



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

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

¿Quiénes somos y por qué adherimos al Programa Carta Compromiso?

Los medicamentos, los alimentos y la tecnología médica, productos del ámbito de aplicación de la ANMAT, constituyen, por su naturaleza y relación con la salud de la comunidad, una problemática sumamente compleja.

Por tratarse de un sector de la salud altamente dinámico, sujeto a permanentes cambios, sufre continuas adaptaciones. Ello determina que la autoridad sanitaria, responsable de la regulación y fiscalización del mismo, deba persistentemente analizar y adecuar sus normas y procedimientos.

Estos hechos hicieron necesaria la existencia de un organismo específico, con el objetivo de observar la correcta aplicación de las normas mencionadas y de la supervisión de su cumplimiento. Esto se cristalizó a través del Decreto 1490/92 de creación de la ANMAT, cuyos objetivos principales son el registro, la fiscalización, el control y la vigilancia de los medicamentos, los alimentos y la tecnología médica. Desde entonces, esta institución viene desarrollando una cultura de la calidad, comprometida con la satisfacción de los destinatarios de sus servicios. De este modo, la mejora continua forma parte del sentir, pensar y hacer cotidianos del organismo. (cont. en p. 2)

Por ello, adherimos con entusiasmo al programa “Carta Compromiso con el Ciudadano”, al cual fuimos invitados a participar en la primera etapa de su implementación. La finalidad principal del Programa, desarrollado por el Estado Nacional, es “mejorar la relación de la Administración con los clientes-ciudadanos, especialmente a través de los servicios que ella presta”. El punto de partida para su desarrollo lo constituye la decisión de comenzar a concebir los servicios públicos con los ojos de quienes los utilizan. En este sentido, el Programa apunta a potenciar el derecho de los clientes a ser: escuchados (cuando se definen los servicios y se establecen los niveles de calidad de la prestación), informados (en lenguaje sencillo y no excesivamente técnico), respetados (tratados en forma justa y sin discriminaciones) y a recibir una respuesta o solución a sus reclamos.

¿Cuáles son nuestros objetivos?

- Autorizar y registrar la elaboración y comercialización de especialidades medicinales, productos para diagnóstico y cosméticos, así como su actualización y modificaciones.
- Fiscalizar los establecimientos dedicados a la elaboración, importación, fraccionamiento y/o comercialización de los productos mencionados, y establecimiento de las normativas y especificaciones técnicas que deben reunir.
- Controlar la composición, calidad, eficacia e inocuidad de los productos citados.
- Autorizar, registrar, controlar y fiscalizar la calidad y sanidad de los alimentos, incluyendo los materiales en contacto con ellos y los suplementos dietarios, en coordinación con las jurisdicciones sanitarias federales y las delegaciones del INAL. Además, participar en la elaboración y actualización de normas.
- Autorizar, registrar controlar y fiscalizar la calidad y sanidad de los productos de uso doméstico, así como los materiales en contacto con los

mismos, y proponer normativas.

- Autorizar materiales y equipos de uso en medicina humana.
- Formular y aplicar normas que aseguren la calidad de los procesos de producción, importación, depósito y comercialización de los dispositivos de uso médico.
- Vigilar los efectos indeseables y la falta de eficacia o de calidad de los productos de nuestra incumbencia, mediante el desarrollo de redes de información que reúnen las notificaciones que realizan profesionales, instituciones y usuarios, a través de los Sistemas Nacionales de Farmacovigilancia, Tecnovigilancia y Vigilancia Alimentaria.
- Comunicar y difundir, a los profesionales y al público en general, la información relacionada con nuestra actividad que resulte relevante para la salud de la población. Esto lo hacemos mediante publicaciones periódicas y no periódicas.

Estos objetivos se desarrollan mediante una gestión orientada por los valores de transparencia, credibilidad, predictibilidad y eficiencia, dirigida a prevenir y proteger la salud de la población. Todo ello sobre la base de recursos humanos altamente capacitados, trabajando en un ambiente de creatividad e innovación, con una filosofía gerencial orientada a la mejora continua en la que nuestra principal preocupación es el ciudadano.

¿Cuáles son nuestros compromisos de calidad?

Nos comprometemos a mantener la calidad de la prestación de nuestros servicios, tratando de responder a las necesidades y expectativas de sus destinatarios, sobre la base de los siguientes atributos de calidad :

- TRANSPARENCIA



- CONFIABILIDAD
- EQUIDAD
- COMPETENCIA
- CAPACIDAD DE RESPUESTA
- ACCESIBILIDAD
- CONFIDENCIALIDAD
- RAPIDEZ

¿Cuáles son las formas de participación y consulta ciudadana?

Para orientar nuestros esfuerzos en el desafío cotidiano de ser cada día mejores, necesitamos conocer qué esperan aquellos a quienes servimos con respecto a los servicios que prestamos. Por eso, nuestros destinatarios pueden participar y colaborar, a fin de mejorar el desempeño de la ANMAT, haciéndonos conocer sus necesidades o expectativas por medio de las encuestas respectivas. También pueden dar a conocer sus observaciones a través de la presentación de quejas o sugerencias, o informando sobre sus inquietudes en las audiencias y comisiones de trabajo que realizamos.

En general, para todos los servicios que presta la ANMAT, los destinatarios de ellos podrán participar y colaborar también a través de los siguientes medios:

- La comunicación electrónica que dirijan a webmaster@anmat.gov.ar.
- El servicio "ANMAT responde" en la línea gratuita (0800-333-1234).
- La comunicación electrónica que dirijan a ppmi@anmat.gov.ar, en relación con medicamentos ilegítimos.

- La comunicación electrónica que dirijan a cliente@anmat.gov.ar, para temas relacionados con el cumplimiento de la Carta Compromiso.

INFORMACION AL CIUDADANO

Publicaciones regulares: publicaremos y distribuiremos anualmente boletines para profesionales y para consumidores, así como publicaciones unitarias con temas específicos de nuestra competencia que revistan especial interés para la ciudadanía. Asimismo, aparecerán en el Boletín Oficial las disposiciones sancionadas que se relacionen con reglamentaciones generales, sanciones, clausuras de empresas y retiros de productos del mercado. Además, en la página de Internet ofrecemos un menú de opciones que permitirán consultar desde los objetivos y estructuras de la ANMAT, hasta la base de datos que contiene los medicamentos autorizados para su comercialización y el listado de normas. Ante la necesidad de transmitir en forma urgente alguna información a la comunidad, se emitirán comunicados de prensa para su difusión. La información específica de igual carácter, pero dirigida a los profesionales de la salud y las empresas, se traducirá en la elaboración de Cartas a los Médicos (Dear Doctor) y Cartas a la Industria.

ATENCION AL PUBLICO

- En las ventanillas de atención al ciudadano se atenderá a los interesados, de acuerdo con los principios de amabilidad, rapidez, imparcialidad, receptividad, responsabilidad y eficacia. En todas nuestras dependencias de atención directa al ciudadano, el personal se compromete a facilitar a los interesados información clara y comprensible sobre los procedimientos para la realización de trámites, y los requisitos para acceder a los distintos servicios, de acuerdo a los criterios de actuación anteriormente señalados.





Ministerio de Salud

Secretaría de Políticas y Regulación Sanitaria



La Administración Nacional de Medicamentos Alimentos y Tecnología Médica

La Administración Pública debe satisfacer las necesidades de los ciudadanos, y se encuentra dirigida a la prestación de servicios de calidad.

Habiendo sido seleccionada la A.N.M.A.T. para el desarrollo del PROGRAMA CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO, ofrece todos sus recursos para su puesta en marcha.

La CARTA COMPROMISO garantiza que el CIUDADANO pueda ejercer sus derechos como consumidor de servicios públicos, mediante un sistema claro, accesible y transparente.

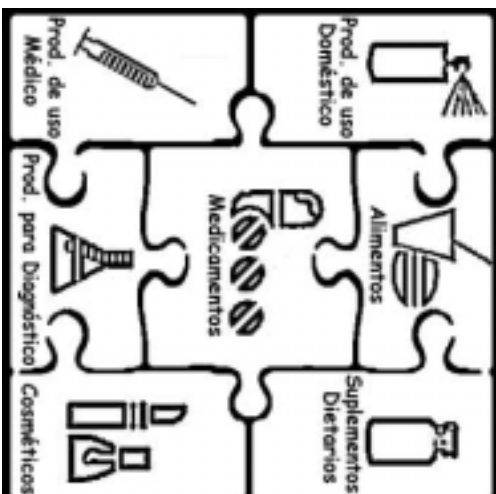
Esperando cumplir con las expectativas de los CIUDADANOS, la A.N.M.A.T. los invita a participar en forma directa.

ES NUESTRO DESEO QUE
USTED HAGA SUYO NUESTRO
PROYECTO,

INVOLUCRÁNDOSE

OBLIGACIONES DE LA ANMAT

- Establecer los indicadores y estándares de servicio.
- Ser accesibles y facilitar información detallada.
- Consultar e implicar a los ciudadanos.
- Ofrecer un trato igualitario.
- Corregir lo que funciona mal.
- Utilizar eficientemente los recursos.



Visión

Nuestra visión es que, a través de la justa aplicación de las normas y de una correcta gestión, se fortalezcan los valores de: Transparencia, Credibilidad y Eficiencia. Estos valores tienen como única finalidad la satisfacción de las necesidades del Ciudadano, garantizando que los Medicamentos, Alimentos y Dispositivos Médicos que lleguen a la población posean: Eficacia – Seguridad - Calidad

OBJETIVOS



ESTÁNDARES INDICADORES

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Derecho a obtener informaciones claras, veraces y completas sobre las actividades desarrolladas por la A.N.M.A.T.
- Derecho a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus presentaciones ante la A.N.M.A.T.
- Derecho a ser tratado con el mayor respeto por las autoridades y el personal de la A.N.M.A.T.
- Derecho a conocer el estado de sus tramitaciones.
- Derecho a identificar a las autoridades y al personal que interviene en los procedimientos.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presente, y a no presentar documentos no exigibles por la ley.
- Derecho a que la A.N.M.A.T. dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- Derecho a presentar quejas por retrasos en los procedimientos, y a reclamar ante cualquier destatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la A.N.M.A.T.
- Derecho a acceder a los registros y archivos públicos, con las limitaciones legalmente establecidas.
- Derecho a presentar alegaciones en los trámites, las cuales deberán ser tenidos en cuenta por la A.N.M.A.T. al dictar disposición

RECLAMOS, QUEJAS y SUGERENCIAS
SI NO ESTÁ CONFORME CON NUESTROS SERVICIOS
¡DICANOSLO !

PODRÁ RETIRAR LOS FORMULARIOS EN TODAS LAS VENTANILLAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.
PUEDE DEPOSITARLOS EN LOS BUZONES DE A.N.M.A.T. – I.N.AL. – I.N.A.ME.
NOS PONDEREMOS EN CONTACTO CON USTED.
SU OPINIÓN NOS AYUDARÁ A MEJORAR Muchas gracias.