0800-333-1234

Fax: (011) 4342-4578

E mail: responde@anmat.gov.ar

ANMAT Responde: Un Servicio de Consulta para Todos

Dadas la complejidad y diversidad de las tareas que realiza la ANMAT, es indudablemente útil que los profesionales, instituciones y particulares puedan consultar sobre los temas de competencia del organismo y reciban una respuesta rápida y apropiada.

Es con este objetivo que, desde 1995, funciona el Programa "ANMAT Responde" en el marco del Departamento de Relaciones Institucionales y Comunicación Social. Este Programa fue concebido inicialmente con la intención de resolver las dudas relativas a la calidad y legalidad de los medicamentos, a la habilitación de los laboratorios de especialidades medicinales que se comercializan a nivel nacional, y a la legislación relacionada con los diversos productos de competencia de la ANMAT. Para poder cumplir con esta tarea, fue equipado con material como la "Base de Datos de Medicamentos y Establecimientos", servicio de Internet, legislación recopilada a través del sistema informático de normas, y bibliografía actualizada (USP XXIII, USP DI, Marthindale, Vidal, Goodman & Gilman, Manual Farmacéutico, etc.). El servicio es brindado por profesionales farmacéuticos que responden un promedio de 500 consultas mensuales que se les formulan telefónicamente, por fax o correo electrónico.

Desde los primeros días de la puesta en funcionamiento de "ANMAT Responde" resultó evidente que algunas consultas excedían el marco programado, ya que se referían a temas diferentes a los previstos pero en los cuales la institución resulta asimismo competente (materiales biomédicos, suplementos dietarios, cosméticos, reactivos de diagnóstico, etc.). Por lo que comenzaron a contestarse también estas consultas. En todos los casos las respuestas se brindan de inmediato, salvo circunstancias excepcionales, cuando se prevé una demora máxima de 24 horas.

Consultas más frecuentes

Las diez preguntas que reciben los profesionales del Programa "ANMAT Responde" más frecuentemente son las siguientes:

- ¿ Se encuentra registrado el medicamento X?
- ¿Cuáles son las especialidades medicinales registradas que contienen la droga X?
- ¿Dónde pueden adquirirse los medicamentos genéricos?
- ¿Se encuentra registrado el suplemento dietario X?
- ¿Cuáles son las normas que rigen a los productos cosméticos? ¿Y a los de tecnología médica?
- ¿Cuál es la normativa vigente sobre elaboración, importación y registro de medicamentos? ¿Y sobre habilitación de laboratorios ?
- ¿Se encuentra habilitado el laboratorio X? ¿Cuáles son los productos que tiene registrados?

cantidad de consultas provienen de particulares (38,03%). Este dato resulta sin duda significativo, pues indica que se está reforzando constantemente el vínculo entre la ANMAT y el público en general (ver cuadro N° 2).

También resulta interesante analizar cuál es la distribución de las consultas por tema. Como puede observarse en el cuadro N° 3, los mayores requerimientos se han referido a "medicamentos" y "legislación", con índices casi similares. En menor proporción se han recibido muchas dudas sobre "alimentos y suplementos dietarios" y "tecnología médica".

Es necesario tener en cuenta que el elevado número de las consultas que se consignan en el ítem "otros" (30%) se debe a que muchos de quienes llaman diariamente a la línea gratuita "ANMAT Responde" requieren información sobre temas que no forman parte

Cuadro N° 1: Número de consultas recibidas desde enero de 1998 hasta abril de 2003

Año	Total de consultas	Promedio mensual
1998	1245	103
1999	1326	110
2000	2815	235
2001	4512	376
2002	6018	502
2003 (enero - abril)	2035	509

- ¿Dónde se puede radicar una denuncia sobre medicamentos ilegítimos, laboratorios clandestinos, alimentos en mal estado, etc.?
- ¿Dónde se pueden analizar los medicamentos o los alimentos?
- ¿Cómo se obtiene la autorización para adquirir un medicamento de uso compasivo?

Demanda creciente

La difusión del Programa por distintos medios y la eficacia en las tareas desarrolladas han provocado que el volumen de trabajo de "ANMAT Responde" creciera de manera continua durante los últimos años. De hecho, la cantidad de consultas ha aumentado de un promedio de 103 mensuales (durante 1998) a 509 (durante 2003), lo que significa un incremento de casi cinco veces (ver cuadro N° 1).

Las estadísticas del año 2002 revelan que el servicio no sólo recibe las inquietudes de los profesionales, prestadores o empresas de salud, sino que la mayor

de las competencias del organismo (ej.: si una determinada farmacia o droguería se encuentra habilitada, si un medicamento tiene cobertura de una obra social específica, cuál es el precio de una especialidad medicinal, dónde puede solicitarse un medicamento en forma gratuita). En estos casos, se brindan al consultante los datos de la institución que resulta competente, a fin de que puedan encontrar allí la respuesta que necesitan.

Horario de atención y forma de contactarse

Las profesionales del Programa "ANMAT Responde" atienden consultas de lunes a viernes, en el horario de 9 a 16. Éstas pueden realizarse telefónicamente, a la línea gratuita 0-800-333-1234.

El servicio tiene también habilitados en forma permanente un contestador automático, en la línea gratuita mencionada, una línea de fax durante las 24



Cuadro Nº 2: Distribución de consultas por tipo de consultante (Año 2002)

Consultante	Nº de consultas	Porcentaje
Institución pública	764	13,15
Institución privada	1408	24,24
Hospitales	364	6,26
Sanatorios y clínicas	89	1,53
Profesionales	974	16,76
Particulares	2209	38,03
TOTAL	5808	100,00

Cuadro Nº 3: Distribución de consultas por tema (Año 2002)

Temas	Nº de consultas	Porcentaje
Medicamentos	1347	23,19
Legislación	1377	23,70
Alimentos y suplem. dietarios	455	7,83
Tecnología Médica	461	7,93
Laboratorios	244	4,20
Cosméticos	184	3,17
Otros	1740	30,00
TOTAL	5808	100,00

horas, en el número 4340-0800 int. 1159 y un servicio de correo electrónico, donde puede comunicar su inquietud a la dirección responde@anmat.gov.ar.

Asimismo, en el marco de la "Carta Compromiso con el Ciudadano" se ha implementado el "Sistema de Reclamos y Sugerencias", que involucra a todas las dependencias de la ANMAT. Por eso, quienes deseen manifestar su queja o aportar ideas para optimizar el

Programa pueden hacerlo escribiendo un mensaje a la dirección de correo electrónico reclamos@anmat.gov.ar, o completando el formulario correspondiente en los buzones ubicados en la planta baja de la institución.

De esta manera, con la colaboración de todos los interesados, "ANMAT Responde" podrá brindar cada día un servicio mejor.

