



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum

Memòria de la Direcció
General de Prestacions,
Farmàcia i Consum



Índex

Introducció.....	
Servei de Planificació Sanitària 2023-2024.....	4
Servei d'Ordenació Farmacèutica 2024	49
Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris 2024.....	68
Protecció i Defensa dels Drets dels Consumidors 2024.....	137



Introducció

L'any 2024 ha representat per a la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum un període d'importants reptes, transformacions i aprenentatges, marcats per un compromís ferm amb el treball en equip i la millora contínua del servei públic.

La formació ha ocupat un paper destacat al llarg de l'any, tant en l'àmbit intern —per enfortir les capacitats de l'equip professional i optimitzar-ne l'exercici— com en l'àmbit extern, amb l'objectiu de facilitar i millorar la relació entre la ciutadania i l'Administració.

Des del 14 de juliol del 2023, data en què es van nomenar els nous directors generals de la Conselleria de Salut, fins al 31 de desembre del mateix any, vam iniciar un procés d'anàlisi profunda dels principals desafiaments i oportunitats de millora. Aquest exercici ens va permetre emprendre transformacions clau orientades a reforçar l'eficàcia, la transparència i la qualitat dels serveis que prestem.

Al llarg del 2024 hem redissenyat processos, actualitzat metodologies de treball i enfortit els canals de relació tant amb els professionals com amb la ciutadania. Així mateix, hem intensificat la col·laboració amb el Servei de Salut, altres direccions generals, conselleries, ajuntaments, associacions de l'àmbit sanitari i de consum i organismes de l'administració estatal amb competències relacionades amb la nostra tasca.

En representació de la Conselleria de Salut del Govern de les Illes Balears, he tingut l'oportunitat de participar activament a 12 reunions de la Comissió Interministerial de Preus dels Medicaments (CIPM), 12 reunions de la Comissió Permanent de Farmàcia, 4 reunions de la Comissió de Prestacions, Assegurament i Finançament del Sistema Nacional de Salut i 4 reunions de la Comissió com a membre del Consell Rector de l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris (AEMPS). També he assistit a dues reunions de la Comissió Sectorial de Consum del Ministeri.

Esper que les pàgines que segueixen permetin conèixer amb detall la tasca realitzada per aquesta Direcció General. Un treball que ha estat possible gràcies a l'esforç, professionalitat i dedicació de totes i cadascuna de les persones que formen part d'aquest equip. A totes elles, el meu agraïment més sincer.

Joan Simonet Borràs
Director general de Prestacions, Farmàcia i Consum





SERVEI DE
PLANIFICACIÓ
SANITÀRIA 2023-
2024



Declaració de conflicte d'interessos

El Servei de Planificació Sanitària ha dut a terme activitats de difusió, formació i recerca en les quals ha disposat del patrocini de la indústria vinculada amb la salut.

Les empreses de les quals s'ha rebut col·laboració són AstraZeneca, Pfizer, Boehringer, Sobi, Alnylam, Amicus i Daichi-Sankyo.

En tots els casos, el Servei de Planificació Sanitària ha triat els continguts, els ponents, els docents i els temes de recerca de manera independent, sense que en la selecció hi hagin participat aquests col·laboradors.



Presentació i descripció del Servei

La Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum (DGPFiC) es va crear l'any 2002 coincidint amb el traspàs de competències en matèria de salut des de l'Institut Nacional de la Salut (INSALUD) a les comunitats autònomes (CA) que encara no tenien transferides aquestes competències.

Inicialment, es va denominar Direcció General de Planificació i Finançament, i englobava dos serveis: el Servei de Planificació i Qualitat i el Servei de Finançament.

L'any 2011, es va produir una fusió de direccions generals i va passar a denominar-se Direcció General de Gestió Econòmica i Farmàcia, constituïda pels dos serveis esmentats abans, a més del Servei d'Ordenació Farmacèutica i dels serveis de Control de Medicaments i Productes Sanitaris.

L'any 2015 es va anomenar Direcció General de Planificació, Avaluació i Farmàcia, en prescindir de les funcions de finançament i quedar centrada en la planificació sanitària i la farmàcia.

L'any 2019 va passar a denominar-se Direcció General de Prestacions i Farmàcia.

Finalment, l'agost de 2023 va adquirir la denominació actual de Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum.

Des de l'inici, el Servei de Planificació Sanitària va assumir una sèrie de funcions similars a les que en té en altres CA. L'àmbit de treball es va focalitzar en dues grans àrees: d'una banda, les relacions institucionals amb el Sistema Nacional de Salut (SNS) a través de les diferents comissions, subcomissions i grups de treball en què la representació de la CAIB recau en el director general; d'una altra banda, col·laborant amb el Servei de Salut, com a organisme responsable de garantir les prestacions sanitàries incloses en la cartera de serveis de l'SNS i la cartera de serveis complementaris de la CA.

A més d'aquestes dues grans vessants, s'estableixen relacions amb les altres direccions generals de la Conselleria de Salut, així com amb la resta d'institucions i organismes relacionats d'alguna manera amb el seu àmbit de competència.



1. Missió, visió i valors

La missió del Servei de Planificació Sanitària és dur a terme tasques de planificació estratègica d'acord amb les directrius en política sanitària que marca el Govern de les Illes Balears, el titular de la Conselleria de Salut i el seu comitè de direcció, així com aquelles derivades de la pertinença al Sistema Nacional de Salut.

Aquesta missió cerca generar evidència per ajudar en la presa de decisions sobre les intervencions prioritàries que es duen a terme en relació amb l'atenció sanitària, a partir de les necessitats en salut de la població.

La nostra missió es desenvolupa de manera conjunta amb les altres direccions generals de la Conselleria de Salut, i és especialment estreta amb el Servei de Salut de les Illes Balears com a responsable de la provisió de serveis i prestacions.

La visió del Servei de Planificació és ser un referent per a l'organització sanitària pública de la CA per implantar i desenvolupar estratègies en matèria de política sanitària i establir prioritats com a resposta a les necessitats en salut de la població. Aquesta aspiració incorpora el compliment dels principis fonamentals que defineixen el model sanitari: universalitat, equitat, solidaritat, eficiència, racionalitat, coordinació institucional, participació, transparència, qualitat i rendició de comptes.

Com a element fonamental, impulsa la coordinació dins l'organització i aporta racionalitat, rigor i metodologia per reduir la incertesa en la presa de decisions en matèria de planificació sanitària.

Es constitueix, per tant, en un suport directe al titular de la Conselleria en matèria de salut i a la resta de l'organització.

L'anàlisi i l'avaluació contínues permeten disposar d'una percepció real de les demandes i necessitats en salut de la població de les illes Balears, cosa que ajuda a anticipar-nos als problemes emergents que puguin sorgir.

Els nostres valors són el compromís amb la defensa del model sanitari públic, l'ètica professional, la capacitat dels professionals del Servei, la vocació de servei públic, l'actualització contínua de coneixements, l'aposta per la innovació i la cooperació amb la resta de l'organització.

Aquesta definició de missió, visió i valors, juntament amb l'objectiu fonamental d'aconseguir les metes formulades per la política sanitària, plasmant-les en plans estratègics o estratègies en salut, posiciona el Servei com a referent de la planificació estratègica sanitària en l'àmbit autonòmic.



Els documents estratègics que elabora el Servei tenen vocació territorial per a tota la comunitat autònoma i pretenen tenir transcendència en tots els àmbits de l'organització.

En aplicació de la separació de funcions d'assegurament, compra i provisió que defineixen el model sanitari vigent en l'SNS, el Servei de Planificació Sanitària es posiciona en la funció d'assegurament i pretén participar en l'articulació de polítiques de macrogestió dels serveis sanitaris.

Hi ha diferents matèries que integren les àrees de desenvolupament del Servei de Planificació i que es relacionen amb els serveis que presta:

- Impulsar les actuacions estratègiques definides per la Conselleria en matèria d'atenció sanitària.
- Introduir directrius en el sistema sanitari públic de les Illes Balears i assegurar la coherència de les seves actuacions en matèria de política sanitària amb les del Sistema Nacional de Salut.
- Afavorir la coordinació entre les direccions generals de la Conselleria de Salut.
- Definir i coordinar les prestacions sanitàries sobre la base de la cartera de serveis del Sistema Nacional de Salut.
- Definir les polítiques de garantia de l'assegurament públic i de millora de la qualitat de l'atenció.
- Elaborar, implementar, fer el seguiment, avaluar i donar suport en matèria de planificació estratègica sanitària.
- Actualitzar l'ordenació sanitària territorial de les Illes Balears.
- Millorar els sistemes d'informació sanitària per a la presa de decisions.
- Investigar en planificació estratègica, resultats en salut i en el camp de la variabilitat en la pràctica mèdica (VPM).
- Impulsar el desenvolupament de les estratègies de salut i la coordinació dels fons estatals associats.
- Desplegar la Llei 4/2015 de 23 de març, de drets i garanties de la persona en el procés de morir.

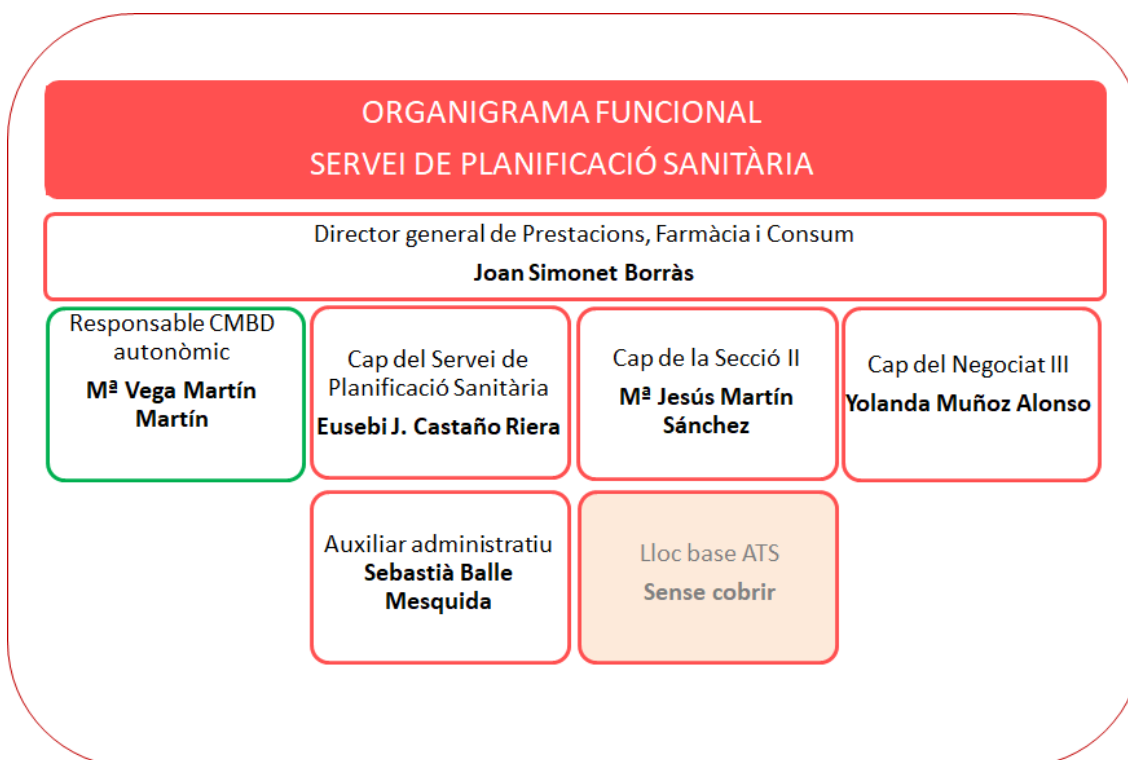


- Desplegar el Decret 3/2019, de 25 de gener, de creació del Comitè d'Ètica Assistencial de les Illes Balears i dels comitès d'ètica assistencial dels hospitals públics o privats de les àrees de salut de Menorca, d'Eivissa i Formentera, i d'Atenció Primària de Mallorca.
- Desplegar el Decret regulador de la Comissió de Garantia i Avaluació del Dret a la Prestació de l'Ajuda per Morir i del Registre de professionals sanitaris objectors de consciència a l'eutanàsia de les Illes Balears (Decret 42/2022, de 21 de novembre)
- Donar suport al director general en aspectes tècnics i de representació.

El Servei de Planificació Sanitària no presta atenció directa al ciutadà. Es presten serveis interns (en l'àmbit de la Conselleria de Salut) i externs (en l'àmbit d'altres conselleries i altres administracions públiques de la comunitat autònoma, de l'organització de l'Estat i de la Unió Europea).

2. Organització interna i recursos

L'organigrama funcional del Servei de Planificació Sanitària és el següent:





3. Activitats més rellevants per àrees

3.1. Planificació estratègica sanitària



4.1.1 Estratègies en salut

Una de les funcions del Servei de Planificació és donar suport al desenvolupament de la majoria de les estratègies de salut de l'SNS i traslladar-les a la CAIB.

D'una banda, destaquen les actuacions dirigides a l'elaboració, difusió, avaluació i actualització de les estratègies en salut, i, de l'altra, les actuacions centrades en els comitès tècnics de les estratègies que coordina la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum.

En el primer cas, els anys 2023 i 2024 s'han dut a terme les activitats rellevants següents, entre les quals distingim les que s'han fet en el Sistema Nacional de Salut (SNS) i les que s'han dut a terme a la CAIB.



- A l'SNS:
 - Elaboració de les estratègies noves següents:
 - Abordatge d'Esclerosi Múltiple en el marc de l'Estratègia de Malalties Neurodegeneratives (pendent d'aprovació).
 - Actualització de les estratègies següents:
 - Estratègia d'Ictus del Sistema Nacional de Salut. Actualització de 2024.
 - Pla Estratègic 2025-2027 del Pla Nacional contra la Resistència als Antibiótics.
 - Avaluació de les estratègies següents:
 - Informe d'avaluació del document «Cuidados Paliativos Pediátricos en el Sistema Nacional de Salud. Criterios de Atención», 2023.
 - Avaluació de l'Estratègia de Malalties Rares (pendent de publicació).
 - Informe de evaluación de la estrategia en enfermedades neurodegenerativas del Sistema Nacional de Salud (Ple del CISNS de 21/12/2023).
 - Informe de evaluación y líneas prioritarias de actuación de la Estrategia en Enfermedades Raras del SNS (Ple CISNS de 14/06/2024).
 - Avaluació de l'Estratègia de Cures Pal·liatives 2015-2019
 - Elaboració de documents específics de l'SNS en els àmbits de les estratègies:
 - Elaboració del Mapa de Recursos Sanitaris de l'ELA (2024).



- A la CAIB:
 - Elaboració de documentació relacionada amb les estratègies:
 - Col·laboració en l'elaboració del document «Maneig de la MRC en atenció primària i criteris de derivació AP-nefrologia. Estratègia de la malaltia renal crònica de les Illes Balears. Actualització 2024». Impressió de 2.500 unitats i distribució als centres de salut i hospitals públics de la CAIB.
 - Publicació a la web del Servei de Planificació Sanitària del *Decàleg de l'ús prudent dels antibiòtics per a la població general*.

Quant al segon apartat, el que fa referència a les actuacions centrades en els comitès tècnics, s'han dut a terme les activitats rellevants següents, en què es distingeix també entre SNS i CAIB.

- A l'SNS:
 - Suport als coordinadors de les estratègies en salut de la CAIB en la participació en els comitès de les institucions. Aquest suport inclou la preparació i documentació de les reunions així com també la gestió i finançament dels desplaçaments. De vegades, s'ha hagut de substituir el coordinador autonòmic si no ha pogut assistir a les reunions.
 - Coparticipació, amb els coordinadors de les estratègies, en l'avaluació de les estratègies i en la revisió de documents vinculats.
 - Cogestió, amb els coordinadors de les estratègies, dels fons finalistes de l'SNS i de l'AEMPS per al desenvolupament de les estratègies de malalties neurodegeneratives (2019-2020-2021-2022-2023-2024), del Programa d'Optimització d'Antibiòtics (PROA) en el marc del PRAN de l'SNS (2020-2021-2022-2023-2024) i de l'estratègia de malalties rares (2024).



- A la CAIB:
 - Reunions dels comitès tècnics de cada estratègia. A la taula següent s'indiquen les darreres dates d'aquestes reunions i el nombre de membres que integren els comitès.

<i>Estratègia</i>	<i>Membres del Comitè Tècnic</i>	<i>Data de la reunió</i>
Diabetis	19	19/12/2022
Malalties Minoritàries i Complexes	24	17/04/2024
MRC	30	02/12/2022
PRAN	30	25/10/2023
Ictus	23	23/02/2024
Malalties Neurodegeneratives	20	16/11/2023 15/11/2024
Salut Cardiovascular (antiga cardiopatia isquèmica)	23	13/07/2022
Cures Pal·liatives	22	31/01/2024
MPOC	19	09/05/2019



<i>Estratègia</i>	<i>Grups</i>	<i>Nre. de persones</i>
Malalties Neurodegeneratives	Grup projecte informació a malalts i cuidadors de persones amb Alzheimer i altres demències	10
	Grup projecte informació a malalts i cuidadors de persones amb Parkinson i altres alteracions del moviment	6
Malaltia Renal Crònica	Grup de treball de les aigües d'hemodiàlisi	26
	Grup de treball de la malaltia renal crònica estadis 1-3 i coordinació amb atenció primària	
	Grup de treball MRCA i diàlisi peritoneal	
	Grup de treball multidisciplinari d'accés vascular d'hemodiàlisi	
	Grup de treball de trasplantament renal	
	Grup de treball de gestió de qualitat, registre de malalts renals	
	Grup de treball de cures pal·liatives en nefrologia	
	Grup de treball de nefrologia pediàtrica	
Cures Pal·liatives	Grup de treball de cures pal·liatives en nefrologia	9
Ictus	Grup de treball protocol ictus pediàtric	15
Malalties Minoritàries i Complexes	Grup de treball del registre de malalties minoritàries i complexes	11



	Grup de treball formació en atenció primària	4
	Grup de treball transició pediatria-adults	4

Actualització de les estratègies en salut de la CAIB

El projecte d'identificació i priorització d'accions de les estratègies iniciat l'any 2022 ha tingut continuïtat els dos anys que inclou aquesta memòria d'activitats.

Amb el canvi de legislatura es va presentar el projecte al nou equip directiu de la Conselleria i a l'equip directiu del Servei de Salut. Van tenir lloc les reunions següents: presentació al director general (19/10/2023); presentació al Comitè de Direcció de la Conselleria (27/11/2023) i presentació a l'equip directiu del Servei de Salut (09/01/2024).

S'han efectuat alguns canvis en la metodologia d'implementació prevista d'aquestes reunions, de manera que la priorització d'accions s'ha centrat en les estratègies coordinades des de la nostra direcció general.

Durant el darrer trimestre de 2023 es van fer reunions entre el director general i els coordinadors de les estratègies per explicar la continuïtat del projecte.

Durant l'any 2024 es van convocar de nou els coordinadors de forma individualitzada entre el 15/01/2024 i el 05/02/2024. A aquestes reunions se'ls va explicar la nova metodologia, en la qual s'haurien de prioritzar tres accions per desenvolupar-les al llarg de l'any 2024. Aquestes accions es presentarien a una reunió conjunta entre tots els coordinadors, la consellera de Salut, els directors generals de la Conselleria de Salut i l'equip directiu del Servei de Salut. El dia 7/04/2024 va tenir lloc aquesta reunió. Durant tot l'any 2024, el Servei de Planificació sanitària ha treballat amb els coordinadors en el seguiment de la implementació de les accions. Hi ha hagut múltiples reunions amb el Servei de Salut i els coordinadors i amb altres responsables implicats en la implementació de les accions (de sistemes d'informació, d'humanització, de serveis socials, etc.).

Entre el 04/11/2024 i el 22/04/2024 es van mantenir reunions entre el director general i els coordinadors de forma individualitzada per fer seguiment de les accions. Aquestes reunions han tingut com a finalitat preparar la propera reunió amb la consellera i l'equip directiu, que està programada per al 10 d'abril de 2025. A la reunió es presentaran els objectius assolits i la línia de continuïtat del projecte.



Jornades de les estratègies en salut

Entre les activitats que s'organitzen per implementar les estratègies figuren accions de difusió i de formació que s'han dut a terme a través d'una sèrie de jornades. Aquestes jornades poden ser monotemàtiques o es poden fer al voltant de més d'una estratègia. Habitualment compten amb tallers formatius d'actualització per a professionals i tenen l'acreditació de la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries de les Illes Balears. A més, sempre hi ha un apartat dedicat als pacients i a les associacions de pacients.

El 2023 s'ha organitzat les jornades següents (5):

- **(1) V Jornada de l'Estratègia de Malaltia Renal Crònica de les Illes Balears a Atenció Primària**, a l'Hospital Universitari Son Llàtzer (13/01/2023). La Jornada ha estat **acreditada amb 0,6 crèdits** per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries de les Illes Balears (CFC_IB Expedient núm. 04-0023-07/0036-C),

Participació:

Nombre d'inscrits	86
Nombre de certificats (ponències + tallers)	58

<i>Professió (inscrits)</i>	<i>Nombre</i>
Medicina	58
Infermeria	24
Altres	4
Total	86



La Jornada es dirigia principalment als professionals de medicina i infermeria d'atenció primària, d'hospitals, nutricionistes i d'altres professionals que estassin interessats en la formació continuada sobre la malaltia renal crònica.

El Servei de Planificació elaborà el programa científic de les jornades, juntament amb el coordinador autonòmic i altres membres del Comitè Tècnic de l'Estratègia.

També s'hi va donar suport tècnic i administratiu (sol·licitud d'acreditació, reserva de sales, control d'inscripcions, avaluació, certificats, desplaçament de ponents i docents, etc.).

Tota l'activitat que ha generat la Jornada s'ha tramitat a través del microlloc del Servei <http://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/portada-34065/>.

– **(2) Jornada de treball Registre de Malalties Minoritàries i Complexes de les Illes Balears** a l'Hospital Universitari Son Espases (13/03/2023)

L'assistència a aquesta jornada es va gestionar a través d'invitació personal de professionals implicats de diferents perfils professionals, com són clínics, informàtics i gestors. Es tractà d'una jornada de treball en la qual es van explorar les necessitats i requeriments d'un registre comú de malalties minoritàries i complexes. A més, s'hi van exposar experiències d'altres comunitats autònomes.

– **(3) I Jornada del dia Mundial d'Esclerosi Múltiple 2023 a l'Hospital Universitari Son Llätzer (26/05/2023).**

Participació:

Nombre d'inscrits	173
Nombre de certificats (ponències + tallers)	104



<i>Professió (inscrits)</i>	<i>Nombre</i>
Medicina	43
Infermeria	35
Logopèdia	2
Psicologia	14
Teràpia ocupacional	4
Treball social	43
Altres	32
TOTAL	173

La Jornada es dirigia principalment a metges i infermers d'atenció primària, d'hospitals i d'atenció sociosanitària; fisioterapeutes, logopedes; treballadors socials, nutricionistes; psicòlegs i terapeutes ocupacionals de les illes Balears interessats en la formació continuada sobre l'esclerosi múltiple. També s'adreçava a tots els professionals de les administracions en matèria de serveis i prestacions socials que participen en l'atenció a aquests pacients i a les seves famílies, i finalment a persones interessades o afectades per l'esclerosi múltiple, especialment les vinculades a les associacions de pacients i familiars.

Aquesta Jornada va ser finançada amb càrrec dels fons per a les estratègies 2023 del Ministeri de Sanitat que va aprovar el CISNS en data 13 de novembre de 2023, com a suport a la implementació de l'Estratègia contra les Malalties Neurodegeneratives (incloent-hi l'ELA).

El Servei de Planificació elaborà el programa científic de les jornades, juntament amb el coordinador autonòmic i altres membres del Comitè Tècnic de l'Estratègia. També va donar-hi suport tècnic i administratiu (sol·licitud d'acreditació, reserva de sales, control d'inscripcions, avaluació, certificats, desplaçament de ponents i docents, etc.).



Tota l'activitat que ha generat la Jornada s'ha tramitat a través del microlloc del Servei <http://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/portada-34065/>.

- **(4) III Jornada del Pla nacional enfront de la resistència als antibiòtics de les Illes Balears (PRAN_CAIB)** a l'Hospital Universitari Son Espases (14/11/2023). La Jornada ha estat **acreditada amb 0,5 crèdits** per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries de les Illes Balears (CFC_IB Expedient núm. 04-0023-07/0039-C),

Participació:

Nombre d'inscrits	147
Nombre de certificats (ponències + tallers)	81

<i>Professió (inscrits)</i>	<i>Nombre</i>
Medicina	63
Infermeria	24
Altres	60
TOTAL	147

La Jornada es dirigia principalment als professionals de les especialitats implicades en el PRAN (microbiologia, farmàcia, infectologia, medicina intensiva, medicina preventiva, prescriptors de tots els àmbits, residents, etc.) d'atenció primària i hospitalària i altres professionals que estassin interessats en la formació continuada sobre la lluita contra la resistència als antibiòtics.

El Servei de Planificació elaborà el programa científic de les jornades, juntament amb el coordinador autonòmic i altres membres del Comitè Tècnic de l'Estratègia.



També s'hi va donar suport tècnic i administratiu (sol·licitud d'acreditació, reserva de sales, control d'inscripcions, avaluació, certificats, desplaçament de ponents i docents, etc.).

Tota l'activitat que genera la Jornada es va tramitar a través del microlloc del Servei <http://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/portada-34065/>.

- **(5) IV Jornada de l'Estratègia de Malalties Neurodegeneratives de les Illes Balears** a l'Hospital Universitari Son Llàtzer (**15/12/2023**). La Jornada ha estat **acreditada amb 0,6 crèdits** per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries de les Illes Balears (CFC_IB Expedient núm. 04-0023-07/0042-C)

Participació:

Nombre d'inscrits	171
Nombre de certificats (ponències + tallers)	113

<i>Professió (inscrits)</i>	<i>Nombre</i>
Medicina	63
Infermeria	24
Altres	91
TOTAL	171

La Jornada estava dirigida principalment als professionals de medicina i infermeria d'atenció primària, d'hospitals i d'atenció sociosanitària; fisioterapeutes, logopedes; treballadors socials, nutricionistes; psicòlegs i terapeutes ocupacionals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears interessats en la formació continuada sobre les malalties neurodegeneratives. També s'adreçava a tots els professionals de les administracions en matèria de serveis i prestacions socials que participin en l'atenció a aquests pacients i a les seves famílies, i finalment a persones interessades o afectades per les malalties neurodegeneratives, especialment a aquelles vinculades a les associacions de pacients i familiars.



La Jornada estava finançada a càrrec dels fons per a les estratègies 2023 del Ministeri de Sanitat que van ser aprovats en el CISNS de data 13 de novembre de 2023, com a suport a la implementació a l'Estratègia enfront de Malalties Neurodegeneratives (Inclòs ELA).

El Servei de Planificació elaborà el programa científic de les jornades, juntament amb el coordinador autonòmic i altres membres del Comitè Tècnic de l'Estratègia.

També s'hi donar suport tècnic i administratiu (sol·licitud d'acreditació, reserva de sales, control d'inscripcions, avaluació, certificats, desplaçament de ponents i docents, etc.).

Tota l'activitat que ha generat la Jornada s'ha tramitat a través del microlloc del Servei <http://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/portada-34065/>.

El 2024 s'ha organitzat les jornades següents (5):

- (1) **VI Jornada de l'Estratègia de Cures Pal·liatives de les Illes Balears i VIII Illes-Pal** a l'Hospital Universitari Son Espases (16/02/2024). La Jornada ha estat **acreditada amb 0,6 crèdits** per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries de les Illes Balears (CFC_IB Expedient núm. 04-0023-07/0048-C),

Participació:

Nombre d'inscrits	190
Nombre de certificats (ponències + tallers)	134

<i>Professió (inscrits)</i>	<i>Nombre</i>
Medicina	41
Infermeria	83
Altres	66
TOTAL	190



La Jornada estava dirigida principalment als professionals de medicina i infermeria d'atenció primària, d'hospitals i d'atenció sociosanitària; fisioterapeutes, treballadors socials, nutricionistes i psicòlegs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears interessats en la formació continuada sobre les cures pal·liatives.

També s'adreçava a tots els professionals de les administracions en matèria de serveis i prestacions socials que participen en l'atenció a aquests pacients i a les seves famílies, i finalment a persones interessades o afectades per malalties i situacions cròniques evolutives i irreversibles, especialment a aquelles vinculades a les associacions de pacients i familiars.

El Servei de Planificació juntament amb la coordinadora de l'estratègia autonòmica, membres del comitè tècnic de l'estratègia i l'equip directiu d'IllesPal (Societat Balear de Cures Pal·liatives), elaborà el programa científic de les jornades.

També s'hi va donar suport tècnic i administratiu (sol·licitud d'acreditació, reserva de sales, control d'inscripcions, avaluació, certificats, desplaçament de ponents i docents, etc.).

Tota l'activitat que ha generat la Jornada s'ha tramitat a través del microlloc del Servei <http://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/portada-34065/>.

- **(2) I Jornada Conjunta de les Estratègies de Salut Cardiovascular i Ictus de les Illes Balears** a l'Hospital Universitari Son Espases (08/03/2024). La Jornada ha estat **acreditada amb 0,5 crèdits** per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries de les Illes Balears (CFC_IB Expedient núm. 04-0023-07/0053-C),

Participació:

Nombre d'inscrits	271
Nombre de certificats (ponències + tallers)	138



<i>Professió (inscrits)</i>	<i>Nombre</i>
Medicina	87
Infermeria	73
Altres	111
TOTAL	271

La Jornada estava dirigida principalment als professionals de les especialitats implicades en les dues estratègies d'atenció primària i hospitalària (cardiologia, neurologia, geriatria, atenció primària, infermeria, treball social, teràpia ocupacional, psicologia, medicina rehabilitadora, fisioteràpia, logopèdia, etc.) i altres professionals interessats en la formació continuada sobre les malalties cardiovasculars i cerebrovasculars, així com als pacients i cuidadors.

El Servei de Planificació elaborà el programa científic de les jornades, juntament amb els dos coordinadors autonòmics i altres membres del comitè tècnic de les estratègies d'ictus i salut cardiovascular.

També s'hi va donar suport tècnic i administratiu (sol·licitud d'acreditació, reserva de sales, control d'inscripcions, avaluació, certificats, desplaçament de ponents i docents, etc.).

La Jornada es va finançar amb la col·laboració de les empreses Pfizer, Daiichi-Sankyo i Boehringer-Ingelheim.

També hi van participar la Societat Balear de Cardiologia, la Societat Balear de Neurologia, l'Associació per a la Rehabilitació d'Accidentats Cerebrals de Balears (REHACER) i la Fundació Ictus de Catalunya.

Tota l'activitat que ha generat la Jornada s'ha tramitat a través del microlloc del Servei <http://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/portada-34065/>.

- **(3) II Jornada de l'Estratègia de Malalties Minoritàries i Complexes de les Illes Balears** a l'Hospital Universitari Son Espases (23/05/2024 i 24/05/2024). La Jornada ha estat acreditada amb 0,9 crèdits per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries de les Illes Balears (CFC_IB Expedient núm. 04-0023-07/0056-C).

Participació:



Nombre d'inscrits	100
Nombre de certificats (ponències + tallers)	31

<i>Professió (inscrits)</i>	<i>Nombre</i>
Medicina	30
Infermeria	9
Altres	61
TOTAL	100

La Jornada estava dirigida principalment a professionals sanitaris d'hospitals, d'atenció primària i d'atenció sociosanitària implicats en l'atenció a persones amb malalties minoritàries, així com als residents interessats en aquestes malalties. També a tots els professionals que en la seva labor diària ofereixen serveis a persones amb malalties minoritàries, com ara logopedes, treballadors socials, nutricionistes, psicòlegs i terapeutes ocupacionals.

El Servei de Planificació elaborà el programa científic de les jornades, juntament amb el coordinador autonòmic i altres membres del Comitè Tècnic de l'Estratègia.

També s'hi va donar suport tècnic i administratiu (sol·licitud d'acreditació, reserva de sales, control d'inscripcions, avaluació, certificats, desplaçament de ponents i docents, etc.).

Tota l'activitat que ha generat la Jornada s'ha tramitat a través del microlloc del Servei <http://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/portada-34065/>.

La Jornada va ser finançada amb la col·laboració de les empreses Pfizer, SOBI, Amicus-Therapeutics i Alnylam.

- **(4) Jornada de l'Estratègia d'Ictus: 20 anys de Codi Ictus de les Illes Balears** a l'Hospital Universitari Son Llàtzer (29/10/2024). La Jornada ha estat acreditada amb 0,4 crèdits per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries de les Illes Balears (CFC_IB Expedient núm. 04-0023-07/0062-C).

Participació:



Total d'inscrits	157
Total de certificats (ponències + tallers)	85

<i>Professió (inscrits)</i>	<i>Nombre</i>
Medicina	60
Infermeria	45
Altres	52
TOTAL	157

La Jornada estava dirigida principalment a metges i infermers tant d'hospitals com del SAMU061, d'atenció primària i d'atenció sociosanitària de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears interessats en la gestió del Codi Ictus. També anava dirigida a tots els professionals de les administracions en matèria de serveis i prestacions sociosanitàries responsables de les decisions en la gestió i organització dels recursos.

El Servei de Planificació elaborà el programa científic de les jornades, juntament amb el coordinador autonòmic i altres membres del Comitè Tècnic de l'Estratègia.

També s'hi va donar suport tècnic i administratiu (sol·licitud d'acreditació, reserva de sales, control d'inscripcions, avaluació, certificats, desplaçament de ponents i docents, etc.).

Tota l'activitat que ha generat la Jornada s'ha tramitat a través del microlloc del Servei <http://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/portada-34065/>.

- **(5) V Jornada de l'Estratègia de Malalties Neurodegeneratives de les Illes Balears** a l'Hospital Universitari Son Llàtzer (23/12/2024). La Jornada va ser acreditada amb 0,7 crèdits per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries de les Illes Balears.



Participació:

Nombre d'inscrits	181
Nombre de certificats (ponències + tallers)	89

<i>Professió (inscrits)</i>	<i>Nombre</i>
Medicina	42
Infermeria	61
Altres	78
TOTAL	181

La Jornada anava dirigida principalment als professionals de medicina i infermeria d'atenció primària, d'hospitals i d'atenció sociosanitària; fisioterapeutes, logopedes; treballadors socials, nutricionistes; psicòlegs i terapeutes ocupacionals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears interessats en la formació continuada sobre les malalties neurodegeneratives. També estava dirigida a tots els professionals de les administracions en matèria de serveis i prestacions socials que participin en l'atenció a aquests pacients i a les seves famílies i, finalment, a persones interessades o afectades per les malalties neurodegeneratives, especialment a aquelles vinculades a les associacions de pacients i familiars.

La Jornada es va finançar amb càrrec dels fons per a les estratègies 2024 del Ministeri de Sanitat que va aprovar el CISNS en data 14 de juny de 2024, com a suport a la implementació de l'Estratègia contra les Malalties Neurodegeneratives (incloent-hi l'ELA).

El Servei de Planificació elaborà els programes científics de les jornades, juntament amb el coordinador autonòmic i altres membres del Comitè Tècnic de l'Estratègia.



També s'hi va donar suport tècnic i administratiu (sol·licitud d'acreditació, reserva de sales, control d'inscripcions, avaluació, certificats, desplaçament de ponents i docents, etc.).

Tota l'activitat que ha generat la Jornada s'ha tramitat a través del microlloc del Servei <http://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/portada-34065/>.

El Servei de Planificació Sanitària també ha col·laborat o participat en altres jornades vinculades a les estratègies que no ha organitzat el nostre Servei:

- «L'Estratègia de Malaltia renal Crònica en el Sistema Nacional de Salut. Escoltant el silenci, diagnosticant la MRC». Sala d'actes del Hospital Joan March, Bunyola. (02/05/2023). Jornada coorganitzada per la DGPIF amb ALCER Espanya i la Societat Espanyola de Nefrologia (SEN).
- 36es Jornades Nacionals de Persones Renals. Madrid, 25 i 26 de novembre de 2023. Presentació de la ponència: «Són necessàries les estratègies específiques contra la malaltia renal crònica?»
- Presentació del projecte RE_DES (*Retos y desafíos en la atención a las enfermedades raras*). Congrés dels Diputats. Madrid, 16 desembre de 2024. L'objectiu principal d'aquest projecte és promoure la revisió dels plans i les estratègies d'atenció a les malalties rares per adaptar-los a l'actual context diagnòstic i terapèutic d'aquest grup de patologies.
- Reunió regional del Codi Ictus a les Illes Balears (19/12/2024), Palma. Organitzat per ANGELS-INITIATIVE.

Durant l'any 2023 ens vam incorporar a la Comissió Assessora de l'Estratègia de Càncer de la CAIB, constituïda el 10 de maig de 2023. Tot i que no és una estratègia que coordini el nostre servei, participem en el seu desenvolupament formant part d'aquesta Comissió.

3.1.2 Coordinació del Pla contra les Resistències als Antibiotics de la CAIB (Pran_Caib)

El Ministeri de Sanitat, a través de l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris (AEMPS), ha implementat els darrers anys el Pla contra les Resistències als Antibiotics.

3.1.2.1 Comissió PRAN_CA Salut Humana

La representació de la nostra CA a la Comissió PRAN_CA Salut Humana recau en el cap del Servei de Planificació Sanitària. En el període d'aquesta memòria s'han dut



a terme les reunions següents: 29/03/2023, 07/06/2023, 28/06/2023, 20/07/2023 (monogràfica de consums), 14/09/2023 (monogràfica de consums), 27/09/2023, 13/12/2023, 21/02/2024 (monogràfica de consums), 13/03/2024, 23/05/2024, 18/09/2024 (monogràfica de consums), 25/09/2024 i 11/12/2024.

A aquestes reunions s'hi han aprovat, entre d'altres, els documents o projectes següents:

- Report: *One Health High-Level Meeting on Antimicrobial Resistance. Brief Note*. Pamplona, 18 i 19 d'octubre de 2023. Agència Espanyola de Medicaments (AEMPS). Ministeri de Sanitat.

https://resistenciaantibioticos.es/sites/default/files/2024-01/Report_High%20Level%20Meeting%20on%20AMR_Spanish%20Presidency_18-19%20October%202023_0.pdf

- *Norma per a la certificació dels equips PROA hospitalaris*. Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris (AEMPS). Data de publicació: febrer de 2023.

<https://resistenciaantibioticos.es/sites/default/files/2023-04/Normas%20de%20Certificaci%C3%B3n%20de%20equipos%20PROA%20hospitalarios.pdf>

- *Norma per a la certificació dels equips PROA comunitaris*. Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris (AEMPS). Data de publicació: febrer 2023.

<https://resistenciaantibioticos.es/sites/default/files/2023-04/Norma%20de%20Certificaci%C3%B3n%20de%20Equipos%20PROA%20comunitarios.pdf>

- *Informe anual del Plan Nacional frente a la Resistencia a los Antibióticos* (PRAN) 2022. Data de publicació: juliol de 2023.

- *CertificaPROA. Características y pasos a seguir*. Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris (AEMPS). Data de publicació: febrer 2023.

https://www.resistenciaantibioticos.es/sites/default/files/2024-10/CertificaPROA_Caracter%20ADsticas%20y%20pasos%20a%20seguir.pdf

- Eina CertificaPROA
- *Inform RedLabRA 2021*



- Eina de consum d'antimicrobians SEFH-PRAN
- PROApp
- WASPSS (Wise Antimicrobial Stewardship Program Support System)
- Conveni de coordinadors científics tècnics PROA de les comunitats autònomes
- EUJAMRAI-II: si se'n compleixen els terminis, està previst llançar el projecte el gener de 2024.
- Enquesta sobre fluoroquinolones
- Objectius de consum de la UE.

3.1.2.2 Comitè Tècnic PRAN_CAIB

A la CAIB es va decidir coordinar el PRAN amb la metodologia de les estratègies en salut. D'aquesta manera, es va constituir el Comitè Tècnic del PRAN de la CAIB el 7 de febrer de 2017. Actualment formen part d'aquest comitè tècnic 30 persones.

El Comitè ha fet cinc reunions. La darrera reunió que s'ha convocat és la celebrada el 23 d'octubre de 2023.

El PRAN_CAIB té designats dos coordinadors: Leonor Periañez Párraga, del Servei de Farmàcia Hospitalària de l'HUSE, i Antonio Oliver Palomo, del Servei de Microbiologia de l'HUSE. Aquestes dues persones formen part de la Comissió Tècnica del PRAN a l'AEMPS en representació de dues societats científiques. Per això, la representació de la CAIB en aquesta Comissió recau en el cap de Servei de Planificació Sanitària.

3.1.2.3 Comissió PROA de la CAIB i comissions PROA dels hospitals i gerències d'atenció primària

El 4 de març de 2019, el Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut (CISNS) va aprovar un document d'actualització del PRAN amb les accions prioritàries per dur a terme en el trienni 2019-2021. Entre aquestes accions s'incloïa la implementació dels programes d'optimització de l'ús d'antibiòtics (PROA) en els àmbits d'AP, hospitalari i sociosanitari.

En el marc d'implementació d'aquestes accions, el 24 de setembre de 2019 es va publicar una resolució de la Secretaria General de Sanitat i Consum que recollia un conveni per implementar els programes d'optimització de l'ús d'antibiòtics



(PROA) en l'àmbit hospitalari, d'atenció primària i sociosanitari (BOE núm. 247, de 14 d'octubre de 2019, sec. III, pàg. 112939). La CAIB es va adherir al conveni el 3 de febrer de 2020, juntament amb 8 comunitats autònomes més.

Els dos compromisos principals de les comunitats autònomes que s'adhereixen al conveni són identificar un responsable de la CA —el qual es denomina coordinador científicotècnic— i aportar les infraestructures tècniques i de gestió necessàries, així com els recursos materials i personals necessaris per executar de manera correcta i eficaç els compromisos adquirits en el conveni.

La Conselleria de Salut i Consum va designar la Dra. Estrella Rojo Molinero, microbiòloga de l'Hospital Universitari Son Espases, coordinadora PROA_CAIB, i el 30 de setembre de 2020 es va constituir la Comissió PROA de la CAIB. Aquesta Comissió es va formar amb la coordinadora científicotècnica de la CAIB, el director general de Prestacions i Farmàcia, els coordinadors del PROA de la CAIB, un representant del Servei de Salut, un representant de cada hospital públic i un altre de cadascuna de les tres àrees d'atenció primària (que són els responsables PROA dels centres o àmbits respectius).

En aquesta primera reunió es van consensuar les properes accions per implementar els PROA a la CAIB.

El desembre de 2023 es va presentar la «Memòria de les activitats dutes a terme per la coordinadora científicotècnica PROA de la comunitat autònoma de les Illes Balears en l'àmbit de l'objecte del conveni per a l'exercici 2022-2023». En aquest document es fa una descripció detallada de les activitats desenvolupades entre novembre de 2022 i octubre de 2023, i que són de diversa índole: reunions amb directius i amb equips assistencials, difusió, formació, elaboració de guies i protocols, recerca, etc.

El desembre de 2024 es va presentar la «Memòria de les activitats dutes a terme per la coordinadora científicotècnica PROA de la comunitat autònoma de les Illes Balears en l'àmbit de l'objecte del conveni per a l'exercici 2023-2024». En aquest document es fa una descripció detallada de les activitats desenvolupades durant el període de novembre de 2023 fins a l'octubre de 2024. La Comissió de seguiment de l'AEMPS va aprovar les dues memòries.

Els equips PROA de la Gerència d'AP de Mallorca i de l'Hospital Universitari Son Espases van participar l'any 2024 en el pilotatge de l'eina de certificació «CertificaPROA», de l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris (AEMPS). Aquest pilotatge, a més de validar els ítems de l'autocertificació, va permetre validar també el procediment amb les intervencions dels diferents agents que en formen part.



L'Hospital Universitari Son Espases (HUSE) va ser un dels 10 hospitals de l'SNS que l'AEMPS va elegir per dur a terme el pilotatge d'aquest projecte. Per diverses raons, el projecte s'ha anat retardant. Una vegada solucionats els inconvenients, actualment ja s'empra l'aplicació a l'Hospital Universitari Son Espases, gràcies a l'impuls de l'equip directiu de l'hospital.

Inicialment, el projecte havia de tenir continuïtat a la resta d'hospitals de l'SNS que volguessin adherir-s'hi, però aquesta ampliació va quedar paralitzada perquè l'AEMPS treballa en una nova eina, PROAapp, que previsiblement estarà disponible l'any 2024.

3.1.2.5 Projecte europeu Antimicrobial resistance and HealthCare Associated Infections (EU-JAMRAI_2)

El projecte EU-JAMRAI_II (Acció Conjunta Europea sobre Resistència als Antimicrobians i Infeccions Associades amb l'Assistència Sanitària) està vinculat al Pla Nacional enfront de les Resistències als Antibiotics 2022-2024 (PRAN) que es va aprovar al Ple del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut (CISNS) del dia 15 de juny de 2022.

És la continuació del EUJAMRAI_I, que es va desenvolupar des de 2018-2021. S'ha presentat als fons EU4 Health Programme (EU4H). ¹

El Coordinador del Projecte és el Ministeri de Salut de França i hi participen trenta països, amb 129 institucions. El soci líder del projecte per al node d'Espanya és l'AEMPS, i formem el grup nou comunitats autònomes (AND, ARA, CAT, CANT, EXT, LR, MUR, PV i CAIB) a més de l'ISCIII, el CSIC, i el Ministeri de Sanitat.

El mes de juny de 2023 se n'ha rebut l'avaluació i s'ha acceptat. Es tracta d'un projecte cofinanceu (80/20). El pressupost és de 62.500.023,59 €, amb una contribució d'EU de 49.999.998,80 € (80 %).

El pressupost per a la CAIB és de: 235.341,71 €, dels quals es financen 188.273,37 (80 %). La Conselleria té un pressupost de 60.729,77 € i l'IdISBa-HUSE de 174.611,94 €. L'entitat gestora del projecte és l'IDISBA.

EUJAMRAI_II farà costat als estats membres i països associats en els seus esforços per desenvolupar i actualitzar el plans d'acció nacional (PAN) sobre la RAM. D'aquesta manera, contribuirà a diverses prioritats polítiques de EU4Health contra la RAM i permetrà reforçar la coordinació entre els estats membres i els països associats, reforçar la capacitat de resposta dels sistemes sanitaris, garantir l'accés a medicaments i productes sanitaris crítics i protegir els ciutadans.

¹ EU4Health programme 2021-2027 – a vision for a healthier European Union.



El projecte destaca també per definir-se en el marc «Una sola salut», amb la participació dels ministeris, organismes i institucions encarregats de la sanitat animal i les qüestions mediambientals, així com accions concretes dirigides al medi ambient.

Els objectius que el defineixen són:

1. Donar suport al desenvolupament d'estratègies i plans d'acció d'àmbit nacional en la lluita davant l'augment de resistències als antimicrobians (RAM).
2. Donar suport al desenvolupament d'estratègies d'àmbit nacional, local i de centres sanitaris en l'àrea de les infeccions associades a centres sanitaris, incloent-hi la implementació nacional de les recomanacions del ECDC.
3. Desenvolupar i augmentar la implementació d'eines basades en l'evidència, incloent-hi les preparades pel ECDC, i a través de la formació, canvis en l'organització i altres mètodes, aconseguir millores sostenibles en la pràctica sanitària en hospitals i altres centres sanitaris.
4. Reforçar l'enfocament *One health* i la coordinació entre diferents sectors implicats en les resistències RAM, incloent-hi salut animal, seguretat alimentària, agricultura, medi ambient i recerca i la programació conjunta sobre RAM (JPI AMR).
5. Contribuir a implementar els assoliments obtinguts en recerca, identificar prioritats de recerca i promoure la conscienciació i el compromís dels governs i totes les parts implicades.

La CAIB participa en els grups de treball següents (WP): WP2 (Evaluation), WP6 (Antimicrobial stewardship in humans and animals), WP7 (Improve the Infection Prevention and Control actions with a One Health approach), WP8 (Integrated One Health surveillance), WP9 (Access to antibiotics and diagnostic tools) i WP10 (Communication, Awareness raising).

4. Unitat Tècnica d'Ètica Assistencial de les Illes Balears

La Unitat Tècnica d'Ètica Assistencial té com a funcions principals donar suport a la secretària del Comitè d'Ètica Assistencial de les Illes Balears i dur a terme el procediment d'acreditar els comitès d'ètica assistencial dels hospitals públics o privats de les àrees de salut de Menorca, d'Eivissa i Formentera i d'atenció primària de Mallorca.



El Decret 3/2019, de 25 de gener, de creació del Comitè d'Ètica Assistencial de les Illes Balears i dels comitès d'ètica assistencial dels hospitals públics o privats de les àrees de salut de Menorca, d'Eivissa i Formentera i d'atenció primària de Mallorca estableix que aquest Comitè queda adscrit orgànicament a la Direcció General de Prestacions i Farmàcia de la Conselleria de Salut i Consum de les Illes Balears.

Aquest comitè es vincula al desplegament normatiu de la Llei 4/2015 de drets i garanties de la persona en el procés de morir, que va impulsar l'Estratègia de Cures Pal·liatives de les Illes Balears.

L'any 2023, el Comitè d'Ètica Assistencial va celebrar dues reunions plenàries i dues reunions de la Comissió Permanent.

També s'ha organitzat una Jornada de treball sobre el paper de la consultoria en ètica assistencial, que va tenir lloc el 27 de juny de 2023 a l'HUSE. Aquesta Jornada va comptar amb la participació d'un ponent i 55 persones inscrites distribuïts de la manera següent per categories professionals: medicina, 19; infermeria, 14; treball social, 6; juristes, 5; altres, 11.

L'any 2024 s'han celebrat 5 reunions plenàries i 3 reunions de la comissió permanent.

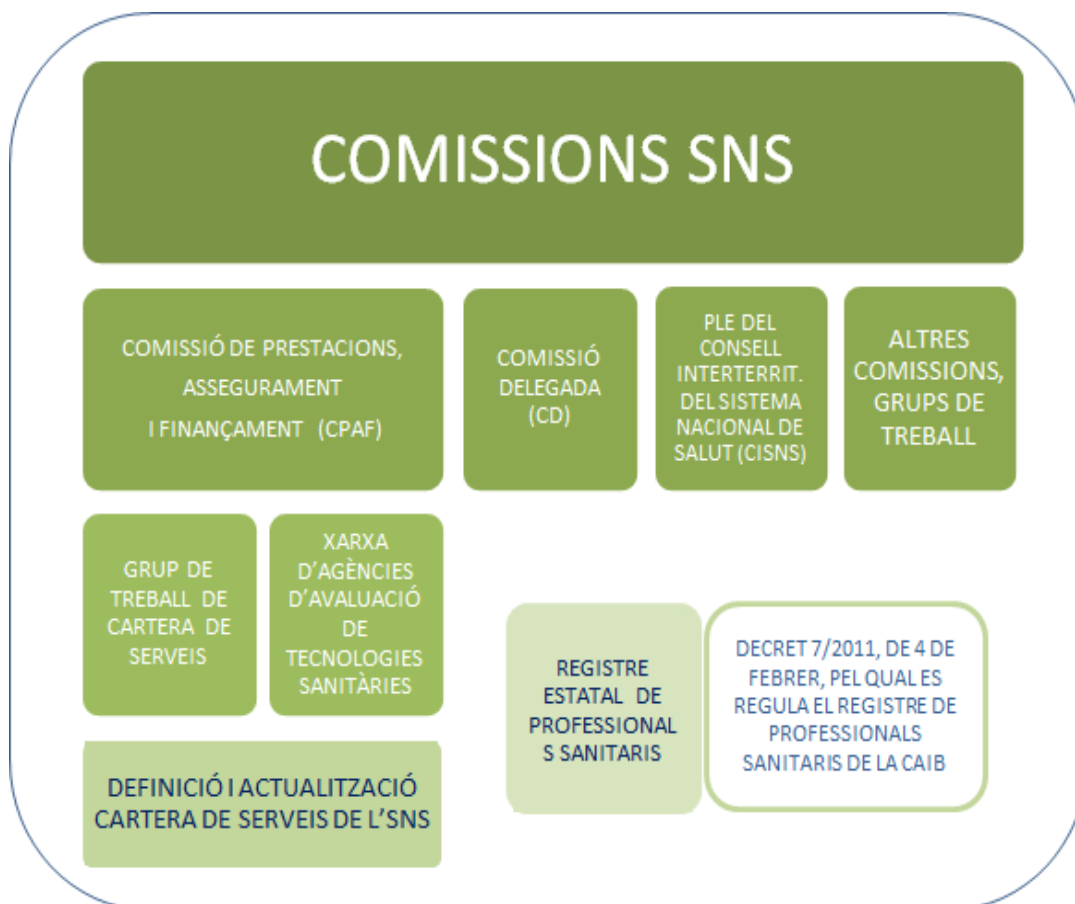
A més, el Servei de Planificació Sanitària va assumir la representació de la CAIB a la Xarxa de Consells, Comissions i Comitès Autonòmics de Bioètica i del Comitè de Bioètica d'Espanya (REDECABE) des de l'any 2017. La persona designada en aquesta xarxa és la presidenta del Comitè d'Ètica Assistencial de les Illes Balears.

El CEAIB elabora una memòria anual de la seva activitat que es pot descarregar al web:

https://www.caib.es/sites/planificaciosanitaria/ca/comite_de_etica_asistencial_illes_balears/

També durant l'any 2024 s'ha iniciat el procediment de renovació de l'acreditació dels comitès d'ètica assistencial dels hospitals públics o privats de les àrees de salut de Menorca, d'Eivissa i Formentera i d'atenció primària de Mallorca.

5. Treball a les comissions del Sistema Nacional de Salut (SNS)



El Servei de Planificació dona suport al director general de Prestacions, Farmàcia i Consum en les comissions de l'SNS en què exerceix la representació de la CAIB. També dona suport a la preparació dels plens del Consell Interterritorial de l'SNS, en què té la representació la persona titular de la Conselleria de Salut i Consum.

Una vegada que es rep l'ordre del dia i la documentació de la reunió, es distribueix entre els directors generals segons el seu àmbit de competència i se'ls sol·licita que informin sobre els temes que s'han de tractar. Es prepara un dossier amb la documentació de la reunió i les propostes de la CA per al debat de cada reunió. Es fa un seguiment posterior dels acords adoptats en les reunions, així com de la sol·licitud d'informació que es fa a les CA. També s'elaboren els informes i memòries requerits per les comissions o grups de treball. El Ministeri té obert un espai virtual de comunicació i col·laboració, *l'e-room* de l'SNS, on es fa seguiment de la Comissió de Prestacions, Assegurament i Finançaement (CPAF). Finalment, s'arxiva tota la documentació rellevant de les diferents comissions.

En el període objecte d'aquesta memòria s'han fet sis reunions de la CPAF en 2023 [03/03/2023, 14/04/2023, 07/06/2023, 26/06/2023, 30/10/2023 (extraordinària



fons) i 19/12/2023] i quatre en 2024 (27/02/2024, 10/07/2024, 24/09/2024, 11/11/2024).

Pel que fa a les reunions del Ple del CISNS, s'han fet nou reunions l'any 2023 i onze en 2024.

En la dinàmica habitual de reunions ordinàries del Ple del CISNS, es convoca una reunió prèvia de la Comissió Delegada del CISNS. L'any 2023 s'han fet quatre reunions [08/02/2023 (extraordinària), 22/02/2023, 14/06/2023 i 03/10/2023] i quatre en 2024 (25/03/2024, 31/05/2024, 04/10/2024, 05/12/2024).

El Servei de Planificació Sanitària fa un seguiment especial a la cartera de serveis de l'SNS. En el marc de la Comissió de Prestacions s'han estructurat dos àmbits de desenvolupament d'aquesta matèria. D'una banda, el grup de treball de definició de cartera de serveis, i, de l'altra, el grup de treball d'actualització de la cartera de serveis. El Servei de Planificació Sanitària du a terme tasques de coordinació d'ambdós grups, alhora que fa d'enllaç entre el Ministeri i les direccions generals de la Conselleria, incloent-hi sobretot el Servei de Salut, que és l'organisme més involucrat en les qüestions que es debaten en aquest entorn.

En el cas de la definició de la cartera de serveis, el producte final són les diverses actualitzacions que es fan del Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la Cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per actualitzar-la.

A continuació, s'enumeren les prestacions que s'han inclòs en la Cartera de serveis comuns de l'SNS els anys 2023 i 2024:

- CISNS 14/06/2024: actualització de l'Acord sobre lents de contacte per a infants amb afàcia (absència de cristal·lí).
- CISNS 11/10/2024: Acord d'inclusió de noves àrees i actualització del Catàleg de proves genètiques de la Cartera comuna de serveis de l'SNS. En el moment actual s'ha finalitzat l'elaboració del catàleg de les següents àrees: malalties de la pell, malalties respiratòries i malalties hepàtiques. Així mateix, s'ha actualitzat el Catàleg de tumors sòlids i hereditaris de l'adult.
- CISNS 11/10/2024: Acord pel qual s'actualitza la Cartera de serveis comuns de l'SNS, per a incloure-hi cribratges, la modalitat d'atenció no presencial i actualitzar els procediments diagnòstics i el servei d'atenció comunitària d'atenció primària, així com alguns aspectes de la prestació ortoprotètica.

En concret, els objectius d'aquesta ordre serien:



- Actualitzar i ampliar els programes de cribratge neonatal i de càncer.
 - Actualitzar i desenvolupar els procediments diagnòstics que es realitzen en atenció primària, així com aquells amb accés des d'atenció primària per a incrementar-ne la capacitat de resolució.
 - Actualitzar i desenvolupar el servei d'atenció comunitària en la Cartera comuna de serveis d'atenció primària.
 - Incloure expressament la modalitat d'atenció no presencial en la Cartera comuna de serveis de l'SNS.
 - Actualitzar les condicions d'ús del dispositiu de tancament (oclusor) de l'apèndix auricular esquerre i excloure l'stent esofàgic biodegradable per a patologia benigna del Catàleg comú d'implants quirúrgics, després de finalitzar-ne els estudis de monitoratge.
- Ordre SND/606/2024, de 13 de juny, per la qual es crea el Comitè Assessor per a la Cartera comuna de serveis en l'àrea de genètica, i per la qual es modifiquen els annexos I, II, III, VI i VII del Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la Cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per actualitzar-la.
- Lector ocular.
 - Cribratge neonatal de malalties endocrinometabòliques: aquesta ordre incorpora al programa de cribratge neonatal de malalties endocrinometabòliques quatre malalties més: el dèficit de biotinidasa, la malaltia d'orina amb olor de xarop d'auró, la homocistinúria i la hiperplàsia suprarenal congènita.
 - Cribratge neonatal d'hipoacúsia.
 - Cribratge prenatal d'anomalies cromosòmiques i de malalties infeccioses.
 - Atenció a la salut bucodental.
 - Genètica.
 - Prestació de nutrició enteral domiciliària en pacients en hemodiàlisi amb malaltia renal crònica avançada.



- Altres aspectes que requereixen clarificació per a una homogeneïtzació més gran en la prestació dels serveis en el Sistema Nacional de Salut.

Noves prestacions que tenen prevista la incorporació o exclusió de la Cartera de serveis:

- CISNS 16/12/2024: Acord per a la reordenació del sistema d'atenció d'alta complexitat en patologies i procediments que no requereixen centres de referència: reordenació de la prototeràpia en l'SNS.
- CPAF 27/02/2024: Resolució de 2 de setembre de 2024 de la Direcció General de cartera comuna de serveis del Sistema Nacional de Salut i Farmàcia per la qual es determina el sotmetiment de la tècnica HIFU (*high intensity focused ultrasound* / ultrasons focalitzats d'alta intensitat) a estudi de monitoratge i se n'estableixen els requisits específics.

Documents de planificació estratègica

- CISNS 05/04/2024: Acord d'actualització de la Estratègia en Ictus.
- CISNS 19/06/2023: Hoja de Ruta para la mejora de la atención temprana en España sobre un marco común de universalidad, responsabilidad pública, equidad, gratuidad y calidad.
- CISNS 30/04/2024: Protocolo común de actuación sanitaria frente a la violencia en la infancia y adolescencia 2023.
- CISNS 23/06/2023: Informe anual sobre Violencia de Género 2022.
- CISNS 21/12/2023: Protocolo Común del SNS para actuación sanitaria frente a la violencia sexual.

En tramitació:

CISNS 16/12/2024: Propuesta de consenso estatal para la mejora de la Atención Temprana. Despliegue de la Hoja de Ruta: objetivos, medidas y estándares generales de calidad.

CISNS 16/12/2024: Informe del Plan Nacional frente a la Resistencia a los Antibióticos (PRAN) 2022-2023.

CISNS 16/12/2024: Acord pel qual s'aprova el Plan Estrategico 2025-2027 del Plan Nacional frente a Resistencia a los Antibióticos.



CISNS 16/12/2024: Acord pel qual s'aprova el Plan de Acción de Atención Primaria y Comunitaria 2025-2027.

CISNS 14/06/2024: Estrategia en Enfermedades Raras del Sistema Nacional de Salud. Informe de evaluación y líneas prioritarias de actuación. Ministerio de Sanidad, 2024.

CISNS 14/06/2024: Mapa de recursos sanitarios de la esclerosis lateral amiotrófica. Subdirección General de Calidad Asistencial. Dirección General de Salud Pública y Equidad en Salud, Ministerio de Sanidad. Diciembre 2023.

CISNS 05/04/2024: Informe de Evaluación del documento «Cuidados Paliativos Pediátricos en el Sistema Nacional de Salud: Criterios de Atención», 2022.

CISNS 21/12/2023: Evaluación de la estrategia en enfermedades Neurodegenerativas del Sistema Nacional de Salud. Informe de resultados. Ministerio de Sanidad, Mayo 2023.

CISNS 24/07/2024_extra: Orden SND/1002/2024, de 18 de septiembre, por la que se modifica el anexo II del Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

CISNS 05/04/2024: Real Decreto 922/2024, de 17 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 183/2004, de 30 de enero, por el que se regula la tarjeta sanitaria individual.

CISNS 21/12/2023: Evaluación del desempeño del Sistema Nacional de Salud español frente a la pandemia de COVID-19. Lecciones de y para una pandemia. Madrid, 30 abril 2023.

CISNS 17/03/2023: Informe de Acciones en materia de recursos humanos del Plan de Acción de Atención Primaria.

Comissions i grups de feina

- CISNS 30/04/2024: Acord pel qual es crea la Comissió d'Atenció Primària i Comunitària del CISNS.
- CISNS 30/04/2024: Acord pel qual es crea el II Grup de Feina de Llistes d'Espera de l'SNS.

En tramitació:



- CPAF 24/09/2024: Propuesta de Resolución de la Dirección General de Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia sobre la participación de pacientes en los grupos de trabajo dependientes de la Comisión de Prestaciones, Aseguramiento y Financiación. Pendent de publicació.

Registres

En tramitació:

- CISNS 16/12/2024: Manual de procedimientos del Registro Estatal de Enfermedades Raras 2025. Sanitat, 2024.
- CISNS 16/12/2024: Proposta d'acord del «Protocolo específico para la creación del Registro de personas objetoras de conciencia establecido en la Ley Orgánica 1/2023, de 28 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo».

Altres

- CISNS 21/12/2023: Acord de creació dels Diplomes d'Acreditació en l'Àrea Funcional Pal·liatiu.

Pel que fa a l'actualització de la Cartera de serveis, el procediment està vinculat a la xarxa d'agències d'avaluacions de tecnologies sanitàries i prestacions de l'SNS. Les tecnologies sanitàries per avaluar es recullen a la Comissió de Prestacions (excepte la que fa referència a medicaments i productes sanitaris), es prioritzen i la xarxa d'agències n'elabora el pla anual de treball. A la CAIB, el Servei de Planificació Sanitària es coordina amb la Direcció Assistencial del Servei de Salut, que és la que prioritza les propostes.

El Pla anual de treball de la Xarxa Espanyola d'Agències d'Avaluació de Tecnologies Sanitàries i Prestacions del Sistema Nacional de Salut dels anys 2023 i 2024 es va aprovar en les reunions del CISNS del 23 de juny de 2023 i del 5 d'abril de 2024.

A més, es troba en procés de tramitació el Projecte de reial decret pel qual es regula l'avaluació de tecnologies sanitàries. L'objecte d'aquest reial decret és regular les activitats d'avaluació de les tecnologies sanitàries (ATS) mentre estiguin dirigides específicament a informar de decisions de l'Administració relatives a la incorporació, el finançament, el preu, el reemborsament o la desinversió en tecnologies sanitàries.



L'avaluació de medicaments i la de productes sanitaris o un altre tipus de tecnologia sanitària ha tingut un recorregut diferent a Espanya i a altres països europeus. Si bé les indústries dels dos tipus de tecnologia són essencials per a la salut, ambdues tenen característiques que les fan notablement diferents, i el seu desenvolupament i condicions per a la posada en mercat obeeixen a regulacions diferents. A més, la demanda i ritme d'incorporació a l'SNS dels diversos tipus de tecnologia sanitària és diferent. Per donar un desenvolupament de l'ATS adaptat a tota mena de tecnologia, és important continuar mantenint una troncalitat comuna però una configuració separada per a medicaments, d'una banda, i productes sanitaris i un altre tipus de tecnologies, per un altre.

Aquesta configuració diferent és la que s'ha adoptat en el Reglament (UE) 2021/2282 del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de desembre de 2021, però també és la que s'ha mantingut a Espanya amb la participació de l'AEMPS, d'una banda, i la Xarxa Espanyola d'Agències d'Avaluació de Tecnologies Sanitàries i Prestacions del Sistema Nacional de Salut (RedETS) per l'altra, i d'acord amb les seves competències estatutàries. Totes dues institucions han emès els informes respectius seguint metodologia diferent, encara que amb el mateix objectiu d'informar de les decisions relatives a la Cartera de prestacions i finançament públic.

Per consegüent, és necessari adoptar una metodologia comuna i coordinada que doni continuïtat al que es disposa en el Reglament 2021/2282 del Parlament Europeu i del Consell, de 15 de desembre de 2021, i que n'ampliï l'abast de l'avaluació en incloure aspectes de competència exclusiva dels estats membres com la categorització de l'efecte relatiu, l'avaluació econòmica complementària i finalment el posicionament de la tecnologia, motiu pel qual s'ha de considerar addicionalment la resta d'àmbits no clínics incloent-hi aspectes ètics, socials, organitzatius i jurídics. Aquesta metodologia també es podria aplicar a les tecnologies fora de l'abast del reglament, si fos així necessari.

A aquest efecte, aquest reial decret desenvolupa el denominat Sistema per a l'avaluació de l'eficiència de les tecnologies sanitàries, que es desplega a través de les Oficines per a l'avaluació de l'eficiència de les tecnologies sanitàries, constituïdes per l'AEMPS per als medicaments i RedETS per a la resta de tecnologies. Així mateix, es configura un òrgan per a la governança del sistema i dues estructures per posicionar les tecnologies denominades Grup de posicionament de les tecnologies sanitàries.

La relació d'informes de la RedETS està disponible a l'annex 1 d'aquesta memòria.

En alguns casos, l'informe aconsella sotmetre la tecnologia a un estudi específic que rep el nom d'estudi de monitoratge (EM). La coordinació d'aquests estudis de



monitoratge es fa també des del nostre Servei, en col·laboració amb la Direcció Assistencial del Servei de Salut i els hospitals i serveis implicats. Durant l'any 2023 va finalitzar l'estudi de monitoratge del dispositiu de tancament ocluser de l'apèndix auricular esquerre, en què va participar el Servei de Cardiologia de l'hospital universitari Son Espases.

També es va dur a terme en el període 2023-2024 l'estudi de monitoratge de dispositius d'assistència ventricular esquerra (DAVI) en teràpia de destinació, en què va participar el Servei de Cirurgia Cardíaca de l'Hospital Universitari Son Espases.

També, en el marc de la CPAF, es fa el seguiment i l'aprovació de designació de nous centres, serveis i unitats de referència del Sistema Nacional de Salut (CSUR). Són centres d'alta especialització que reben pacients de totes les comunitats autònomes que requereixen atenció per aquestes patologies. Fins ara, el Consell Interterritorial de l'SNS (CISNS) ha acordat la designació de 347 CSUR en 52 centres per a l'atenció de 76 patologies o procediments.

La llista completa es pot revisar a l'enllaç següent:

https://www.sanidad.gob.es/profesionales/CentrosDeReferencia/docs/CSUR_designados_PTPP_nov24.pdf

El procés de noves designacions, redesignacions i revocacions dels CSUR es pren per acord del Ple del CISNS. En el període 2023-2024 s'han produït les modificacions següents:

- CISNS 23/06/2023: Acord de revisió i noves patologies i procediments per a l'atenció dels quals es requereix designar centres, serveis i unitats de referència (CSUR) en el Sistema Nacional de Salut:
 - En l'Àrea de Neurociències s'han revisat 7 patologies o procediments. Se n'inclouen 5 i se'n retiren 2.
 - En l'Àrea de Trasplantaments s'ha inclòs 1 patologia o procediment i se'n retira 1.
 - Així mateix, el Comitè de Designació de CSUR, fruit del treball del Grup d'experts de càncer, ha acordat elevar al CISNS 6 noves propostes de patologies i procediments per a les quals és necessari designar CSUR i els criteris que han de complir els serveis i unitats per a ser designats com de referència en l'SNS.



- CISNS 21/12/2023: Acord pel qual s'aproven la proposta de designació i redesignació de serveis i unitats de referència (CSUR) de l'SNS, i la proposta de nova patologia o procediment per a l'atenció del qual es requereix designar CSUR en l'SNS i els criteris de designació corresponents.
 - Amb aquestes noves designacions, el Sistema Nacional de Salut disposa de 39 nous CSUR.
- CISNS 14/06/2024: Acord de noves patologies i procediments per a l'atenció dels quals es requereix designar centres, serveis i unitats de referència (CSUR) en l'SNS, en les àrees de pneumologia i cirurgia toràcica i atenció a les persones trans i atenció a persones amb desenvolupament sexual divers.
- CISNS 11/10/2024: Acord de designació, redesignació i revocació de serveis i unitats de referència (CSUR):
 - Es van designar 43 nous CSUR, se'n van redesignar 26, no es van redesignar 8 CSUR i es van revocar per anul·lació de patologia 13 CSUR. Han quedat pendents de valorar 5 sol·licituds de CSUR, en un pròxim Comitè per incidències pendents d'esmenar.
- CISNS 11/10/2024: Acord de revisió i inclusió de noves patologies i procediments per als quals es requereix designar centres, serveis i unitats de referència (CSUR) en l'SNS en les àrees de neurociències, atenció a persones amb desenvolupament sexual divers (DSD) i trasplantaments:
 - El Comitè de Designació de CSUR, a proposta dels Grups CSUR de neurociències, d'atenció a les persones trans i atenció a persones amb desenvolupament sexual divers i de trasplantaments, ha acordat en la reunió del 23 de setembre de 2024, elevar al CISNS 1 nova patologia, la revisió de la patologia de Neurocirurgia pediàtrica complexa i la supressió del procediment Trasplantament hepàtic de viu adult, que és una tècnica obsoleta que no s'ha realitzat des de 2016, previ acord de la Comissió Nacional de Trasplantaments, així com la retirada de l'Atenció a les persones trans per estar obsolets els criteris de designació.

Concretament, a les Illes Balears, el Comitè de Designació de Centres, Serveis i Unitats de Referència, en la reunió del 29 de juny de 2023 va acordar designar l'Hospital Universitari Son Espases com CSUR per a:

- 34R1 CIRURGIA REPARADORA COMPLEXA DE VÀLVULA MITRAL EN ADULTS.
- 88 CIRURGIA PRESERVADORA DE LA VÀLVULA AÒRTICA EN ADULTS.



El finançament és un altre gran bloc vinculat a la CPAF, en què destaca el seguiment i les modificacions del Fons de Cohesió Sanitària de l'SNS. El Fons té per objecte garantir la igualtat d'accés als serveis d'assistència sanitària públics en tot el territori espanyol, així com l'atenció a ciutadans desplaçats procedents de països de la Unió Europea o de països amb els quals Espanya té subscrits convenis d'assistència sanitària recíproca. En aquest sentit, es treballa en un avantprojecte de llei que modifica diverses normes per consolidar l'equitat, la universalitat i la cohesió del Sistema Nacional de Salut. Aquesta norma pretén desenvolupar mesures per consolidar els principis d'universalitat, equitat i cohesió de l'SNS. Per a això, incorpora elements per minimitzar les desigualtats en salut sense deixar ningú enrere i per reforçar estructuralment el bon govern o governança i la legitimitat del nostre sistema sanitari públic, en cooperació amb altres estructures i àmbits. Amb això, s'espera facilitar el desenvolupament d'unes polítiques públiques de salut més eficaces i eficients, i abordar de forma integrada les necessitats en salut de la població, de manera que els reptes demogràfics, ambientals, socials, tecnològics i econòmics, actuals i futurs, tinguin respostes apropiades.

També és a la CPAF on es coordinen la distribució i el seguiment de fons destinats a les CA per fer-se càrrec d'algunes de les estratègies en salut; la vigilància en salut; la millora dels sistemes d'informació, i les polítiques per l'ús racional dels medicaments. El nostre Servei trasllada la informació sobre aquests acords a les direccions generals implicades i també distribueix la informació a altres serveis de la Conselleria que participen en el procés de gestió dels fons. Donam assessorament per elaborar els projectes i les memòries de consecució d'objectius. A més, entre els anys 2019-2024, el Servei de Planificació Sanitària ha gestionat els fons finalistes per desenvolupar l'Estratègia de Malalties Neurodegeneratives (incloent-hi l'ELA) i, l'any 2024, també els fons per desenvolupar l'Estratègia de Malalties Rares.

Totes les qüestions abordades a la CPAF que tenen el consens de les CA es presenten a la Comissió Delegada perquè les ratifiqui abans d'incloure-les en l'ordre del dia del Ple del CISNS. En el Ple, els consellers i conselleres, juntament amb la ministra, les aproven. Un cop aprovades, el nostre Servei fa el seguiment de les actuacions que la Conselleria s'ha compromès a dur a terme.

Un tema vinculat a la CPAF amb entitat pròpia és el del Registre de professionals del Sistema Nacional de Salut. La Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum és responsable d'aquest Registre, que es regula per l'RD 640/2014, de 25 de juliol. Amb posterioritat, s'ha publicat l'Ordre SSI/890/2017, de 15 de setembre, per la qual es desenvolupa aquest Registre. A la CAIB està regulat pel Decret



7/2011, de 4 de febrer, pel qual es crea i regula el Registre de Professionals Sanitaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. El Registre s'ha configurat com un instrument per facilitar la planificació adequada de les necessitats de professionals sanitaris de l'Estat i per coordinar les polítiques de recursos humans en el Sistema Nacional de Salut. En el període 2023-2024 s'ha establert un canal de comunicació entre el Servei de Salut i l'Oficina Tècnica del Ministeri, que ha iniciat els treballs per a la descàrrega massiva dels registres de professionals públics disponibles en el SAP i per establir el sistema de missatgeria per actualitzar les modificacions d'aquests registres. Es continua avançant en el desenvolupament d'aquest projecte, amb l'objectiu de poder-hi incorporar tots els professionals del sistema sanitari públic de les Illes Balears. Actualment, es pot consultar a aquest web del Ministeri les dades dels professionals del SNS inclosos en el registre esmentat:

<https://www.sanidad.gob.es/areas/profesionessanitarias/registroEstatall/home.htm>

Un altre tema amb entitat pròpia vinculat a la Comissió de Prestacions, Assegurament i Finançament és el que té a veure amb la Llei que regula l'eutanàsia i la prestació d'ajuda per morir.

La Llei orgànica 3/2021, de 24 de març, de regulació de l'eutanàsia, recull, en el capítol IV, article 13, la garantia de l'accés a la prestació d'ajuda per morir. Especifica que la prestació d'ajuda per morir ha d'estar inclosa en la Cartera comuna de serveis del Sistema Nacional de Salut i ha de ser de finançament públic, així com que els serveis públics de salut, en l'àmbit de les competències respectives, han d'aplicar les mesures necessàries per garantir el dret a la prestació d'ajuda per morir en els supòsits i amb els requisits que estableix la Llei.

Aquesta Llei orgànica va entrar en vigor el 24 de juny de 2021, i implicava que en el termini de tres mesos la comunitat autònoma havia d'estar en disposició d'oferir la prestació d'ajuda per morir.

El Servei de Planificació Sanitària va coordinar l'equip de treball interdepartamental i intersectorial per implementar la prestació i elaborar el Decret 24/2021, de 3 de maig, de creació de la Comissió de Garantia i Avaluació del Dret a la Prestació d'Ajuda per Morir de les Illes Balears.

L'equip estava format per professionals del Servei de Salut, de la Secretaria General i dels serveis jurídics de la Conselleria de Salut i Consum, de l'administració digital, dels serveis de sistemes d'informació i del gabinet de comunicació.

Aquest equip va dur a terme tres reunions i es van formar grups de treball per establir l'organització de l'oferta de la prestació i el desplegament normatiu del



Decret 24/2021 de creació de la Comissió de Garantia i Avaluació del Dret a la Prestació d'Ajuda per Morir de les Illes Balears.

El 8 de juny de 2021 es constitueix formalment la Comissió de Garantia i Avaluació del Dret a la Prestació de l'eutanàsia.

Durant els anys 2023 i 2024 s'ha continuat desenvolupant aquesta prestació.

Entre les activitats, destaquen:

- L'elaboració de la tercera memòria d'implementació de la prestació. Les memòries publicades estan disponibles a l'adreça següent:

https://www.caib.es/sites/eutanasia/ca/memorias_anuales_eutanasia/

- El manteniment de l'espai web de preguntes freqüents per a la difusió i divulgació de la Llei a la ciutadania i professionals:

https://www.caib.es/sites/eutanasia/es/preguntas_y_respuestas_eutanasia_profesionales/

- El manteniment del correu de consulta posat a disposició de la ciutadania: consulteseutanasia@caib.es.

6. Ordenació Sanitària Territorial





En aquesta àrea de treball, les funcions principals són l'elaboració i el seguiment del Decret d'ordenació sanitària territorial. El darrer Decret en vigor és el 16/2015, de 10 d'abril, d'ordenació sanitària territorial de les Illes Balears. És un text refós dels onze decrets previs que també incorpora les darreres modificacions en aquesta matèria.

Durant l'any 2023 i 2024 s'han mantingut contactes amb el Servei de Salut en relació amb possibles noves delimitacions territorials a causa de la previsió de noves zones bàsiques de salut o per modificació de les ja existents per iniciar el procés de modificació del Decret.

Hem elaborat una base de dades amb les adreces de tots els edificis públics inclosos en l'ordenació sanitària territorial, que es manté actualitzada periòdicament sol·licitant la informació a la Direcció d'Àrea de Coordinació Administrativa del Servei de Salut. Les darreres actualitzacions són de juny de 2023, pel que fa al directori de centres, i de març de 2024, pel que fa a la previsió de noves infraestructures.

Aquest directori és el que utilitza el Servei de Planificació Sanitària per comunicar al Servei d'Ordenació Farmacèutica les ubicacions dels edificis sanitaris quan es requereix informar en cas de trasllats o obertures de noves oficines de farmàcia. Entre els anys 2019-2024 s'han emès 39 informes, dels quals 7 corresponen a l'any 2023 (6 informes per a un cas concret i un informe per al concurs per a l'adjudicació de 34 oficines de farmàcia de l'any 2015) i 3 informes de cas concret corresponen a l'any 2024.

S'han mantingut reunions amb l'Institut Cartogràfic i Geogràfic de les Illes Balears —antic Servei d'Informació Territorial de les Illes Balears (SITIBSA)— per incorporar les modificacions en els mapes d'ordenació sanitària territorial, i també per establir la periodicitat de revisió d'aquests mapes per identificar-hi errors. Respecte de la ubicació en els plans del sistema Infraestructura de Dades Espacials de les Illes Balears (IDEIB), s'han comprovat les coordenades d'ubicació de les infraestructures, la referència cadastral, l'acreditació sanitària i l'adreça d'ubicació. Els mapes estan disponibles a:

<https://ideib.caib.es/catalog/srv/cat/catalog.search#/home>

També mantenim contacte amb el Servei de Targeta Sanitària Individual (TSI) del Servei de Salut per mantenir actualitzats els límits dels mapes.



7. Investigació, recerca, docència i formació continuada



La recerca i la investigació són importants per al Servei perquè estan directament relacionades amb la missió de generar evidència que ajudi en la presa de decisions sobre les prioritats de l'atenció sanitària a partir de les necessitats en salut de la població.

D'altra banda, totes les estratègies de salut i plans en què participem donen molta importància a la formació continuada, a l'actualització dels coneixements i a la difusió de l'evidència; funcions íntimament relacionades amb la formació continuada i la docència.

Seguidament, es presenta un recull de les activitats principals que hem organitzat en aquesta matèria o en les quals hem participat.

7.1 Projectes de recerca

1. Atles VPM-SNS

El projecte Atles VPM, Atles de variacions en la pràctica mèdica en el Sistema Nacional de Salut, és una iniciativa de recerca que té per objecte descriure com les



poblacions utilitzen i són ateses pel sistema de salut públic amb l'objectiu d'informar sobre la qualitat, l'eficiència i l'equitat per al millor govern.

El propòsit és conèixer els beneficis o riscos de l'exposició als serveis pel fet de viure en un determinat lloc, és a dir, per la diferent exposició de les poblacions a l'atenció en salut.

L'Atlas VPM està format per un grup de més de cinquanta professionals de l'àmbit dels serveis sanitaris (investigadors en serveis sanitaris, professionals sanitaris de l'administració sanitària, gestors i clínics) de les 17 comunitats autònomes. El grup coordinador del projecte és a la Unitat de Recerca en Serveis i Polítiques Sanitàries (ARHSP) de l'Institut Aragonès de Ciències de la Salut (IACS Aragó) i a l'Àrea de Recerca en Serveis de Salut del Foment de la Recerca Sanitària i Biomèdica de la Comunitat Valenciana (FISABIO- CSISP).

El projecte es va iniciar l'any 2003. En la primera reunió hi van participar set comunitats autònomes, entre les quals hi havia la CAIB. Actualment, totes les comunitats autònomes del SNS participen en el projecte. La font principal d'informació per a l'anàlisi són les dades generades a partir del CMBD de tots els hospitals públics del SNS (cada hospital està associat a una àrea de salut, en total 203; en el nostre cas, sis àrees).

Els darrers anys s'ha avançat en una nova línia d'investigació que pretén donar informació per zona bàsica de salut. Al web <http://www.atlasvpm.org> hi ha molta informació i la història d'aquest grup.

Una altra línia de desenvolupament és la de la utilització de dades massives de la vida real i de la intel·ligència artificial per obtenir informació sobre les característiques de les poblacions, dels pacients i de la seva exposició als serveis de salut, a les polítiques sanitàries i a les conseqüències d'aquesta exposició en termes de resultats en salut.

A més de la participació de les comunitats autònomes, també es manté una col·laboració amb el Ministeri de Sanitat, donant assessorament i elaborant informes específics per encàrrec (que es poden descarregar al web <https://atlasvpm.org>).

L'any 2009-2010, es va encetar una línia de projectes europeus amb un atlas per 6 països ECHO-project (<http://echo-health.eu/>), que des de l'any 2014 va tenir continuïtat amb el BridgeHEALTH (<http://www.bridge-health.eu/>), i que continua amb diversos projectes, com per exemple l'International Collaborative on Costs, Outcomes and Needs in Care (ICCONIC) (<https://hnhccomparisoncollaborative.wordpress.com/our-partners/>).



Anualment es fa una reunió de coordinadors autonòmics del Projecte; l'any 2023 va ser els dies 12 i 13 de desembre, i l'any 2024 els dies 24 i 25 de novembre. En aquestes reunions es presenta el balanç de l'any, es dona compte de la situació dels projectes i es proposen noves línies de treball.

La coordinació del projecte a la CAIB recau, des de l'inici, en el Servei de Planificació Sanitària de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum. En aquests anys s'ha coordinat l'edició de l'Atles de variacions en hospitalitzacions pediàtriques (2006) i s'ha col·laborat, mitjançant la publicació d'articles, en l'edició de 4 altres atles.

Actualment, l'equip d'investigadors de la CAIB en el projecte està format per les persones següents: María Zaforteza Dezcallar, Yolanda Muñoz Alonso, M^a Jesús Martín Sánchez i Eusebi J. Castaño Riera com a coordinador.

En el període 2023-2024 es va treballar en el projecte «Concept» amb una cohort de persones amb diabetis i una cohort de persones que han tingut un ictus isquèmic. S'ha iniciat la definició del model de dades de l'atles d'atenció al malalt cardiovascular en atenció primària i de l'atles de procediments quirúrgics amb alta incidència a les llistes d'espera. A més, es van presentar les eines per al desenvolupament de projectes de dades federades. Amb aquesta metodologia, la CAIB ha participat en l'elaboració dels atles de consums d'antibiòtics i del consum d'opioides per zones bàsiques de salut, i s'ha implementat aquesta metodologia al nostre servei. S'ha iniciat una col·laboració amb l'AEMPS per estendre l'Atles de consum d'antibiòtics a totes les comunitats autònomes del SNS.

Hem actualitzat també l'Atles de cures en diabetis per zona bàsica de salut a la CAIB, disponible a l'enllaç següent:

<https://cienciadedatosysalud.org/atlas/cuidados-diabetes-baleares/>

D'aquesta manera, vinculem els indicadors d'avaluació i seguiment de l'Estratègia de Diabetis de les Illes Balears als resultats d'aquest atles.

2. EU-JAMRAI_2

La CAIB participa en el projecte EUJAMRAI-2 que es vincula a les accions conjuntes del Pla de Treball 2022 del Programa de Salut EU4Health, una de les quals està dedicada a la resistència als antimicrobians.

És la continuació d'EU-JAMRAI en el qual participarem en el període 2018-2021. El projecte, que va començar dia 1 de gener de 2024 i ha de durar fins al 31/12/2027, continuarà liderat per l'AEMPS i la CAIB és un dels socis del projecte.



3. ICTUS-net

Network of excellence for the development and implementation of innovative ictus integrated care models (ICTUSnet-SOE2/P1/E0623) <https://ictusnet-sudoe.eu/en/>.

El Servei de Planificació Sanitària, juntament amb el Servei de Neurologia de l'Hospital Universitari Son Espases i l'IdISBa, va participar en el projecte europeu ICTUSnet durant els anys 2018-2021.

Donant continuïtat a un dels grups de treball del projecte ICTUSnet, es va posar en marxa el 29 d'octubre de 2021, coincidint amb el Dia Mundial de l'Ictus, la campanya «*#CuidaAllòqueMéstImporta: sis territoris en lluita contra l'ictus*», un projecte de sensibilització per prevenir, detectar i superar l'ictus. La iniciativa es du a terme a Aragó, Catalunya, la Comunitat Valenciana, les Illes Balears, Navarra i Portugal. El projecte ha incorporat les associacions de pacients d'aquests territoris; en el cas de les Balears, l'Associació de Pacients amb Dany Cerebral Adquirit de les Illes Balears (REFER). Aquest projecte va tenir continuïtat durant l'any 2022 i va culminar amb l'envelat que es va muntar a la Rambla de Palma el dia 14 de juny de 2022. Aquesta col·laboració ha continuat els anys 2023 i 2024 donant suport a activitats de visibilització i conscienciació, conjuntament amb l'associació REHACER de la nostra CA.

7.2 Publicacions (recol·lim els publicats els darrers dos anys):

1. Articles

Es relacionen a continuació els articles en els quals figuren com a autores persones del Servei:

- Castaño Riera, E. «El Relato: VIII Programa Experto en Política Sanitaria y Farmacoeconomía, Regular y Evaluar la Innovación Sanitaria; los Próximos Pasos» *Health Policy Papers Collection*, 2024-1_EC.
- Castaño Riera, E. «El Relato: IX Programa Experto en Política Sanitaria y Farmacoeconomía: competencia, transparencia e innovación en el sector farma» *Health Policy Papers Collection*, 2024-18_EC.
- Castaño Riera E. J., Martín Sánchez M.J., Muñoz Alonso Y. «¿Necesitamos un Plan Estratégico de Atención Pediátrica para el Sistema Nacional de Salud?» *Academic Journal of HealthSciences*, 2024; 39 (3): 139-145 doi:10.3306/AJHS.202439.03.139.

2. Pòsters i comunicacions a congressos



- «Priorización de acciones de las Estrategias en Salud de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears: de la teoria a la pràctica». Direcció General de Prestacions i Farmàcia. Eusebi J. Castaño Riera, María Jesús Martín Sánchez, Yolanda Muñoz Alonso, Atanasio García Pineda. XLII Jornadas de Economía de la Salud. Girona, del 5 al 7 de julio de 2023.
- «Objetivo Unión Europea 2030: Reducir el consumo de antibióticos. ¿Qué hacemos con 16,5 millones de turistas al año?» Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum. Eusebi J. Castaño Riera, María Jesús Martín Sánchez, Yolanda Muñoz Alonso, Joan Simonet Borrás. XLIII Jornadas de Economía de la Salud. San Cristóbal de la Laguna, del 26 al 28 de junio de 2024.

3. Ponències

- Ponència a la taula rodona Model de gestió de l'Estratègia de la MRC a les Illes Balears, de la jornada «l'Estratègia de MRC en el Sistema Nacional de Salut. Escoltant el silenci, diagnosticant la MRC». Hospital Joan March, Bunyola. 2 maig 2023. Eusebi J. Castaño Riera.
- Ponència a la taula: «A debat: són necessàries les estratègies específiques contra la malaltia renal crònica?» 36a edició de les Jornades Nacionals de Persones Renals. Madrid, 25 i 26 de novembre 2023. Eusebi J. Castaño Riera.
- Presentació del projecte RE_DES (Retos y Desafíos en la atención a las Enfermedades Raras). Congrés dels Diputats. Madrid, 16 desembre de 2024. Ponència a la taula de debat «Models de bones pràctiques posats en marxa a les comunitats autònomes per a l'atenció dels pacients amb malalties rares», Eusebi J. Castaño Riera.

7.3 Formació i docència

En aquest epígraf incloem les jornades que hem organitzat en el marc de les estratègies en salut, del Pla enfront de les Resistències als Antibiótics de la CAIB (PRAN_CAIB), de l'eutanàsia i l'ètica assistencial de les quals ja s'ha parlat anteriorment. S'hi inclou el període 2023-2024.

- V Jornada de l'Estratègia de Malaltia Renal Crònica de les Illes Balears a Atenció Primària a l'Hospital Universitari Son Llàtzer. Palma, 13 de gener de 2023.



- III Jornada del Pla Nacional Enfront de la Resistència als Antibiotics de les Illes Balears (PRAN_CAIB) a l'Hospital Universitari Son Espases. Palma, 14 de novembre de 2023.
- IV Jornades de l'Estratègia de Malalties Neurodegeneratives de les Illes Balears a l'Hospital Universitari Son Llàtzer. Palma, 15 de desembre de 2023.
- Jornada del Dia Mundial d'Esclerosi Múltiple 2023 a l'Hospital Universitari Son Llàtzer. Palma, 26 de maig de 2023.
- Jornada Consultoria en ètica assistencial a l'Hospital Universitari Son Espases, 27 de juny de 2023.
- Jornada de treball Registre de Malalties Minoritàries i Complexes de les Illes Balears a l'Hospital Universitari Son Espases, 13 de març de 2023.
- VI Jornada de l'Estratègia de Cures Pal·liatives de les Illes Balears a Atenció Primària a l'Hospital Universitari Son Espases, 16 de febrer de 2024.
- I Jornada conjunta de les estratègies de salut cardiovascular i ictus de les Illes Balears a l'Hospital Universitari Son Espases, 8 de març de 2024.
- II Jornada de l'Estratègia Malalties Minoritàries i Complexes de les Illes Balears a l'Hospital Universitari Son Espases, 23 i 24 de maig de 2024.
- Jornada de l'Estratègia d'Ictus de les Illes Balears: 20 anys de Codi Ictus, a l'Hospital Universitari Son Espases, 29 de octubre de 2024.
- V Jornada de l'Estratègia de Malalties Neurodegeneratives de les Illes Balears a l'Hospital Universitari Son Llàtzer, 13 de desembre 2024.

A més, membres de l'equip han dut a terme activitats docents vinculades amb algunes de les àrees de treball del nostre Servei, i també fan activitats com a avaluadors d'acreditació d'activitats de formació continuada de professionals sanitaris.

7.4 Comunicació i difusió

- Recopilació i arxiu de notícies de premsa relatives a les àrees de treball del Servei: estratègies en salut, plans, cartera de serveis, comissions i comitès del Ministeri, Comitè d'Ètica Assistencial, cartera de serveis, obres i infraestructures, etc.

8. CMBD autonòmic



El Decret 69/2008, de 20 de juny, regula el conjunt mínim bàsic de dades (CMBD) d'alta hospitalària i activitat ambulatoria a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. El Decret recull que tots els centres i serveis sanitaris, públics i privats, als quals fa referència l'article 1 queden obligats a garantir l'elaboració i la comunicació posterior a la Conselleria de Salut —antiga Direcció General de Planificació i Finançament i actual DGPF— del CMBD de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

El Servei de Planificació rep suport tècnic del Gabinet Tècnic del Servei de Salut per dur a terme les competències que recull el Decret. A més del suport en línia, un dia per setmana, la persona que està designada pel Servei de Salut per a aquesta col·laboració, du a terme la seva jornada laboral a la Conselleria. Així, es pretén funcionar com una unitat de suport i coordinació per a totes les entitats autoritzades que sol·licitin informació sobre el CMBD autonòmic i codificació. Si bé la font principal d'informació són els CMBD generats en els hospitals públics, també es coordina la informació rebuda dels hospitals privats.

L'any 2019 vam iniciar un projecte per analitzar la informació rebuda des dels centres privats amb hospitalització de la CAIB. Vam elaborar els plecs per tramitar un contracte per subministrar i mantenir una llicència d'un programari per a l'obtenció d'indicadors hospitalaris de qualitat assistencial del CMBD de les clíniques privades de la CAIB. El contracte s'ha adjudicat durant l'any 2022 (núm. exp.: CONTR 2022/1232). El procés ha tingut la cronologia principal següent:

- 11/02/2022: informe justificatiu.
- 12/04/2022: Resolució d'aprovació de l'expedient, de la despesa i dels plecs.
- 04/05/2022: Resolució de l'òrgan de contractació d'autorització i nomenament d'un assessor tècnic de la mesa de contractació.
- 21/06/2022: adjudicació a l'empresa IQVIA.
- 01/07/2022: formalització del contracte.

Després de la formalització del contracte s'ha mantingut contacte amb IQVIA per fer les càrregues de les dades del CMBD dels hospitals privats dels quals teníem dades: PalmaPlanas, Rotger, Hospital de Llevant, Mutua Balear i hospital Creu Roja. Prèviament, es va fer una tasca d'homogeneïtzació dels arxius procedents de tots els centres per adaptar l'estructura a les necessitats de l'eina de IQVIA, denominada Iametrics DATA.

Dins el mes de desembre de 2024 s'han acabat de carregar tots els arxius disponibles dels centres des de 2016 fins a l'any 2021.



A més, des de la unitat també es duen a terme les activitats següents:

- Donar suport a la resta de direccions generals de la Conselleria de Salut quan necessiten informació sobre el CMBD dels hospitals, com ara informes per a les acreditacions de centres i serveis, estudis específics de salut pública, etc.
- Establir canals de comunicació amb les entitats privades i les seves associacions per tal de facilitar la relació amb la Conselleria de Salut i la transmissió de les dades del seu CMBD.
- Donar suport a l'explotació de dades per a l'avaluació de les estratègies en salut.
- Col·laborar amb projectes del Ministeri i del Servei de Salut.
- Col·laborar amb estudis d'investigació impulsats des de la DGPIF amb l'ATLES-VPM de l'SNS, Ictusnet, etc.

9. Reconeixements i premis

- Premi al projecte «Participació de les Illes Balears en el Projecte Atlas de variacions en la pràctica mèdica i resultats en salut del Sistema Nacional de Salut (Atlas_VPM SNS)». Gala Salut, 6 de novembre de 2024. Categoria: recerca.



Servei
d'Ordenació
Farmacèutica
2024



Servei d'Ordenació Farmacèutica

El Servei d'Ordenació Farmacèutica (SOF) té com a objectius principals la planificació i la gestió de les polítiques en matèria d'ordenació farmacèutica que garanteixen a tota la població l'accés als medicaments amb facilitat, igualtat i equitat.

Per dur a terme aquests objectius es duen a terme actuacions d'autorització i control dels establiments sanitaris que custodien i dispensen medicaments, així com dels professionals que hi exerceixen les seves funcions.

Per assolir aquest objectiu, es duen a terme una sèrie d'actuacions, tant d'informació a professionals sanitaris i ciutadania, com d'inspecció.

L'objecte és, d'una banda, garantir el tractament correcte dels productes farmacèutics pels professionals sanitaris i els establiments autoritzats, i de l'altra, potenciar l'ús racional del medicament.

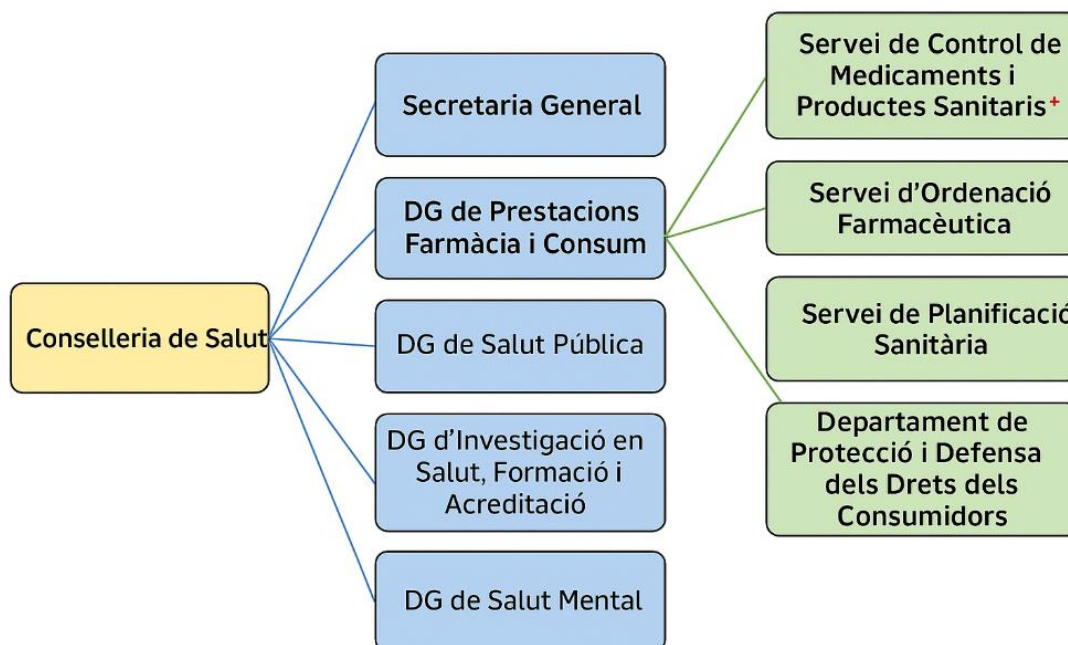


FIGURA 1. Estructura bàsica de la Conselleria de Salut i de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum

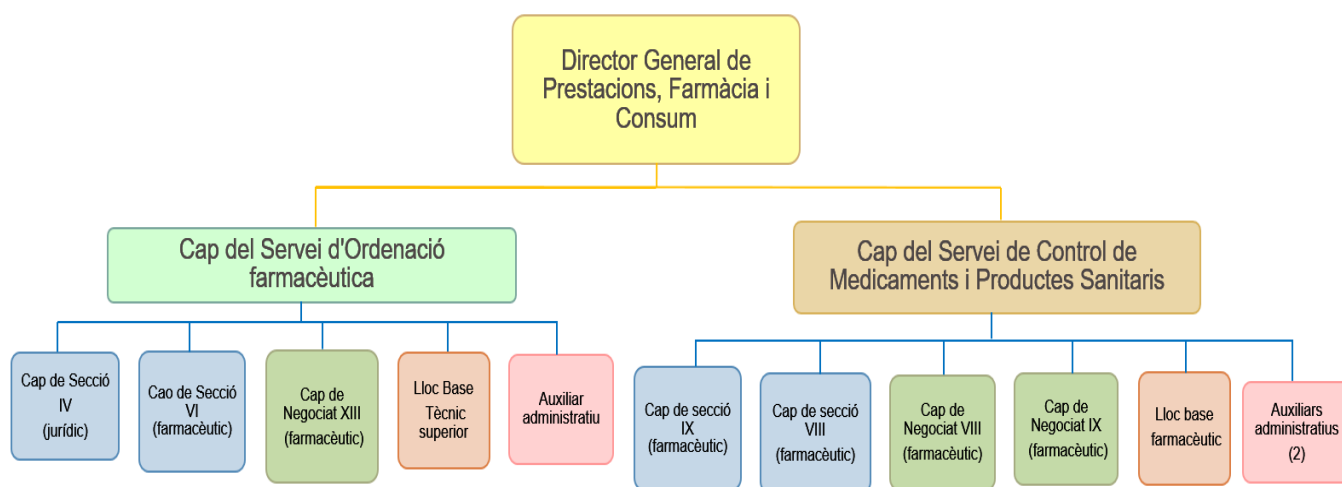


FIGURA 2. Organigrama de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum: SCMPs i SOF

2. Funcions

Les tasques que es desenvolupen són les següents:

- El Servei d'Ordenació Farmacèutica té com a objectius principals la planificació i la gestió de les polítiques en matèria d'ordenació farmacèutica que garanteixen a tota la població l'accés als medicaments amb facilitat, igualtat i equitat.
- Impulsar i coordinar el desenvolupament legislatiu de la Llei 7/1998, de 12 de novembre, d'ordenació farmacèutica de les Illes Balears, o, si fos el cas, proposar la modificació de la normativa existent.
- Recopilar i estudiar la informació disponible sobre la distribució geogràfica i de població del territori de les Illes Balears, com eina de detecció de necessitats d'atenció farmacèutica, i de planificació de les oficines de farmàcia. Impulsar la utilització de noves tecnologies per aquest recull i tractament, així com la coordinació fluida amb les entitats generadores i administradores de fonts i de dades.
- Coordinar la tramitació i resolució dels procediments d'autorització de noves oficines de farmàcia i d'altres establiments i serveis de distribució i dispensació de medicaments d'ús humà i veterinari.



- Tramitar i resoldre els expedients derivats de sol·licituds de nomenaments de substituïts i de regents de les oficines de farmàcia, i gestionar el registre corresponent.
- Tramitar les comunicacions d'altres i baixes dels farmacèutics adjunts de les oficines de farmàcia, així com gestionar el seu registre en les nostres bases de dades.
- Tramitar i resoldre els expedients derivats de sol·licituds d'aplicació de l'índex corrector que preveu el RD 823/2008, de 16 de maig, que estableix els marges, les deduccions i els descomptes corresponents a la distribució i dispensació de medicaments d'ús humà.
- Tramitar les comunicacions de les activitats de distribució o venda de productes sanitaris, així com la vigilància i inspecció dels establiments on es duen a terme aquestes activitats sanitàries.
- Tramitar i resoldre els expedients derivats de sol·licituds de llicències de fabricació de productes sanitaris a mida.
- Tramitar les comunicacions d'horari i les ampliacions. Tramitar i informar de les sol·licituds d'autorització de reduccions d'horaris mínims.
- Elaborar la proposta d'aprovació dels torns anuals de guàrdies i dur-ne el seguiment i incidències.
- Mantenir, actualitzar i explotar el cens d'establiments farmacèutics.
- Dissenyar, coordinar i avaluar campanyes d'inspecció i control dels establiments i serveis de distribució i dispensació de medicaments d'ús humà i veterinari. Elaborar plans d'inspecció dels establiments de fabricació a mida de productes sanitaris i dels establiments de distribució o venda de productes sanitaris.
- Fer les propostes d'inici d'expedients sancionadors en matèria d'establiments i serveis d'assistència farmacèutica.
- Coordinar l'elaboració d'estadístiques, informes i certificacions en matèria d'establiments i serveis d'assistència farmacèutica.
- Coordinar i cooperar amb el Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris en el pla de qualitat, en aquells temes que en siguin comuns i aquells que determina la Direcció General.



- Gestionar o col·laborar en la gestió dels concursos d'adjudicació de noves oficines de farmàcia que es convoquin.
- Tramitar els expedients de comunicació de l'activitat de venda legal de medicaments d'ús humà sense prescripció per internet. Col·laboració amb l'AEMPS en la gestió d'aquesta activitat.

3. Activitats

Durant l'any 2024, en el Servei d'Ordenació Farmacèutica s'han desenvolupat diferents activitats:

3.1. Actualització i adaptació evolutiva del Sistema de gestió de la informació (SIFARMA)

Les actualitzacions s'han fet d'acord amb el Sistema de Gestió de Qualitat implantat en els serveis de la Direcció General.

S'ha finalitzat el desenvolupament i entregat el nou Cens 2.0.

S'ha fet l'adaptació evolutiva de l'eina SIFARMA respecte a les actualitzacions quant a la tramitació electrònica i a les aplicacions informàtiques de la CAIB.

Després s'han integrat els nous tràmits telemàtics SISTRA 2 en SIFARMA (JBOS 7).

S'ha completat el procés «Administració sense papers», i s'ha passat a realitzar la tramitació dels expedients administratius de manera completament electrònica, amb el consegüent benefici en seguretat, eficàcia i eficiència, des del registre de les sol·licituds dels ciutadans fins a la notificació de la resolució.

S'ha unificat el disseny i autoemplenament de diferents tràmits:

- Autorització d'obertura i posada en funcionament d'OF.
- Comunicació de venda de medicaments veterinaris sense prescripció.
- Comunicació d'activitat per a l'elaboració de sistemes personalitzats de dosificació.
- Autorització/renovació de secció d'òptica d'oficina de farmàcia.
- Autorització/renovació de l'autorització de secció d'anàlisis clíniques.
- Autorització/renovació d'una secció d'ortopèdia d'oficina de farmàcia.
- Autorització/renovació de l'autorització d'una secció de dietètica i nutrició d'oficina de farmàcia.
- Autorització/renovació i modificació de formulació magistral a tercers.



- Comunicació d'ampliació d'horari d'oficina de farmàcia.
- Autorització de modificació d'horari d'oficina de farmàcia.
- Aplicació de l'índex corrector del marge de dispensació de les oficines de farmàcia.
- Autorització/renovació de l'autorització d'adscripció de nivell de formulació magistral d'oficina de farmàcia.

S'ha inclòs taxa al tràmit telemàtic, unificant el disseny de tots els tràmits que tenen taxa associada.

S'han desenvolupat i implementat nous tràmits telemàtics específics a la Seu Electrònica:

- Autorització de nomenament de director tècnic d'una entitat de distribució de medicaments d'ús humà.
- Autorització de cessament de director tècnic d'una entitat de distribució de medicaments d'ús humà.
- Comunicació de nomenament de director tècnic d'un magatzem majorista de medicaments veterinaris.
- Comunicació de cessament de director tècnic d'un magatzem majorista de medicaments veterinaris.
- Comunicació de nomenament de farmacèutic responsable d'un establiment comercial detallista de medicaments veterinaris.
- Comunicació de cessament de farmacèutic responsable d'un establiment comercial detallista de medicaments veterinaris.

3.2. Revisió i actualització del Sistema de Gestió de Qualitat (SOF i SCMPS)

Adequació del manual de qualitat i revisió dels procediments per adaptar-los al funcionament de la Direcció General.

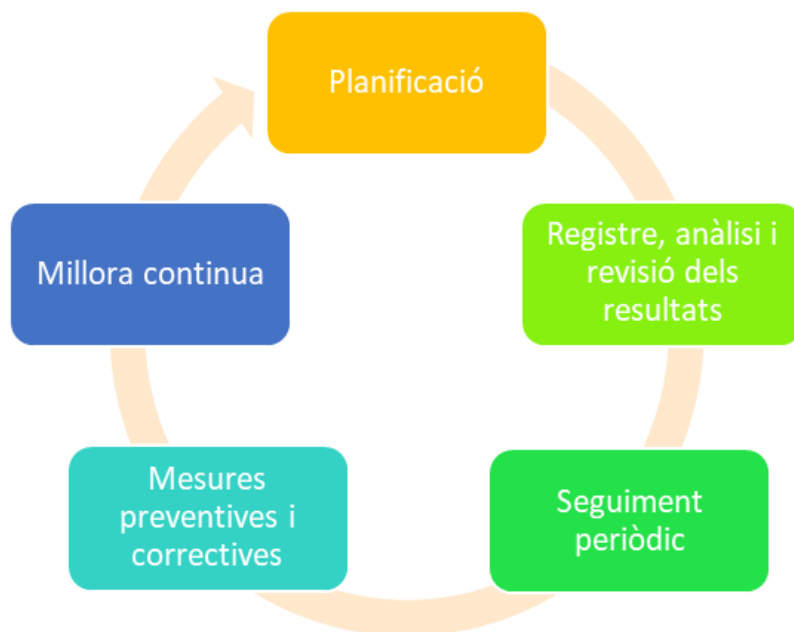
Revisió de l'SGC amb la direcció. S'ha passat l'auditoria interna anual, amb la finalitat de poder complir els objectius estratègics.

Amb la finalitat de complir els compromisos de millora contínua en la prestació del servei a la ciutadania i de l'augment de l'eficàcia, independència i transparència en la resolució dels diferents tipus de processos, sobre la base dels



conceptes PHVA (Planificar, Fer, Verificar i Actuar), s'ha establert el següent sistema de treball en les activitats desenvolupades en SOF i SCMPs:

- Planificació. Planificació a curt i mitjà termini de l'activitat establint uns objectius operatius i desenvolupant les accions per dur-los a terme, d'acord amb la Direcció. També, definir uns indicadors clau en els serveis, i dur-ne a terme el mesurament i seguiment per assegurar-ne el compliment.
- Registre, anàlisi i revisió dels resultats de les activitats desenvolupades en els serveis.
- Realitzar un seguiment periòdic per assegurar-se que s'assoleixen els objectius marcats.
- Revisió periòdica o revaluació de la planificació, si n'és el cas. Dur a terme les mesures preventives o correctives necessàries per mitigar o eliminar els incompliments i les no conformitats, així com per a la millora contínua.





3.3. Revisió del Catàleg farmacèutic

Tramitació de la revisió del Catàleg farmacèutic que recull les oficines de farmàcia i les farmàcies farmacèutiques autoritzades a les Illes Balears, la localització d'aquestes i l'estudi de les necessitats d'atenció farmacèutica de la població general i estacional per ubicar les noves oficines de farmàcia en el nostre territori.

La llista de totes les oficines de farmàcia autoritzades a les Illes Balears és el que recull el Catàleg farmacèutic.

La distribució per illes de les oficines de farmàcia obertes al públic és:

<i>Illa</i>	<i>Nombre d'oficines de farmàcia</i>
Mallorca	367
Menorca	41
Eivissa	51
Formentera	4
TOTAL	463

FIGURA 3. Nombre d'oficines de farmàcia, per illa, en data 31 de desembre de 2024

3.4. Aprovació del calendari dels serveis d'urgència de les oficines de farmàcia per a l'any 2024 mitjançant Resolució del director general de juny de 2024

Cada any s'aprova el calendari dels serveis d'urgència de les oficines de farmàcia per a tot l'any, per atendre i cobrir les necessitats de tota la població.

Durant el procediment d'aprovació, s'han resolt al·legacions i recursos d'alçada.

Durant el 2024, 27 farmàcies han sol·licitat l'autorització d'exempció de servei d'urgències.



3.5. Tramitació dels divuit concursos de mèrits per a l'adjudicació d'una oficina de farmàcia (antic concurs 2010)

El mes de febrer es convoca un concurs de mèrits per a l'adjudicació d'oficines de farmàcia, amb un total de divuit oficines de farmàcia.

Es fa la publicació de les divuit resolucions del director general de 13 de febrer de 2024 per les quals es convocaven els divuit concursos de mèrits per a l'adjudicació d'una oficina de farmàcia (BOIB núm. 24, de 17 de febrer). Es tramiten els concursos.

Es digitalitza la documentació en paper dels divuit concursos de 2010. Revisió de les sol·licituds i documentació presentada pels 176 participants en els diferents concursos.

S'efectua el nomenament dels membres de la Comissió de Valoració del concurs 2024 mitjançant la Resolució del director general de data 20 de maig de 2024 (BOIB núm. 69, de 25 de maig) i es mantenen reunions per tramitar els concursos.

Es fa la notificació i trasllat dels recursos d'alçada interposats contra la convocatòria dels concursos als participants. S'elaboren informes i respostes a al·legacions.

S'emplaça els concursants per les diferents vies dels recursos contenciosos administratius interposats contra les resolucions dels concursos. Publicació en BOIB i BOE (notificacions infructuoses).



3.6. Tramitació dels diferents procediments administratius dels establiments de la nostra competència

En el Servei d'Ordenació Farmacèutica de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, han tingut entrada 1.469 expedients, dels quals 1.426 s'han resolt satisfactòriament i 8 han estat desestimats per diferents causes. Els tràmits restants els va desestimar el sol·licitant mateix o encara estan pendents, per mor de causes justificades.

<i>Nombre d'expedients</i>	1.469
Expedients resolts	Estimats: 1.426 Desestimats: 8
Expedients desestimats pel sol·licitant	5
Expedients pendents	15

FIGURA 4. Taula d'expedients i gràfic del nombre d'expedients



Oficines de farmàcia

<i>Codi</i>	<i>Expedients d'OF</i>	<i>1150</i>	<i>Codi</i>	<i>Expedients d'OF</i>	<i>1150</i>
NA	Comunicació alta adjunt	182	AFOF	Autorització d'obertura i posada en funcionament	14
CA	Comunicació baixa adjunt	120	ALOF	Autorització de local	9
NS	Nomenament de substitut	105	TFOF	Autorització transmissió <i>intervius</i>	24
NR	Nomenament de regent	2	THOF	Autorització transmissió <i>mortis causa</i>	4
HGV	Comunicació d'horaris i vacances	419	OCOF	Comunicació d'obres de modificació	4
AH	Ampliació d'horari	17	OAOF	Autorització d'obres de modificació	2
RH	Reducció d'horari	29	IC	Aplicació d'índex corrector del marge de dispensació	7
MH	Modificació d'horari	9	TP/VO F	Autorització de trasllat provisional/definitiu	2
CTOF	Autorització de tancament temporal	56		Seccions	67
ESU	Exempció servei d'urgències	27			

FIGURA 5. Taula d'expedients finalitzats el 2024

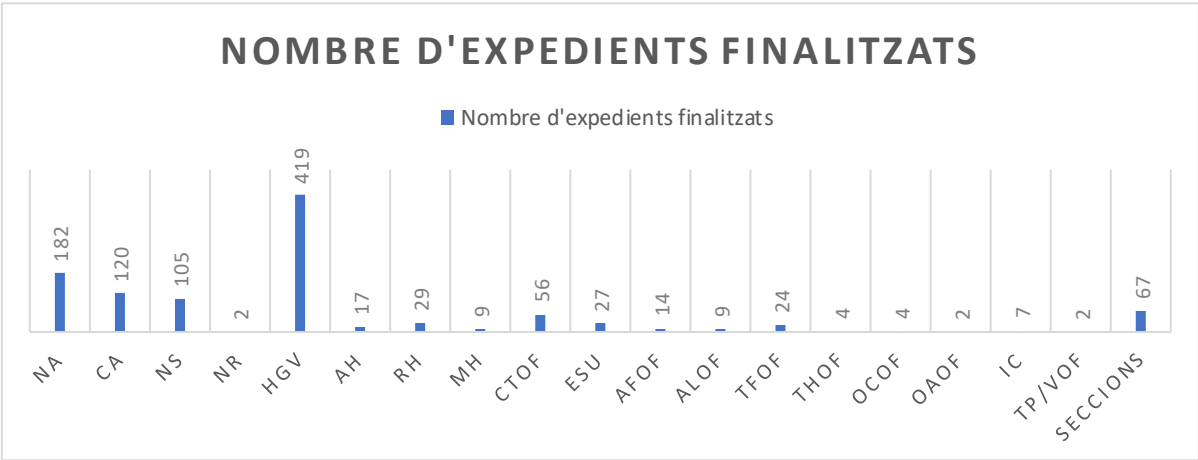


FIGURA 6. Gràfic del nombre d'expedients finalitzats relacionats amb oficines de farmàcia el 2024

Seccions	67
Dietètica i nutrició	2
Anàlisis clíniques	-
Ortopèdia	1
Òptica	-
Autorització/renovació d'adscripció a un nivell de formulació magistral	3
Autorització/renovació d'adscripció de formulació a tercers	6
Exempció de formulació magistral	45

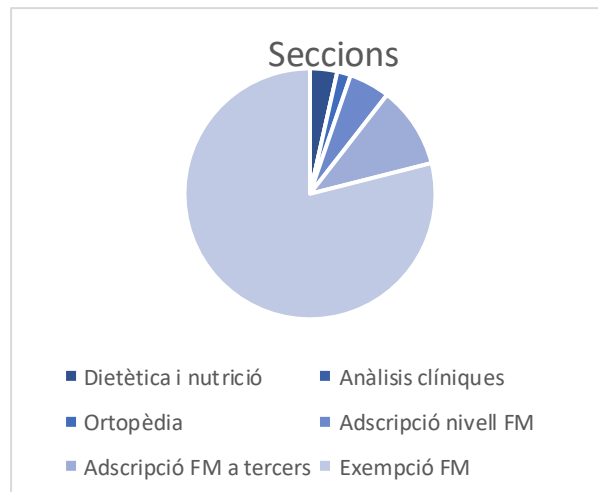


FIGURA 7. Taula i gràfic dels tràmits de seccions en OF

Entre aquests procediments, cal destacar els d'autorització de designació de local per a la instal·lació de les noves farmàcies, així com les d'autorització de l'obertura i posada en funcionament de les oficines de farmàcia adjudicades el juny de 2023 corresponents al concurs de 2015. Fins aquest moment, s'han obert al públic 22 noves farmàcies de les 30 adjudicades, mitjançant els procediments administratius corresponents. S'ha d'indicar que dos adjudicataris hi han renunciat voluntàriament i que s'ha desestimat una designació de local.

S'ha tramitat el tancament d'una entitat de distribució, magatzem majorista i per contracte (AH005), a Palma (Alliance Healthcare), a sol·licitud de l'empresa. Per altra banda, s'ha tramitat l'autorització d'una nova entitat de distribució (AH013) Global Safety Equipment, SL, com a magatzem majorista (monogràfic de gasos medicinals), a Palma.

Es manté la informació actualitzada quant a dades dels registres d'establiments de la nostra competència i els dels organismes estatals: REGCESS, LABOFAR, etc.



S'informa i col·labora amb IDEIB, IBESTAT i altres, quant a les actualitzacions en les dades dels establiments de la nostra competència (oficines de farmàcia i farmacioles veterinàries) en les seves aplicacions.

S'han tramitat les denúncies de la nostra competència, fent una visita d'inspecció, si escau. S'ha respost les consultes i les sol·licituds d'informació pública, queixes i suggeriments de la nostra competència, en el menor termini possible.

Entitats de distribució i dispensació de medicaments d'ús veterinari

Autorització: 1

Comunicació en línia de medicaments veterinaris: 1

Canvi de director tècnic: 1

Baixa d'activitat: 3

	2024	2023	2022
Autorització d'establiment comercial detallista de medicaments veterinaris	1	1	1
Comunicació de venda en línia	1	0	1
Canvi de director tècnic	1	0	0
Baixa d'activitat	3	0	0

FIGURA 8. Taula de distribuïdors minoristes de medicaments veterinaris

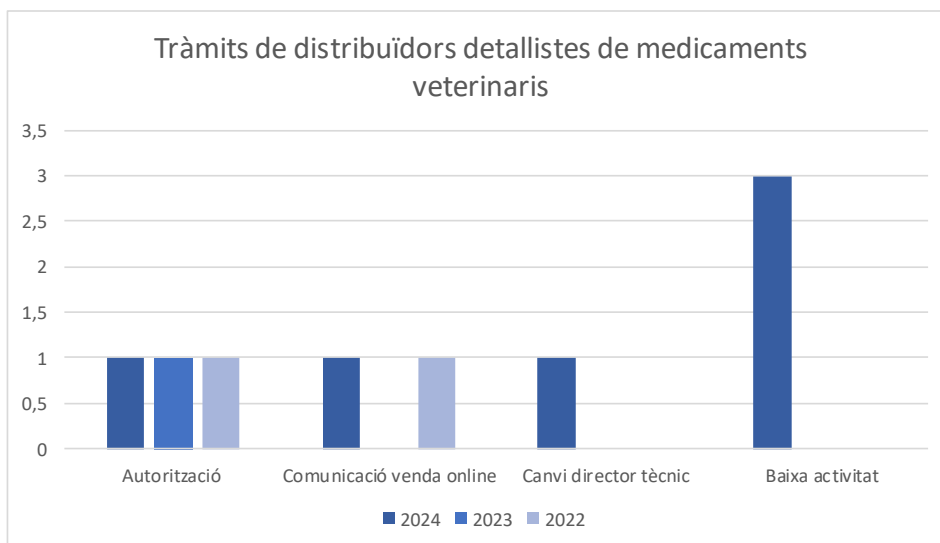


FIGURA 9. Gràfic de distribuïdors detallistes de medicaments veterinaris

Establiments de fabricació de productes sanitaris a mida

Han augmentat considerablement els tràmits de fabricació de productes sanitaris a mida, amb 9 autoritzacions i 17 renovacions de fabricació de productes sanitaris a mida.

Autorització de fabricació de productes sanitaris a mida: 9

Renovació de fabricació de productes sanitaris a mida: 17

Canvi de titularitat de fabricant de productes sanitaris a mida: 1

Baixa d'activitat: 2

	2024	2023	2022
Autorització de fabricació a mida	9	1	2
Renovació de fabricació a mida	17	4	5
Canvi de tècnic responsable	0	2	0
Canvi de titularitat	1	0	0
Baixa d'activitat	2	0	0



FIGURA 10. Taula comparativa dels darrers tres anys de fabricació de productes sanitaris a mida

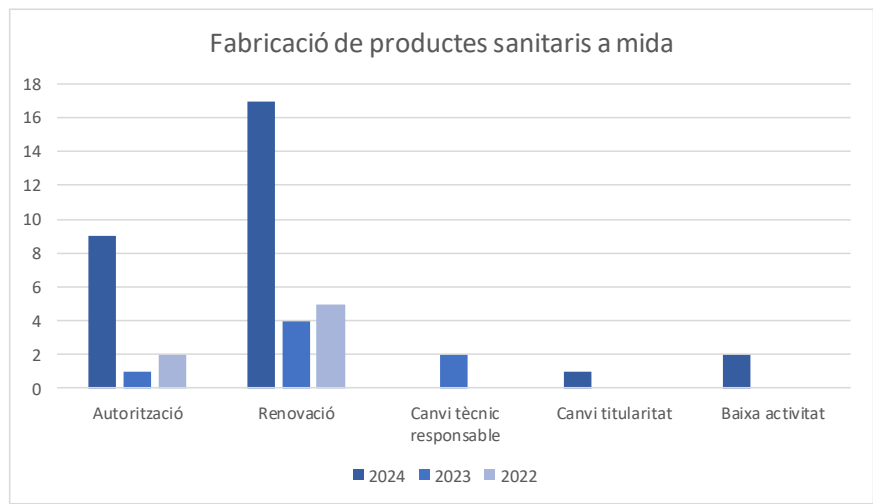


FIGURA 11. Gràfic dels tràmits dels darrers tres anys de fabricació de productes sanitaris a mida

Establiments de distribució de productes sanitaris el 2024

- Comunicació de distribució de productes sanitaris: 4
- Comunicació de trasllat de distribuïdors de productes sanitaris: 2
- Canvi de tècnic responsable: 1
- Baixa d'activitat: 3

	2024	2023	2022
Comunicació de distribució de productes sanitaris	4	6	2
Comunicació de trasllat de distribuïdors de productes sanitaris	2		6
Canvi de titular de magatzem de distribució de productes sanitaris	-	1	2
Canvi de tècnic responsable	1	2	4
Baixa d'activitat	3	2	3



FIGURA 12. Taula comparativa dels darrers 3 anys de distribuïdors de productes sanitaris

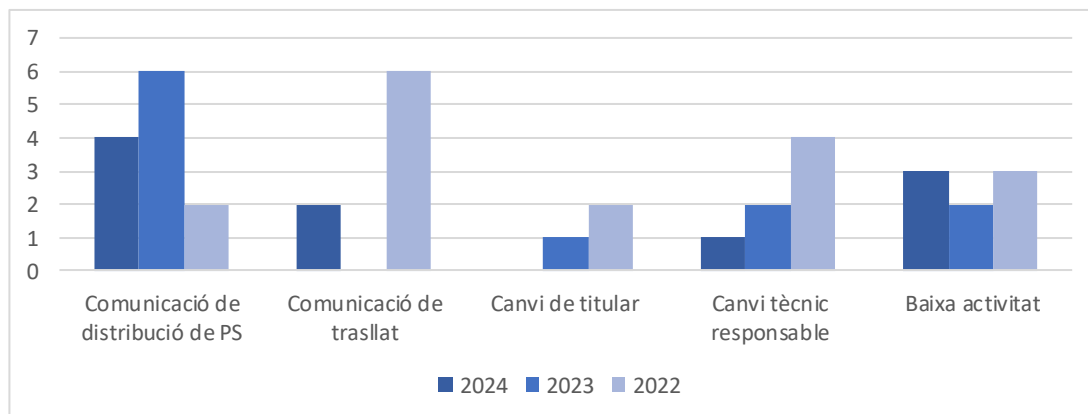
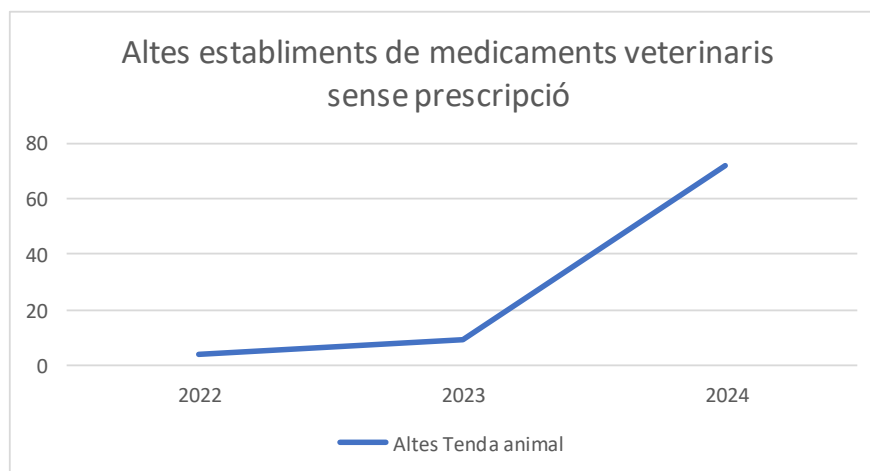


FIGURA 13. Gràfic dels tràmits dels darrers tres anys de distribuïdors de productes sanitaris

Establiments de venda de medicaments veterinaris sense prescripció

La comunicació de venda de medicaments veterinaris sense prescripció ha augmentat considerablement, amb 72 altes en total durant l'any 2024, que representen un 54.1 % de les tendes animals que estan donades dades al registre d'aquest Servei.



2022: 4 altes

2023: 9 altes

2024: 72 altes

FIGURA 14. Altes d'establiments de medicaments veterinaris sense prescripció



Establiments de venda sense adaptació de productes sanitaris

	2024	2023	2022
Comunicació de venda sense adaptació de productes sanitaris	5	8	4
Canvi de titular de magatzem de distribució de productes sanitaris	1	0	0
Baixa d'activitat	6	3	1

FIGURA 15. Comparativa dels tràmits dels darrers tres anys de venda sense adaptació de productes sanitaris

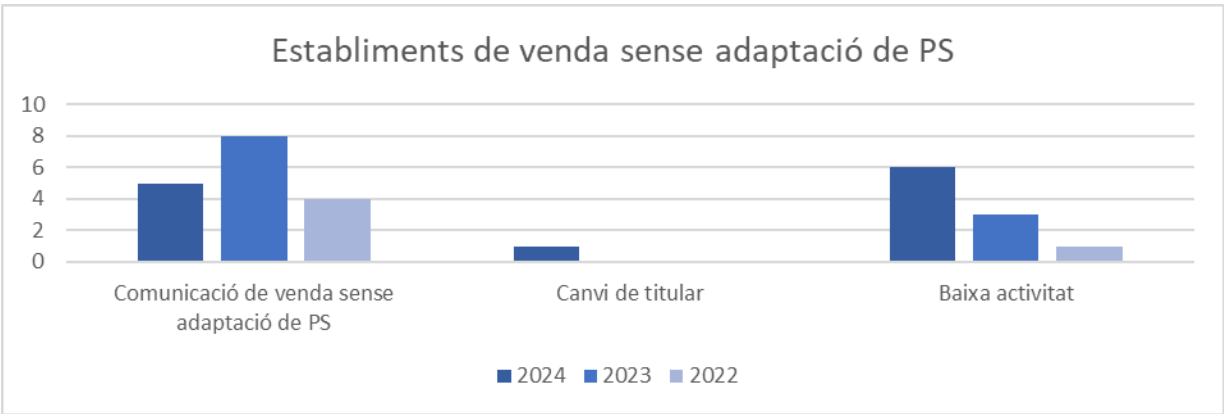


FIGURA 16. Gràfic dels tràmits dels darrers tres anys de venda sense adaptació de productes sanitaris



Farmacioles de medicaments d'ús veterinari

Comunicació de farmaciola de medicaments d'ús veterinari: 55

Canvis de vehicles: 8

Baixes d'activitat: 3

Canvi de titular de farmaciola veterinària: 4

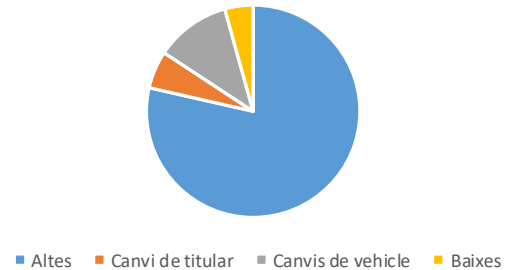


FIGURA 17. Gràfic amb els tràmits de farmacioles veterinàries del 2024

	2024	2023	2022
Comunicació de farmaciola de medicaments d'ús veterinari	55	56	47
Canvi de titular de farmaciola veterinària	4	4	1
Canvi de vehicle	8	1	0
Baixa d'activitat	3	2	0

FIGURA 18. Comparativa dels tràmits dels darrers tres anys de farmacioles de medicaments d'ús veterinari

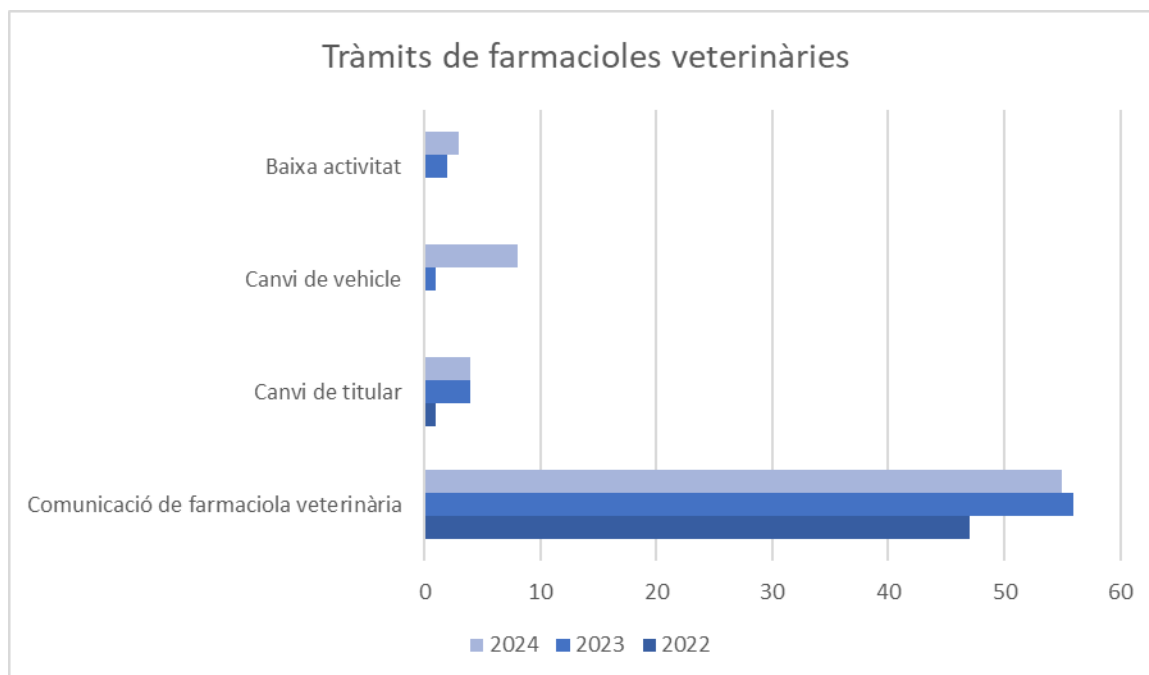


FIGURA 19. Gràfic dels tràmits dels darrers tres anys de farmàcies de medicaments d'ús veterinari

De les 268 farmàcies veterinàries donades d'alta en el registre de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, 158 comunicacions s'han fet en els darrers tres anys.

3.8. Activitats d'informació i comunicació interna i externa del Servei d'Ordenació Farmacèutica

Es manté actualitzat el contingut del web del SOF, amb dades d'establiments autoritzats, informació de concursos, enllaç amb la Seu Electrònica i la publicació d'informació destacada.

S'ha informat de les actualitzacions en les dades dels Registres d'establiments de la nostra competència als diferents organismes, entre els quals el COFIB, AEMPS, Ministeri de Salut i d'Agricultura.

S'informa i col·labora amb IDEIB, IBESTAT i altres, quant a les actualitzacions en les dades dels establiments de la nostra competència (oficines de farmàcia i farmàcies farmacèutiques) en les seves aplicacions.

4.1. Formació continuada interna i externa del personal



Participem en la formació sectorial que du a terme l'Administració de la CAIB (EBAP) impartint un curs sobre Medicaments veterinaris, cosmètics i productes sanitaris (10 hores), l'abril de 2024. S'ha rebut formació en auditories internes dels serveis d'inspecció (10 hores), el setembre de 2024, que ha impartit un ponent expert amb la matèria.

L'any 2024, el SOF ha participat en les formacions següents:

- Curs AEMPS: Novetats a NCF 2024, des del 8 fins al 10 d'abril de 2024.
- Curs EBAP: Actualització sobre medicaments veterinaris, productes sanitaris i cosmètics, des del 23 fins al 25 d'abril del 2024.
- Curs EBAP: Auditories internes del Servei d'Inspecció. Sistemes de gestió de qualitat. 10 i 11 de setembre de 2024.

S'ha participat en els grups de treball del Comitè Tècnic d'Inspecció de l'AEMPS i s'ha rebut formació especialitzada en diferents matèries.

El Comitè Tècnic d'Inspecció (CTI) és l'òrgan coordinador en matèria d'inspecció i control de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i productes d'higiene personal. El CTI és constituït per representants de l'AEMPS i pels representants de les comunitats o ciutats autònomes. L'objectiu és harmonitzar les actuacions dels serveis d'inspecció de l'AEMPS i dels serveis d'inspecció que pertanyen als òrgans competents de les comunitats autònomes.

La representant al CTI de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears és la cap de Secció IX. A les reunions del CTI també es convoquen els ponents dels grups de treball. Des de novembre 2021, les Balears ocupen la ponència del grup de cosmètics. D'acord amb el Reglament del CTI, també és membre del grup de treball de Formació i Coordinació.

Durant l'any 2024 s'han celebrat les reunions del Comitè següents, majoritàriament en línia:

- Productes sanitaris: 20 de febrer, 27 de maig i 21 d'octubre.
- Reunions del subgrup de productes sanitaris: 21 de juny i 28 de novembre.
- Sistemes de gestió de qualitat als serveis d'inspecció: 12 de febrer, 20 de març, 14 i 24 de maig i 16 de setembre.



Altres activitats relacionades amb el Servei d'ordenació farmacèutica

Durant l'any 2024 s'han mantingut reunions pel que fa a medicaments d'ús veterinari. S'han continuat les reunions periòdiques del grup de treball de distribució, prescripció i dispensació de medicaments veterinaris (Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació, MAPA), amb reunions via Webex els dies 30 de gener i 13 de febrer. També s'han mantingut reunions amb els caps de servei de totes les comunitats autònomes i el MAPA per elaborar i aprovar el nou Pla nacional de la distribució, prescripció i dispensació de medicaments veterinaris els dies 21 de novembre i 21 de desembre.

4.2. Reconeixements i premis

Premi al projecte «Simplificació i fora papers», presentat pel Servei d'Ordenació Farmacèutica i el Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris. Gala Salut, 6 de novembre de 2024. Categoria: excel·lència i bones pràctiques.



Servei de
Control de
Medicaments i
Productes
Sanitaris 2024



1. Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris

El Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris (SCMPS) efectua les tasques necessàries per aconseguir que la persona usuària, com a principal destinatària, pugui tenir al seu abast medicaments i altres productes farmacèutics amb garanties de qualitat i seguretat.

Per assolir aquest objectiu, es duen a terme una sèrie d'actuacions, tant d'informació a professionals sanitaris i ciutadania, com d'inspecció.

L'objecte és, d'una banda, garantir el tractament correcte dels productes farmacèutics pels professionals sanitaris i els establiments autoritzats, i de l'altra, potenciar l'ús racional del medicament.





2. Funcions

Les tasques que es desenvolupen són les següents:

- Actualitzar i coordinar un sistema d'alertes farmacèutiques de qualitat i seguretat de medicaments, productes sanitaris i cosmètics per a tota la comunitat autònoma de les Illes Balears.
- Tramitar notes informatives de medicaments a les oficines de farmàcia, serveis de farmàcia hospitalària, sociosanitaris i penitenciaris, i centres de distribució de medicaments.
- Tramitar notes informatives específiques a fabricants, importadors i distribuïdors de productes cosmètics.
- Promoure l'ús segur del medicament: garantir que la producció, la circulació, la prescripció, la dispensació i l'ús racional del medicament es realitzen en condicions adequades.
- Coordinar i gestionar el funcionament del Centre de Farmacovigilància de les Illes Balears:
 - Estudiar i fer el seguiment dels efectes adversos a medicaments.
 - Difondre als professionals sanitaris la necessitat de notificar.
 - Distribuir, recollir i avaluar targetes grogues, notificacions d'indústria i formularis de notificació.
- Controlar la publicitat dels medicaments i productes sanitaris.
- Controlar els medicaments estupefaents mitjançant les dades que envien els serveis de farmàcia dels hospitals i oficines de farmàcia.
- Validar els informes anuals d'estupefaents de les oficines de farmàcia i dels serveis de farmàcia dels hospitals.
- Controlar els talonaris de sol·licitud d'estupefaents enviats a distribuïdors de medicaments.
- Controlar els magatzems de distribució de medicaments d'ús humà.
- Gestionar la manca de subministrament de medicaments.



- Gestionar denúncies i consultes relacionades amb els medicaments, productes sanitaris i cosmètics.
- Proposar l'inici d'expedients sancionadors relacionats amb les nostres competències.
- Gestionar la sol·licitud de medicaments estrangers.
- Controlar específicament medicaments d'ús veterinari als centres autoritzats per dispensar i distribuir aquests medicaments.

3. Activitats

3.1. Notificació d'alertes farmacèutiques

El Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum gestiona les alertes farmacèutiques referents a defectes o alteracions en la qualitat i la seguretat dels medicaments d'ús humà i veterinari, productes sanitaris i productes cosmètics que notifica l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris.

La gestió de les alertes a les Illes Balears està regulada pel Decret 71/2005, de 24 de juny, pel qual es crea la Xarxa d'Alertes de les Illes Balears sobre riscos per a la salut derivats de medicaments o altres productes farmacèutics. Inclou la detecció de defectes de qualitat i seguretat pels professionals sanitaris i la comunicació posterior a l'AEMPS.

Aquesta xarxa està integrada fonamentalment per establiments i professionals sanitaris i per les institucions i autoritats sanitàries competents. Es crea per tal de prevenir i actuar en el cas que es detectin defectes o alteracions de qualitat i seguretat de medicaments, cosmètics, productes sanitaris, preparats alimentaris per a règims dietètics i especials, o la detecció de la posada en el mercat de medicaments no autoritzats, dels quals prèviament l'AEMPS n'ha acordat l'alerta.

L'objectiu fonamental és l'intercanvi ràpid d'informació amb els destinataris perquè facin efectiva la mesura cautelar acordada. La mesura més freqüent és la retirada dels productes farmacèutics afectats, informant de l'execució de la mesura i de les unitats retirades, fet que permet fer el seguiment de l'alerta, tal com demana l'AEMPS. A més, s'utilitza per comunicar qualsevol informació que pugui afectar els productes de l'àmbit de la nostra competència als destinataris implicats.

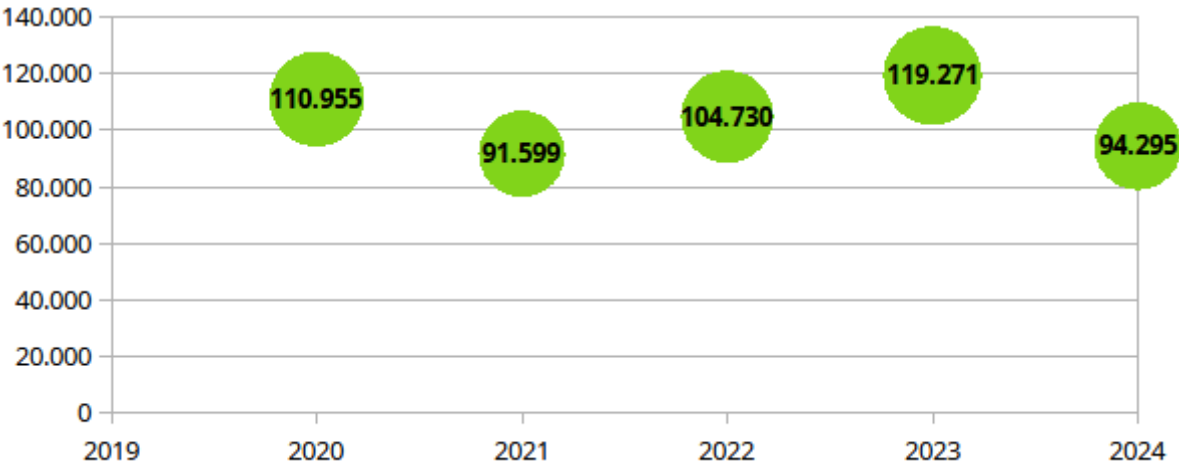


A través de la Xarxa d'Alertes es transmeten les notes informatives de problemes de subministrament de medicaments que comunica l'AEMPS, com també les relatives als restabliments.

Durant l'any 2024, s'han rebut 957 alertes de l'AEMPS de productes farmacèutics, fet que ha suposat que s'han enviat 94.295 notificacions als destinataris implicats.

Al gràfic que apareix a continuació es detallen el nombre de notificacions que ha enviat el Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris, a través del notificador d'alertes, als diferents destinataris des de l'any 2020.

**NOTIFICACIONS REALITZADES PER SIFARMA
PERIODE 2020-2024**

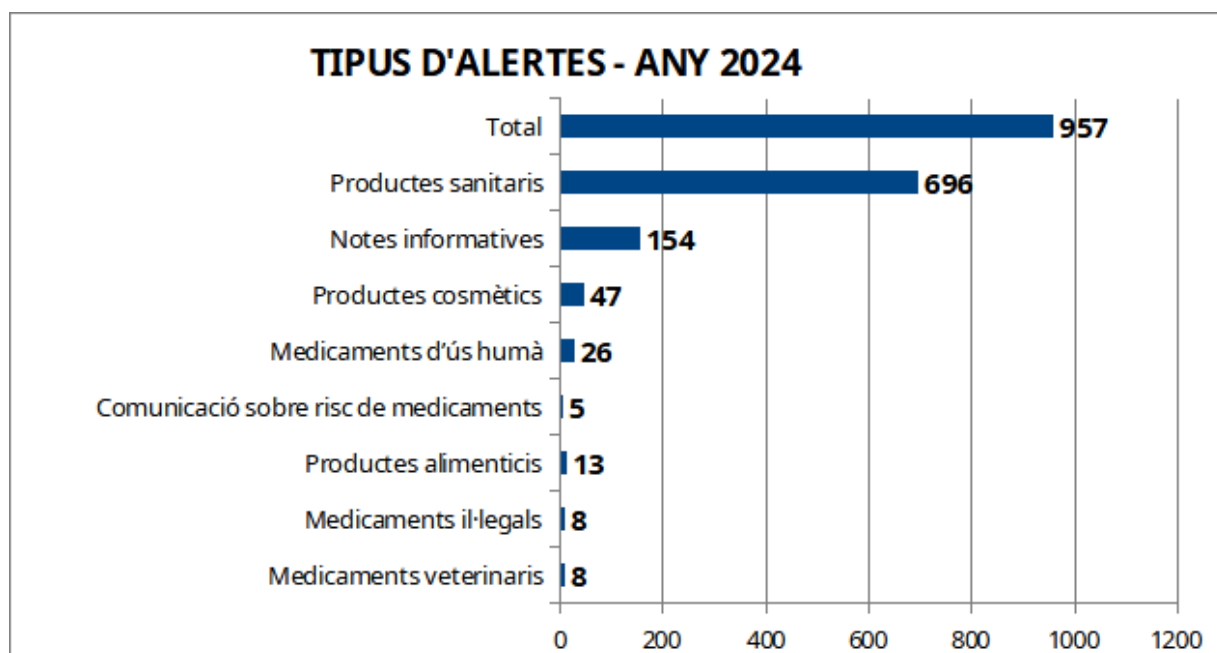


Tipus d'alertes rebudes l'any 2024

Medicaments veterinaris	8	0,84 %
Medicaments il·legals	8	0,84 %
Productes alimentaris	13	1,36 %
Comunicació sobre risc de medicaments	5	0,52 %



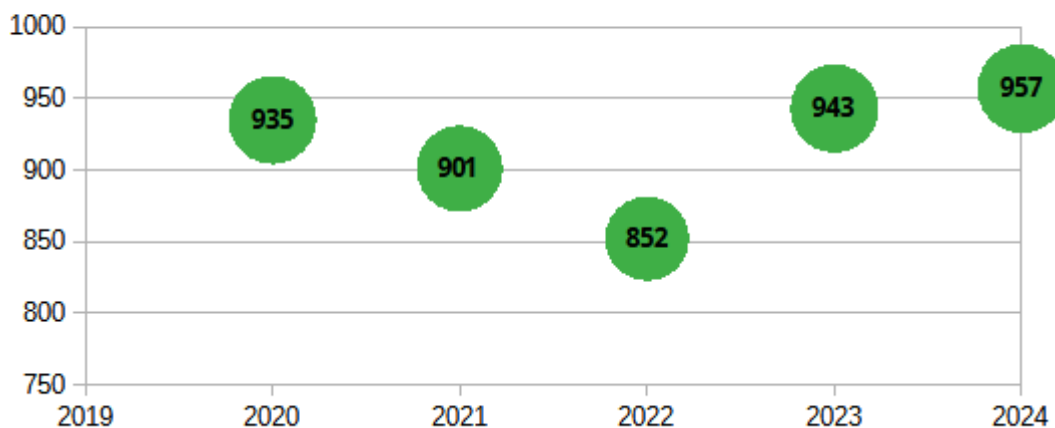
Medicaments veterinaris	8	0,84 %
Medicaments d'ús humà	26	2,72 %
Productes cosmètics	47	4,91 %
Notes informatives	154	16,09 %
Productes sanitaris	696	72,73 %
Total	957	100,00 %



Evolució del nombre d'alertes del període 2020-2024



ALERTES REBUDES PERIODE 2020-2024



Tal com mostren les dades, el nombre d'alertes és semblant a anys anteriors; pel que fa al tipus, en un 72,7 % afecta productes sanitaris. Cal destacar el descens de notes informatives sobre comunicació de problemes de subministrament (desproveïments i reabastiments) (16,1 %) respecte a l'any anterior (21,7 %).

– Productes retirats

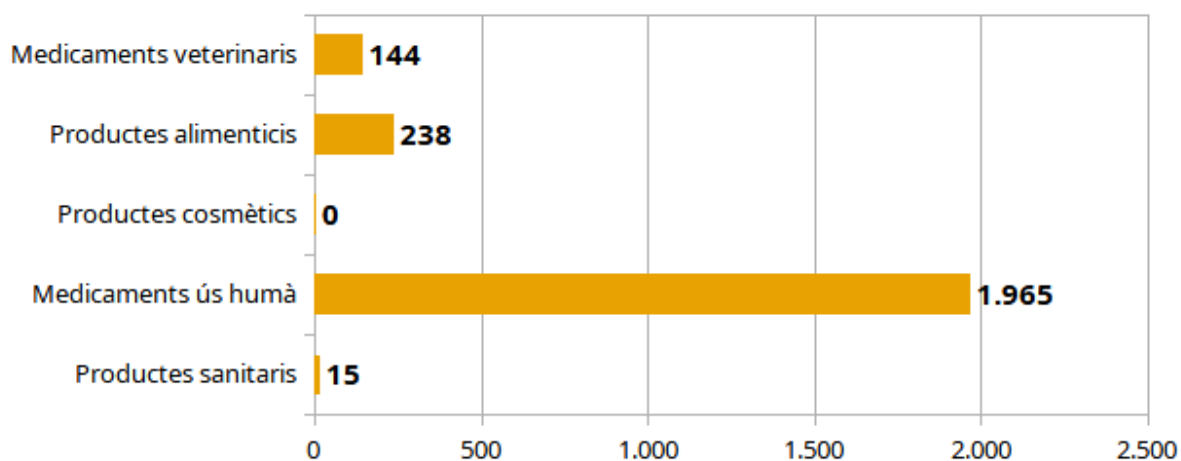
A conseqüència de les actuacions derivades de l'enviament d'alertes a les Illes Balears, durant l'any 2024 s'han retirat 2.362 unitats de productes farmacèutics corresponents a:

- un 0,63 % (15 unitats) de productes sanitaris
- un 83,1 % (1.965 unitats) de medicaments d'ús humà
- un 10,07 % (238 unitats) de productes alimentaris
- un 6,09 % (144 unitats) de medicaments veterinaris.



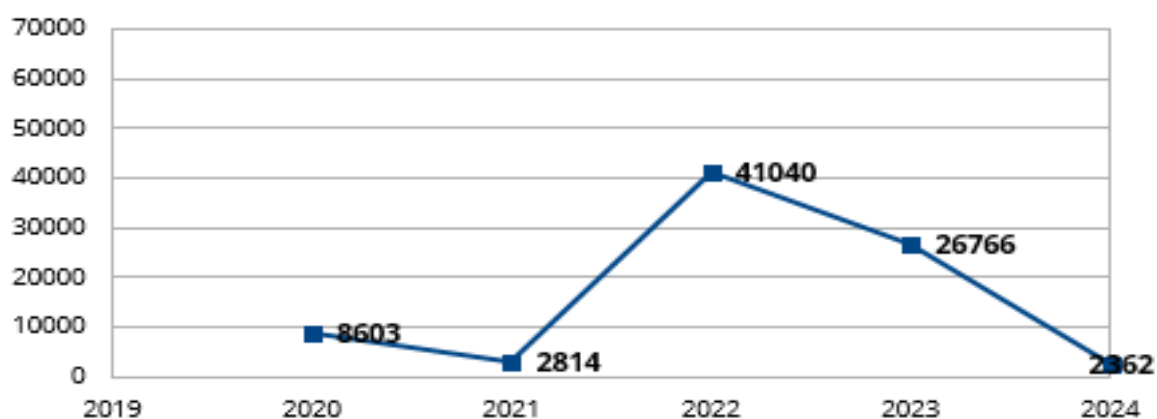
UNITATS RETIRADES SEGONS TIPUS D'ALERTA

ANY 2024



Evolució dels productes retirats en el període 2020-2024

PRODUCTES RETIRATS



Els productes retirats majoritàriament corresponen a medicaments d'ús humà, en un 83 %. Pel que fa a l'any 2023, s'han retirat un 91 % menys de productes farmacèutics, qüestió que es podria atribuir a una millora en la qualitat dels productes.



Alertes de productes sanitaris

De les 696 alertes de productes sanitaris registrades l'any 2024, 288 s'han comunicat als centres afectats. La resta, 408 notificacions, s'han arxivat perquè el producte afectat no era a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

A conseqüència de les 288 alertes processades, s'han fet 6.995 notificacions als integrants de la Xarxa i s'han retirat 15 unitats de productes sanitaris per problemes de qualitat.

Les alertes de productes sanitaris poden ser de dos tipus:

- Alertes de tipus 1: impliquen un risc elevat i greu per a la salut.

En funció de la informació disponible sobre la distribució dels productes afectats, s'estructuren en:

Alertes tipus 1A: la difusió de l'alerta es pot limitar als centres identificats pel fabricant/distribuïdor.

Alertes tipus 1B: la difusió de l'alerta s'ha d'adreçar a tots els centres susceptibles d'utilitzar el tipus de producte afectat.

- Alertes de tipus 2: no suposen un risc elevat i greu per a la salut. Com les de tipus 1, poden ser de tipus A i B en funció de la informació disponible sobre la distribució del producte.

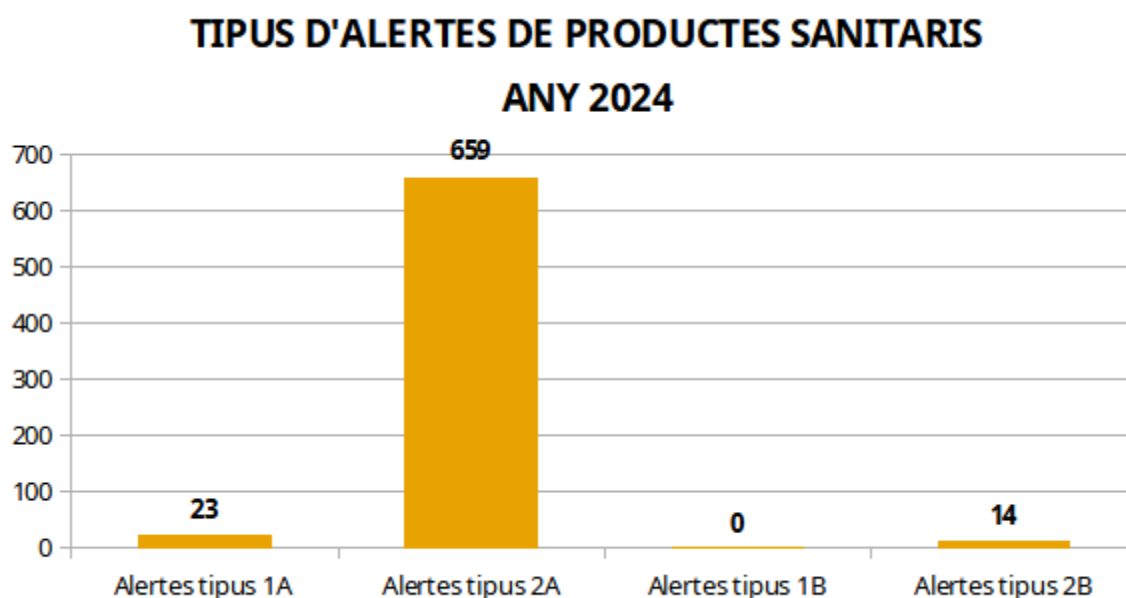
Durant l'any 2024 s'han rebut 696 alertes de productes sanitaris (72,73 %).

La distribució segons el tipus d'alerta ha estat:

<i>Any 2024</i>	<i>Nombre d'alertes</i>
Alertes tipus 1A	23
Alertes tipus 2A	659
Alertes tipus 1B	0
Alertes tipus 2B	14



Representació de la distribució de les alertes de productes sanitaris segons el tipus



Segons dades, el percentatge d'alertes tipus 1 (que impliquen un risc greu per a la salut) suposen un 3,3 %, un percentatge una mica més gran que el 2023 (2 %).

Notificacions de defectes de qualitat de productes farmacèutics detectats a les Illes Balears

L'any 2024 el Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris (SCMPS) no ha remès a l'AEMPS cap possible defecte de qualitat.

3.2. Programa de control de qualitat dels medicaments al mercat 2024

Objecte i execució del programa

L'objectiu del Programa de Control de Qualitat de Medicaments al Mercat (PCMM) és l'avaluació de la qualitat dels medicaments comercialitzats, mitjançant el mostreig i l'anàlisi dels medicaments esmentats als laboratoris oficials de control de medicaments de l'AEMPS.

Amb això es dona compliment a l'article 11.6 del Reial decret legislatiu 1/2015, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris, que estableix que les autoritats sanitàries han



de realitzar controls periòdics de la qualitat dels medicaments, així com de les matèries primeres i dels productes conservació, transport i venda, per comprovar que s'observen les condicions de l'autorització de comercialització i la resta de normativa d'aplicació.

Cada any, el Comitè Tècnic d'Inspecció (CTI) de l'AEMPS aprova el PCMM, on es determinen les mostres que han de recollir cada comunitat autònoma. Participen en la recollida de mostres els serveis d'inspecció de la comunitat autònoma i l'AEMPS.

Recollida de mostres de medicaments 2024

L'any 2024 s'ha dut a terme la presa de mostres reglamentàries a una entitat de distribució del medicament adjudicat al programa a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, del medicament següent:

—Clorxil 5mg/ml solució per a polvorització cutània, un flascó de 100 ml. CN 758330.

L'AEMPS emetrà l'informe dels resultats durant l'any 2025.

3.3. Productes cosmètics, de cura personal i biocides

Control de mercat de productes cosmètics 2024: Control microbiològic en productes cosmètics

Segons estableix el Reglament (CE) núm. 1223/2009 del Parlament Europeu i del Consell, de 30 de novembre de 2009, sobre els productes cosmètics (Reglament 1223/2009), els cosmètics que es comercialitzin seran segurs per a la salut humana quan es trobin en les condicions normals o raonablement previsibles d'ús.

En aquest context, és fonamental assegurar la qualitat microbiològica dels productes cosmètics durant el procés de fabricació per evitar efectes no desitjats en la salut de l'usuari o defectes de qualitat al producte durant el seu ús previst.

Per aconseguir aquest objectiu, el fabricant ha d'aplicar bones pràctiques de fabricació, utilitzar els conservants adequats i dur a terme les anàlisis de control necessàries abans que el producte surti al mercat. Tot i que no cal que els productes cosmètics siguin estèrils, sí que és important, per garantir la seva qualitat microbiològica, que no superin uns límits microbiològics establerts.

El Comitè Tècnic Inspecció (CTI), conscient que el control microbiològic és essencial per garantir la qualitat i seguretat dels productes cosmètics, va aprovar



una campanya de control microbiològic de productes cosmètics el 2018, els resultats de la qual van permetre comprovar que tots els productes analitzats (78) complien la normativa aplicable en relació amb la qualitat microbiològica. Tenint en compte el temps transcorregut des de llavors, el CTI va aprovar la campanya de control de mercat Control Microbiològic de Productes Cosmètics, dins del Programa Nacional de Control de Mercat de Productes Cosmètics 2024-2025, per tal de comprovar que els estàndards de qualitat microbiològica segueixen en nivells òptims.

Els límits microbiològics que s'utilitzen de referència per als productes cosmètics estan establerts en el document del Comitè Científic de Seguretat dels Consumidors de la Comissió Europea *The SCCS notes of guidance for the testing of cosmetic ingredients and their safety evaluation 12th revision*, basat en la norma UNE-EN ISO 17516: 2014 Límits microbiològics en cosmètics.

Aquesta campanya s'emmarca dins del Pla Sectorial per a la Vigilància del Mercat AEMPS 2022-2025. Amb la campanya s'implementen els Objectius d'Alt Nivell (OAN) i els Objectius Estratègics Nacionals (OEN) següents:

– OAN.1: Reduir el nombre de productes no conformes presents al mercat.

OEN 1.1: Garantir que es vigilen tots els sectors regulats per la legislació d'harmonització de la Unió i totes les fases de la cadena de subministrament de productes, incloses les importacions i les cadenes de subministrament digitals.

– OAN.2: Reforçar els procediments de cooperació, l'increment de l'eficiència i l'optimització dels recursos disponibles.

OEN 2.1: Cooperació i intercanvi d'informació eficaç entre autoritats.

L'objectiu d'aquesta campanya és avaluar la qualitat microbiològica dels productes cosmètics comercialitzats al territori nacional.

Per això, es prendran mostres i se'n faran anàlisis al Laboratori de Productes Biològics i Biotecnologia (LPBB) de l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris (AEMPS).

Es compleix així la següent normativa europea i nacional, la finalitat última de la qual és la protecció de la salut humana:

- Article 11 del Reglament (UE) 2019/1020 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de juny de 2019, relatiu a la vigilància del mercat i la conformitat dels productes i pel qual es modifiquen la Directiva 2004/42/CE



i els Reglaments (CE) núm. 765/2008 i (UE) núm. 305/2011, pel qual s'estableixen les activitats que duren a terme les autoritats de vigilància del mercat per garantir una vigilància eficaç del mercat al seu territori.

- Article 22 del Reglament (CE) núm. 1223/2009 del Parlament Europeu i del Consell, de 30 de novembre de 2009, sobre els productes cosmètics: «Els estats membres han de supervisar el compliment d'aquest Reglament mitjançant controls al mercat dels productes cosmètics comercialitzats. Han d'efectuar els controls pertinents dels productes cosmètics i dels agents econòmics en una escala adequada, mitjançant l'expedient d'informació sobre el producte i, quan escaigui, han de portar a terme controls físics i de laboratori de les mostres corresponents.»
- Article 7 del Reial decret 1275/2011, de 16 de setembre, pel qual es crea l'Agència estatal de l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris i s'aprova el seu Estatut, i que estableix entre les competències de l'AEMPS: «23. Establir, en coordinació amb les comunitats autònomes, programes d'inspecció i control de productes cosmètics, productes d'higiene personal i biocides d'ús clínic i personal i dur a terme les activitats que corresponguin a l'Administració General de l'Estat en aquest àmbit.»
- Article 12.1 del Reial decret 85/2018, de 23 de febrer, pel qual es regulen els productes cosmètics: «Les autoritats competents esmentades a l'article 5 d'aquest Reial decret, en l'àmbit de les seves competències, han de supervisar el compliment del Reglament sobre productes cosmètics, d'acord amb el que estableix l'article 22, així com el compliment d'aquest Reial decret, mitjançant controls i inspeccions dels productes cosmètics comercialitzats i de les activitats dels operadors econòmics.»
- Article 12.2 del Reial decret 85/2018, de 23 de febrer, pel qual es regulen els productes cosmètics: «Als efectes indicats a l'apartat anterior, l'AEMPS i les autoritats sanitàries de les comunitats autònomes, a través del Comitè Tècnic d'Inspecció, han d'establir programes d'inspecció i control de productes cosmètics.»

La presa de mostres es va fer en les diverses fases de la cadena de subministrament: persones responsables, fabricants, distribuïdors i punts de venda físics.

Entre els productes cosmètics que es van incloure a la campanya, es va donar prioritat:

- als productes amb més risc microbiològic (els destinats a l'àrea ocular, les membranes mucoses i els destinats a infants menors de tres anys),



- als productes que es presenten com a artesans,
- als productes que reivindiquin *ser naturals* o que es comercialitzin en herbolaris i parafarmàcies,
- als productes que es fabriquen per a la venda en oficines de farmàcia.

Es va dur fer una visita d'inspecció a 4 establiments: persona responsable/fabricant, punts de venda físic (per a oficina de farmàcia), fabricant/responsable d'oficina de farmàcia. S'inspeccionaren 4 productes: 1 producte destinat a membranes mucoses, 1 producte de cura personal, 1 producte destinat a l'àrea ocular i 1 producte destinat a infants menors de tres anys. No es van detectar incompliments relatius a substàncies CMR ni substàncies prohibides en l'etiquetatge, prèvia presa de mostres.

Les mostres recollides es van enviar al laboratori i s'està pendent dels resultats i de l'informe final de la campanya.

3.4. Control de mercat de productes sanitaris

L'any 2024, dins del Programa Nacional de Control de Mercat de Productes Sanitaris, es va dur a terme la campanya Programa de control de mercat sobre els kits d'auto mostra, que va tenir per objectiu comprovar que els productes que s'utilitzen per prendre mostres per usuaris profans al seu domicili, com a part d'un examen de diagnòstic in vitro, compleixen els requisits establerts i que els fabricants i distribuïdors duen a terme les seves obligacions d'una manera adequada i d'acord amb uns procediments i registres que garanteixen que els productes sanitaris mantenen les garanties de seguretat i qualitat establertes pel fabricant.

La campanya es va centrar en el fet que cada comunitat autònoma inspeccionés, sempre que fos possible, un mínim de dos centres establerts al seu territori. Aquests centres podien ser empreses fabricants, laboratoris d'anàlisis clíniques fabricants o distribuïdors de material d'auto mostra que s'envia al domicili.

A cada centre calia seleccionar almenys un producte i verificar-ne els punts següents:

- Que el material d'auto mostra que s'envia als usuaris compleix els requisits establerts a la regulació.
- Que per dur a terme la fabricació s'ha fet una avaluació adequada de la conformitat i els fabricants disposen de les instal·lacions, els mitjans personals i l'equipament necessaris.



- Que els fabricants ubicats a Espanya disposen de llicència prèvia de funcionament d'instal·lacions de l'AEMPS i, si escau, han realitzat la comunicació prevista a l'article 9 (Registre de responsables de la comercialització) del Reial decret 1662/2000, de 29 de setembre, sobre productes sanitaris per a diagnòstic in vitro.
- Que es disposa d'un sistema de garantia de la qualitat per dur a terme les activitats, les quals es fan d'acord amb els procediments establerts, i que aquests procediments estan basats en la informació proporcionada pels fabricants sobre els productes, i que hi ha un registre de les activitats.
- Que queda garantit que l'enviament i la recepció de les mostres no ha estat compromès durant el transport.
- Que, en cas que passi un incident greu o un augment de la freqüència o gravetat d'incidents no greus, ho donin a conèixer immediatament al fabricant i acordin amb aquest els detalls de la notificació a l'AEMPS.
- Que el fabricant ha establert un seguiment postcomercialització adequat.
- Que no es fa publicitat adreçada al públic de productes destinats a ser utilitzats per professionals sanitaris.
- En el cas dels distribuïdors, que compleixen els requisits de la regulació. Entre d'altres, que han verificat que els productes són conformes i compleixen les obligacions en matèria de vigilància.

A la comunitat autònoma de les Illes Balears s'ha inspeccionat únicament l'establiment Synlab Diagnòstics Globals, situat al carrer Joan Miró, 168, de Palma, i s'ha recollit per analitzar-lo el *kit* Microbiota intestinal amb patògens o patògens ampliat, ja que no vam trobar cap altre establiment que reunís tots els requisits.

Han participat en aquesta campanya dotze comunitats autònomes. L'AEMPS n'analitza ara les dades i en farà l'informe, però de manera preliminar s'ha vist que moltes comunitats no tenien fabricants o bé que els laboratoris no disposaven de material d'automostra, ja que en molts casos s'envien directament al domicili de l'usuari.

3.5. Gestió de medicaments en situacions especials

La Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum gestiona la tramitació de sol·licituds i la dispensació de medicaments estrangers per a pacients ambulatoris d'assistència privada.



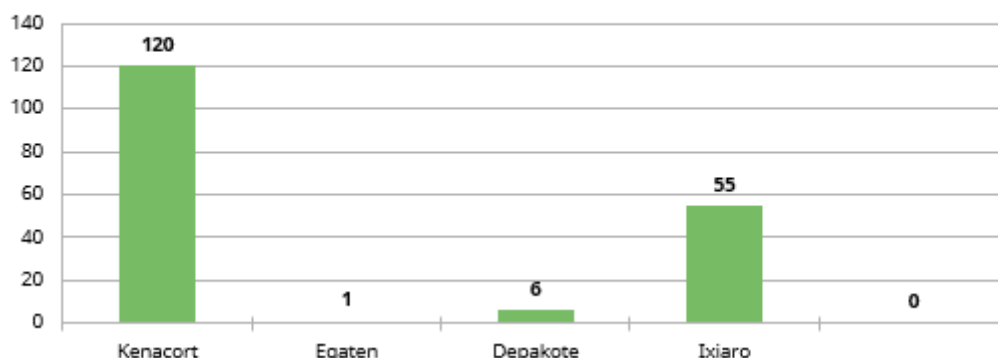
El tràmit implica la sol·licitud del medicament estranger a l'AEMPS mitjançant l'aplicació informàtica de medicaments en situacions especials, prèvia presentació de la recepta i l'informe del metge. L'AEMPS autoritza la importació del medicament i el subministrament del medicament des del laboratori farmacèutic a la Direcció General, que posteriorment dispensa el medicament al pacient.

Medicaments per a tractaments individualitzats

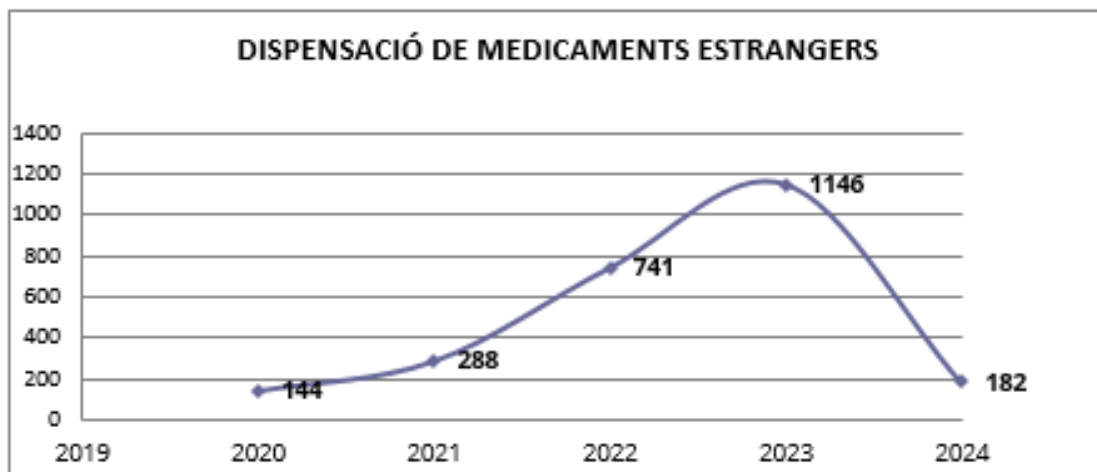
Les sol·licituds tramitades corresponen a medicaments no autoritzats a Espanya, per als quals s'autoritza la importació per a tractaments individualitzats, o són degudes a problemes de subministrament de medicaments comunicats per l'AEMPS, per als quals s'ha autoritzat la utilització de la via de medicació estrangera.

L'any 2024 aquesta Direcció General ha tramitat sol·licituds relatives a: Kenacort, Egaten, Depakote i la vacuna Ixiaro.

MEDICAMENTS DE TRACTAMENT INDIVIDUALITZAT



Evolució de la dispensació de medicaments estrangers en el període indicat





Seguim amb problemes de subministrament de Trigon Depot injectable; l'AEMPS en permet la importació com a medicació estrangera (Kenacort, Kenalog). El 2024 se n'han dispensat 120 unitats, mentre que el 2013 se'n dispensaren 1.012.

L'any 2024, l'AEMPS permet que continuï la importació de la vacuna contra el virus de l'encefalitis japonesa (Ixiaro), una vacuna no finançada pel Servei de Salut. Se n'han dispensat 55 unitats, davant de les 71 subministrades el 2023.

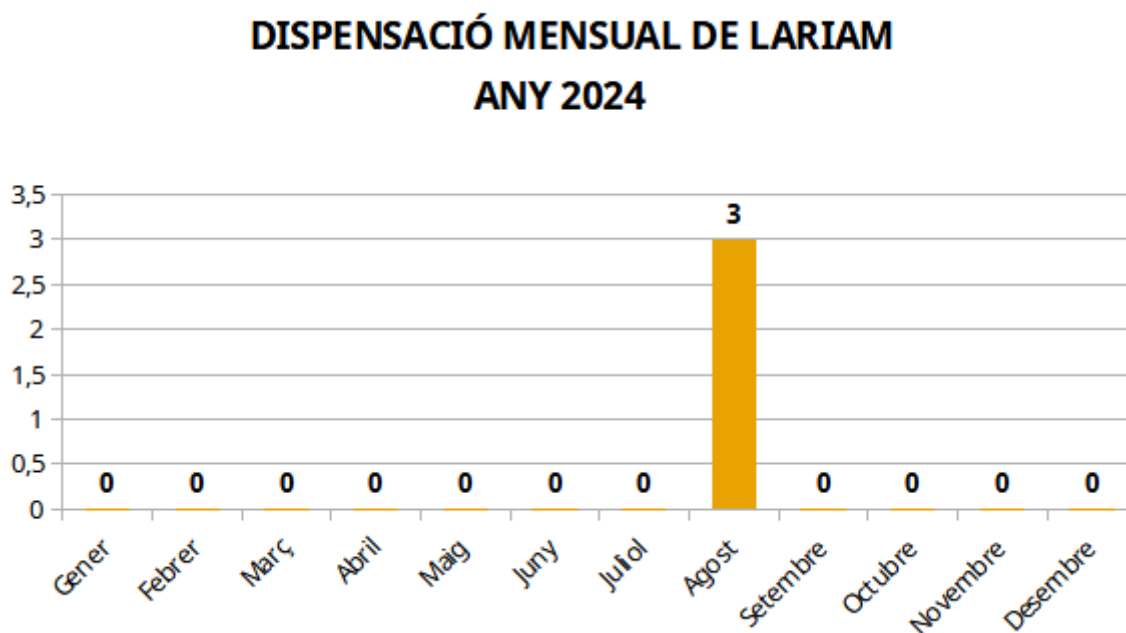
Globalment, la dispensació de medicaments estrangers ha suposat per a l'SCMPS una disminució en més d'un 84 % de l'activitat respecte de l'any anterior.

Medicaments d'estoc per a la quimioprofilaxi de la malària

El medicament dispensat és Lariam, utilitzat com a tractament preventiu per a les persones que viatgen a zones de risc de transmissió del paludisme o malària.

L'any 2024, i com a medicaments destinats al viatger internacional, s'han dispensat tres envasos de Lariam.

Al gràfic següent se'n pot observar la dispensació mensual:



La disminució notable en la dispensació d'aquest medicament durant els darrers anys es deu, entre d'altres, a una menor prescripció pels metges de sanitat exterior, la disponibilitat d'altres alternatives terapèutiques i medicaments autoritzats a Espanya contra la prevenció de la malària, així com el seu ús restringit a població infantil (lactants, infants) que viatja a zones endèmiques.



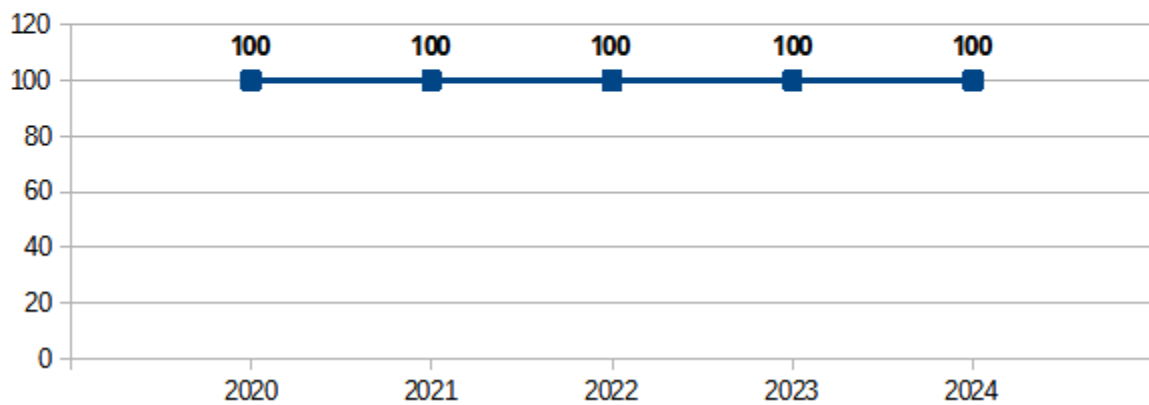
3.6. Control d'estupefaents i altres medicaments

Receptes d'estupefaents d'ús humà i veterinari

L'any 2024 s'han lliurat al Col·legi Oficial de Metges (COMIB) cent talonaris de receptes per prescriure medicaments estupefaents per a ús humà.

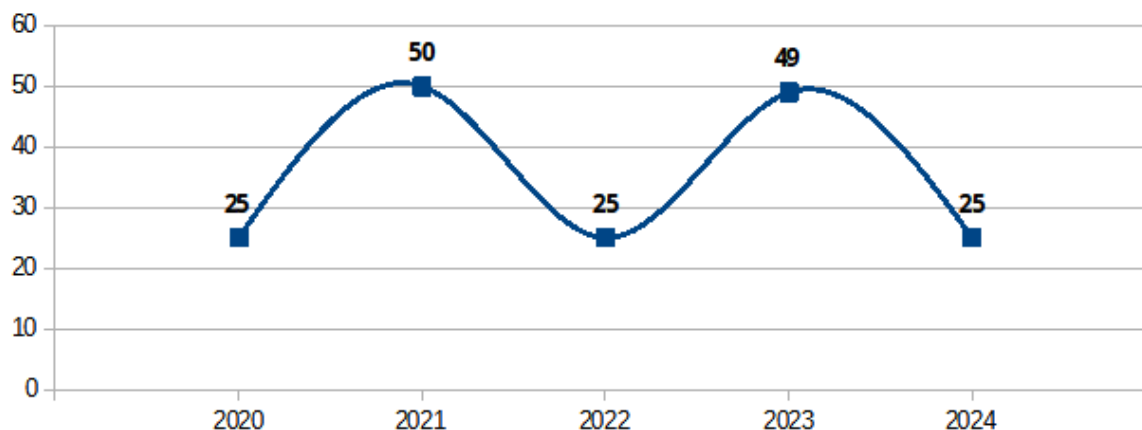
TALONARIS DE RECEPTES D'ESTUPEFAENTS D'ÚS HUMÀ

ENTREGATS EN EL PERIODE 2020-2024





TALONARIS DE RECEPTES D'ESTUPEFAENTS D'ÚS VETERINARI ENTREGATS EN EL PERIODE 2020-2024



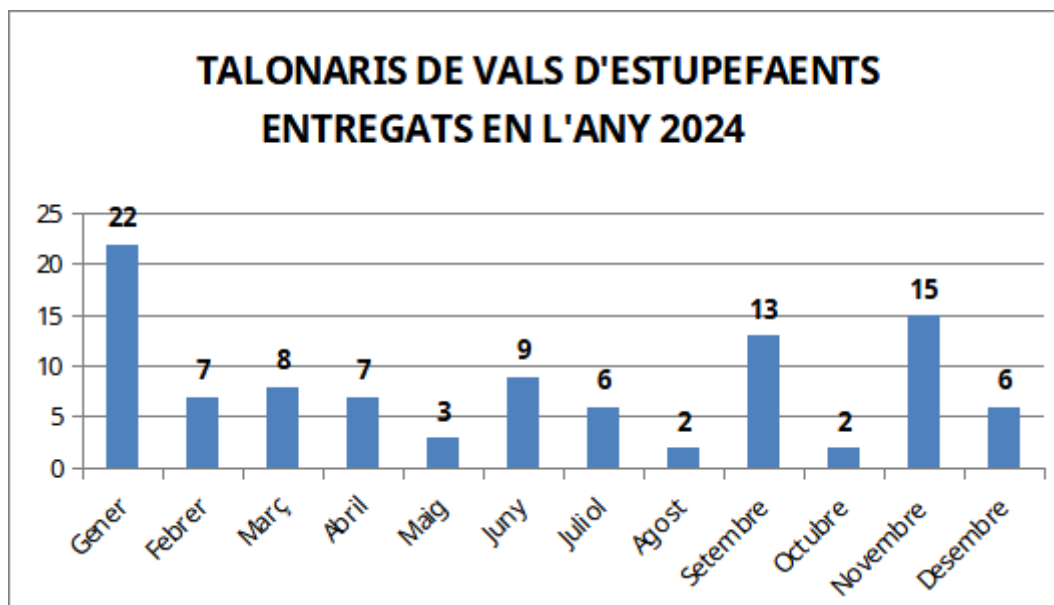
També s'han lliurat al Col·legi Oficial de Veterinaris de les Illes Balears (COVIB) 25 talonaris de receptes per prescriure medicaments estupefaents d'ús veterinari.

En aquests darrers anys s'observa un ús residual (restringit a la prescripció en medicina privada), però mantingut, de receptes d'estupefaents d'ús humà en format paper, a causa de la implantació completa de la recepta electrònica al Servei de Salut de les Illes Balears.

Pel que fa als talonaris de receptes d'estupefaents d'ús veterinari, es manté l'ús de les receptes d'estupefaents a la pràctica veterinària.

Talonaris de vals d'adquisició de medicaments estupefaents

L'any 2024 es van lliurar cent talonaris de vals d'adquisició d'estupefaents als responsables dels serveis de farmàcia hospitalària, als directors tècnics dels magatzems distribuïdors i als titulars d'oficines de farmàcia, tal com es reflecteix al gràfic següent:

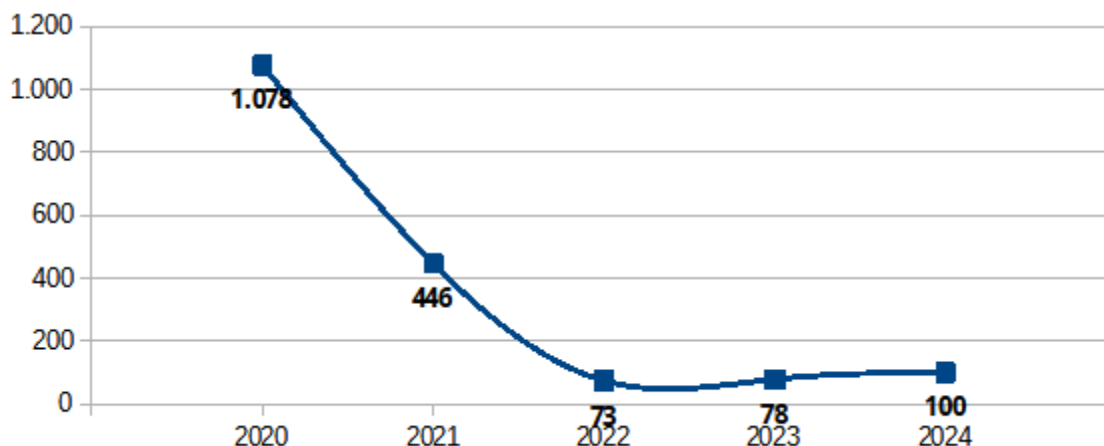


En el gràfic següent s'especifica el subministrament mensual de vals d'adquisició d'estupefaents a les oficines de farmàcia, els serveis de farmàcia d'hospitals i els magatzems distribuïdors de medicaments corresponent al període 2020-2024.

A conseqüència de la implantació del sistema de vals electrònics (Gestor de vals de l'AEMPS), l'ús de vals en paper a les oficines de farmàcia queda restringit d'acord amb un protocol de contingència estricte. Dels cent talonaris distribuïts, 31 han anat a les oficines de farmàcia per mor de les noves obertures i canvis de titularitat d'oficines de farmàcia.



TALONARIS DE VALS D'ESTUPEFAENTS ENTREGATS EN EL PERIODE 2020-2024



Talonaris de sol·licitud d'estupefaents per a dipòsits de medicaments estupefaents a centres sanitaris

L'any 2024 s'ha lliurat 1 talonari de vals d'estupefaents per a dipòsits de medicaments a centres sanitaris autoritzats.

Llibres de comptabilitat d'estupefaents

Durant l'any 2024 no s'ha lliurat cap llibre de comptabilitat d'estupefaents a les entitats de distribució, ja que a la nostra comunitat autònoma la majoria dels magatzems de distribució de medicaments disposen d'un llibre d'estupefaents en format electrònic validat, verificat pels serveis d'inspecció.

Comunicats de moviments i control de dispensació

Comunicat anual d'estupefaents

Durant el mes de gener, les oficines de farmàcia i els serveis de farmàcia envien a la Direcció General, via telemàtica, la relació dels moviments de substàncies i medicaments estupefaents que hi ha hagut anualment. Els informes rebuts a l'aplicació SIFARMA es validen i, posteriorment, es genera un comunicat únic general amb tots els moviments d'estupefaents que hi ha hagut a la comunitat autònoma, el qual s'envia a l'AEMPS a través de LABOFAR. El termini per enviar-lo finalitza el 30 d'abril del 2025.



Totes les oficines de farmàcia de les Illes Balears han remès el comunicat d'estupefaents corresponent a l'any 2024, tret d'una.

Tots els serveis de farmàcia han remès el comunicat corresponent a l'any 2024, excepte un.

Els magatzems majoristes comuniquen els moviments d'estupefaents directament a l'AEMPS mitjançant LABOFAR.

Control de la dispensació mensual de metadona

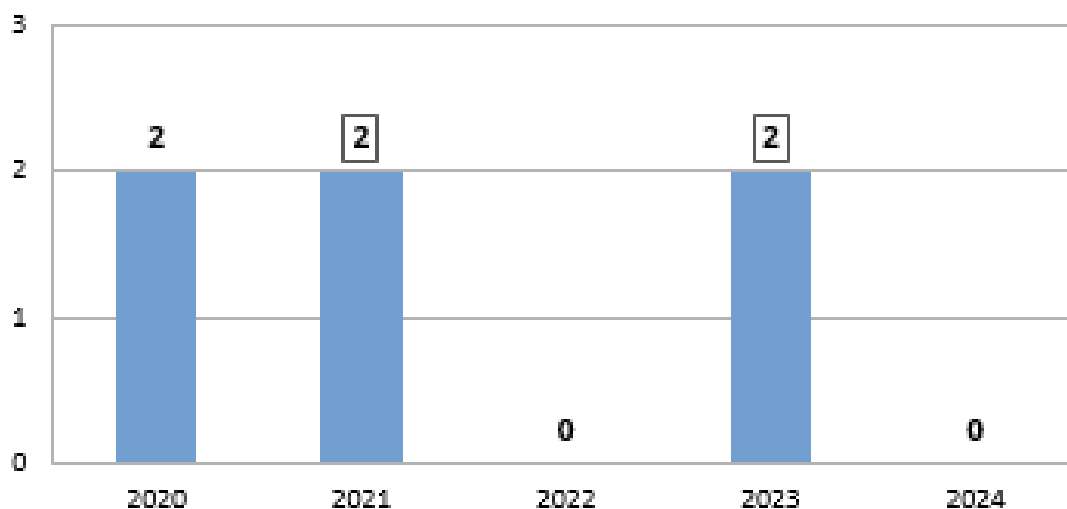
Durant l'any 2024 s'ha implantat un nou sistema de dispensació de metadona a través de recepta electrònica a les oficines de farmàcia incloses al Pla de metadona de la Conselleria de Salut.

Des que es va implantar, les oficines de farmàcia han quedat exemptes d'enviar el comunicat mensual a la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum.

Pèrdues de talonaris de receptes d'estupefaents

L'any 2024 no consten pèrdues de talonaris de receptes i vals d'adquisició d'estupefaents.

PÈRDUES COMUNICADES A LES OFICINES



3.7. Faltes de subministrament de medicaments

Els problemes d'abastament d'un medicament sorgeixen quan les unitats disponibles a la cadena de subministrament no són suficients per satisfer la demanda nacional o local.



Les causes de les faltes de subministrament són múltiples. Solen originar-se als laboratoris farmacèutics, quan per diferents motius (falta de principi actiu, excés de demanda, etc.) no subministren determinats medicaments als distribuïdors o ho fan en una quantitat insuficient. Així, aquests no poden abastir les oficines de farmàcia ni fer que se'ls substitueixi la medicació, i es provoca, per tant, una sobrecàrrega de treball als metges i farmacèutics.

Des de l'any 2020, l'SCMPS treballa per ser més proactiu en aquest tema i intentar reduir en la mesura que sigui possible les conseqüències que generen els desproveïments, o almenys informar-ne amb més rapidesa, per evitar segones visites i la sobrecàrrega de treball, especialment en atenció primària.

El gener de 2023, amb motiu del problema de subministrament d'antibiòtics d'àmbit nacional, i amb la idea de conèixer la situació d'aquests medicaments (i d'altres) a la nostra comunitat, es va plantejar una nova forma de treballar els desproveïments detectats al mercat de determinats medicaments.

Es va crear un grup de treball, Problemes de Subministrament, format per representants del Servei de Salut, COFIB, SCMPs i Cooperativa d'Apotecaris.

El grup es reuneix amb una periodicitat de quinze dies i discuteix sobre la situació de medicaments que han estat objecte de consulta des d'atenció primària perquè no estan disponibles al canal de dispensació.

Els farmacèutics d'atenció primària comuniquen al Servei de Salut problemes amb medicaments que han generat consultes al servei. Es crea una llista de les diferents presentacions. El Servei de Salut facilita aquesta llista, amb un termini de 3 dies, a les entitats que formem part del grup per poder analitzar la situació i recopilar informació de la situació del medicament al mercat.

Des del SCMPs comprovem la informació disponible a la plataforma CIMA i eRoom per traslladar-ho a la resta de l'equip.

Diàriament, l'SCMPS remet informació als membres del grup Problemes de Subministrament de la situació de determinats medicaments que ens comunica l'AEMP. Aquests medicaments es poden trobar en situació de: problema de subministrament, fi de problema de subministrament, o modificació d'algun dels seus estats (nova data de fi de problema de subministrament, medicaments en situacions especials, noves instruccions de dispensació, etc.). D'aquesta manera, donem trasllat de canvis en la situació dels medicaments que podrien afectar la nostra comunitat.



Sobre la base de l'anàlisi de les diferents parts, es gestionen les actuacions que cal fer davant la *situació* del medicament, per facilitar-ne el subministrament als pacients.

Si un medicament no està disponible al canal de distribució de la nostra comunitat autònoma (previ coneixement de la situació als magatzems de distribució), i no hi ha informació de problemes de subministrament comunicats a CIMA ni eRoom, som els responsables d'informar l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris (a través de l'eRoom CTI_AEMPS) del possible problema de subministrament d'aquest medicament perquè puguin fer les investigacions que considerin oportunes i ens donin una solució (l'Agència té les competències sobre els laboratoris farmacèutics, i és qui sol·licita informació al respecte).

Des de principis de gener fins a finals del mes de desembre de 2024, el grup de Problemes de Subministrament ha analitzat la situació de 73 principis actius (en les diferents presentacions) de medicaments comercialitzats al territori espanyol i que en algun moment han generat un problema de subministrament a la població de les illes Balears.

Durant l'any 2024 el SCMPs ha efectuat:

- 22 consultes als distribuïdors de medicaments de Balears referents a problemes de subministrament de medicaments:

- 63 consultes a l'eRoom de l'AEMPS per sol·licitar més informació sobre la situació d'un medicament concret, en conèixer que a la comunitat autònoma no es disposava del medicament (62 presentacions i 1 PA). D'aquestes comunicacions, l'AEMPS va respondre que:

- 8 no van ser problemes de subministrament.
- A 11 se'n va confirmar la manca de subministrament contactant el Laboratori.
- A 3 va aportar dades de venda del medicament enviades pel Laboratori i se'ns va sol·licitar que n'investiguéssim la distribució i el consum a la nostra comunitat autònoma.
- A 2 va comunicar la importació de medicament estranger o de comercialització excepcional.
- A 12 no hi va haver una resposta directa.

- 6 consultes als distribuïdors de medicaments de les Balears referents a la disponibilitat de medicaments que en un moment determinat passen a marcar el preu més baix de la seva agrupació homogènia.



Hi sol haver problemes puntuals en el moment real de la baixada de preu, que tenen tendència a normalitzar-se amb el temps.

- 2.260 comunicacions de fi de manca de subministrament de medicaments rebudes a través de l'eRoom i remeses al grup de fi de faltes de subministrament, per agilitar les comandes dels distribuïdors i poder revelar el medicament en recepta electrònica (RELE) com més aviat millor.

- 63 notes informatives de comunicació de problemes de subministrament i confirmació per l'AEMPS de la importació de medicament estranger.

- 32 notes informatives de comunicació de reposició de medicaments després d'un problema de subministrament.

3.8. Bona pràctica clínica (BPC)

L'any 2024 s'han fet 2 inspeccions de BPC.

S'han presentat a l'AEMPS els informes corresponents del Pla coordinat d'inspecció d'assajos clínics del 2024.

Al grup de BPC s'ha treballat en:

- L'actualització i aprovació del document CTI.BPC.055.02.24 Qüestionari per a la inspecció a investigadors d'assajos clínics.
- L'actualització i aprovació del document CTI.BPC.052.02.24 Informe d'inspecció de Bona Pràctica Clínica_centre investigador.
- L'actualització i aprovació del document CTI.BPC.056.03.24 Qüestionari per a la inspecció dels serveis de farmàcia hospitalària en assajos clínics.
- L'actualització i aprovació del document CTI.BPC.037.03.24 Guia per a les inspeccions a investigadors d'assajos clínics.
- L'Elaboració del document CTI.BPC.265.00.24 Pla Coordinat d'Inspecció 2025-2026.
- El seguiment del Pla Coordinat d'Inspecció 2023-2024.
- El Pla de Formació Interadministrativa 2025-2026. Curs 2026.

3.9. Entitats de distribució i verificació del compliment de Bones pràctiques de distribució (BPD)



L'article 20 del Reial decret 782/2013, d'11 d'octubre, sobre distribució de medicaments d'ús humà, indica que les entitats de distribució, per al seu funcionament, han de disposar, a més de l'autorització preceptiva, d'un certificat en vigor emès per l'autoritat sanitària competent de verificació del compliment de les directrius de 5 de novembre de 2013 sobre pràctiques correctes de distribució de medicaments d'ús humà.

La verificació d'aquest compliment s'ha de dur a terme amb la visita d'inspecció corresponent. Una vegada realitzada aquesta inspecció, el personal inspector ha d'emetre un informe inicial, que s'ha d'ajustar al format acordat en l'àmbit europeu.

Abans d'emetre l'informe final, l'entitat inspeccionada pot presentar al·legacions i proposar les mesures correctores, així com els terminis d'adequació d'aquestes, que han d'aprovar la inspecció.

Un cop comprovada la conformitat, durant els noranta dies següents a la visita d'inspecció, el director general de Prestacions, Farmàcia i Consum expedeix un certificat de compliment de les directrius, ajustat al format europeu i que inclou un termini de validesa.

L'any 2024 es va efectuar una inspecció per verificar les bones pràctiques de distribució a entitats de distribució de medicaments d'ús humà i se n'ha emès un certificat de compliment.

3.10. Laboratoris farmacèutics i compliment de Normes de correcta fabricació (NCF)

L'autorització dels laboratoris farmacèutics és competència de l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris. La Comunitat Autònoma de les Illes Balears té transferida la competència quant a la verificació de les normes de correcta fabricació de medicaments per emetre'n el certificat corresponent. No està transferida la verificació de normes de fabricació de principis actius, tret si es tracta de principis actius biològics.

L'article 43 del Reial decret 824/2010, de 25 de juny, pel qual es regulen els laboratoris farmacèutics, els fabricants de principis actius d'ús farmacèutic i el comerç exterior de medicaments i medicaments en investigació, detalla que, a fi de verificar el compliment de les normes de fabricació, s'han de realitzar inspeccions periòdiques.

D'acord amb aquest article, el Comitè Tècnic d'Inspecció també aprova un pla d'inspecció anual, a proposta del grup de treball de normes de correcta fabricació del CTI. La selecció de laboratoris es fa d'acord amb el procediment del CTI per a



l'elaboració dels programes coordinats d'inspecció de NCF de medicaments i principis actius.

Durant l'any 2024, s'han realitzat 3 inspeccions de verificació del compliment de les NCF i s'han emès 2 certificats. N'hi ha un pendent d'emissió en espera que s'apliquin mesures correctores.

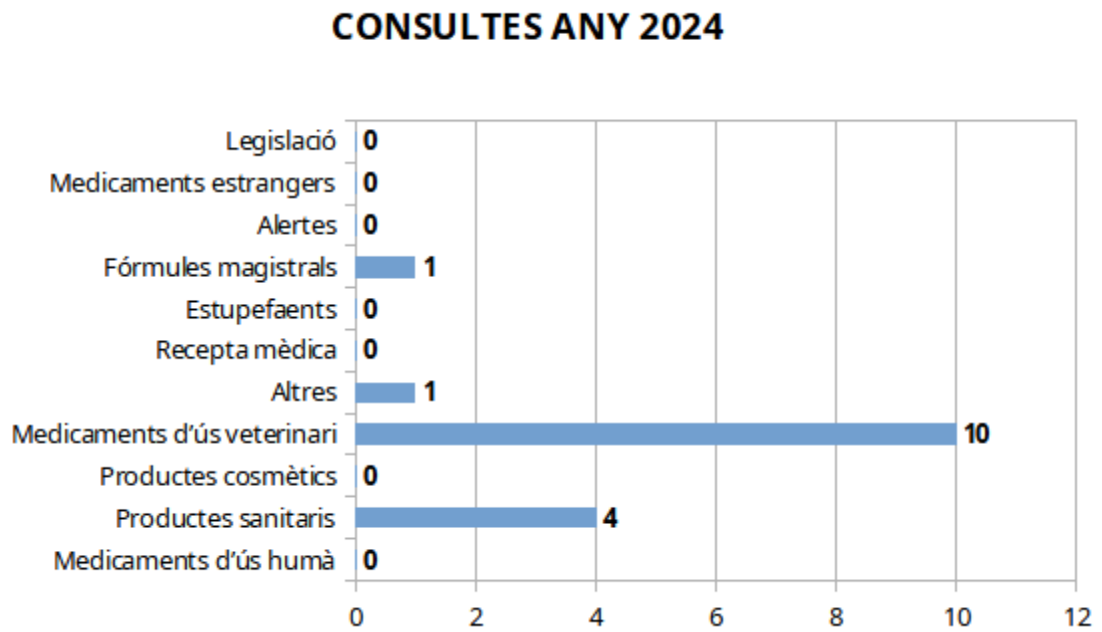
3.11. Consultes

L'any 2024 s'han rebut 16 consultes. Aquestes consultes, classificades per tema, es refereixen a:

Medicaments d'ús humà	0	0 %
Productes sanitaris	4	25 %
Productes cosmètics	0	0 %
Medicaments d'ús veterinari	10	63 %
Altres	1	6 %
Recepta mèdica	0	0 %
Estupefaents	0	0 %
Fórmules magistrals	1	6 %
Alertes	0	0 %
Medicaments estrangers	0	0 %
Legislació	0	0 %
TOTAL	16	100 %



La representació gràfica és la següent:



L'any 2024 les consultes van disminuir un 77 % respecte de l'any 2023.

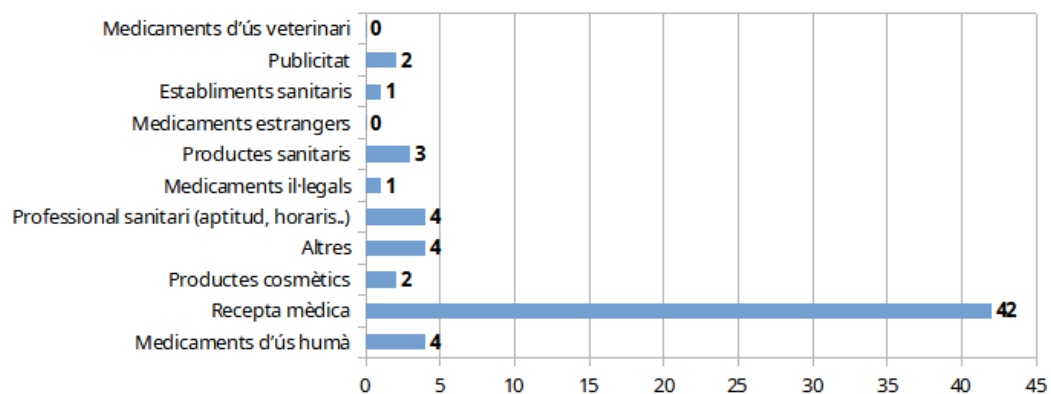


3.12 . Denúncies

Durant l'any 2024 la Direcció General ha tramitat 63 denúncies. Pel que fa al producte o fet denunciat, la distribució és la següent:

	4	6,36 %
Recepta mèdica	42	66,67 %
Productes cosmètics	2	3,17 %
Altres	4	6,35 %
Professional sanitari (aptitud, horaris, etc.)	4	6,35 %
Medicaments il·legals	1	1,59 %
Productes sanitaris	3	4,76 %
Medicaments estrangers	0	0,00 %
Establiments sanitaris	1	1,59 %
Publicitat	2	3,17 %
Medicaments d'ús veterinari	0	0,00 %
Productes alimentaris	0	0,00 %
TOTAL	63	100,00 %

TIPUS DE DENÚNCIES ANY 2024





El nombre de denúncies ha disminuït respecte a l'any 2023 en un 30 %. Concretament, sobre possible falsificació de receptes mèdiques, hem augmentat d'un 36,26 % a un 66,67 %. De les 42 denúncies rebudes sobre falsificació de receptes, un 50 % s'ha comprovat que, efectivament, eren falses i s'ha comunicat a totes les oficines de farmàcia per evitar dispensacions impropies.

Davant aquest increment, amb vista a l'any 2025 hem de fer accions informatives amb els farmacèutics responsables d'oficines de farmàcia, per evitar aquestes dispensacions.

3.13. Educació sanitària sobre consum responsable de medicaments

S'ha iniciat una campanya sobre consum responsable de medicaments conjuntament amb el Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum aprofitant que disposen d'un conveni de col·laboració amb els consells insulars per realitzar aquests tipus d'activitats.

Les xerrades s'han dirigit a centres de gent gran.

Consumim de manera responsable els medicaments?

Durant l'any 2024 hem realitzat 4 xerrades a aquests centres:

- 29 de maig: Llar d'ancians Avinguda Argentina, Palma.
- 19 de juny: Centre de promoció de l'Autonomia Can Real, Petra.
- 18 de setembre: Llar d'ancians Reina Sofia, Palma.
- 29 d'octubre: Llar de persones majors de Felanitx.

4. Comitè Tècnic d'Inspecció

El Comitè Tècnic d'Inspecció (CTI) és l'òrgan coordinador en matèria d'inspecció i control de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i productes d'higiene personal. El CTI és constituït per representants de l'AEMPS i pels representants de les comunitats o ciutats autònomes. L'objectiu és harmonitzar les actuacions dels serveis d'inspecció de l'AEMPS i dels serveis d'inspecció que pertanyen als òrgans competents de les comunitats autònomes.

La representant al CTI de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears és la cap de Secció IX.



A les reunions del CTI també es convoquen els ponents dels grups de treball. Des de novembre 2021, les Balears ocupen la ponència del grup de cosmètics. D'acord amb el Reglament del CTI, també és membre del grup de treball de Formació i Coordinació.

Durant l'any 2024 s'han celebrat les següents reunions del Comitè, majoritàriament en línia:

Reunions ordinàries:

- 7 de març (presencial)
- 13 de juny (presencial)
- 3 d'octubre (presencial)
- 12 de desembre (Webconference)

Reunions dels grups de treball del CTI, realitzades per Webconference:

Formació i Coordinació:

- 2 d'octubre (Presencial)
- 11 de desembre (Webconference)

Bona pràctica clínica (BPC)

- 08 de febrer
- 26 de febrer
- 11 d'abril
- 22 de maig
- 26 de juny
- 23 de setembre
- 31 d'octubre
- 02 de desembre

Bones pràctiques de distribució (BPD)

- 24 de gener
- 5 de juny
- 23 de juliol



- 10 de desembre

Productes Cosmètics, de cura personal i biocides

- 31 de gener
- 29 d'abril
- 17 de setembre
- 20 de novembre

Estupefaents

- 15 de febrer
- 29 de maig
- 18 de setembre
- 27 de novembre

Elaboració de medicaments

- 16 de maig

Problemes de subministrament de medicaments

- 02 d'abril
- 06 de maig
- 18 de juny
- 29 d'octubre

Medicaments il·legals i falsificats

- 06 de juny

Normes de correcta fabricació

- 27 de febrer
- 30 de maig
- 19 de setembre
- 21 de novembre

Productes sanitaris

- 20 de febrer
- 27 de maig



- 21 d'octubre

- Reunions subgrup productes sanitaris:

- 21 de juny
- 28 de novembre

Venda a distància de medicaments a través d'Internet (VDM)

- 18 de gener
- 16 de febrer
- 5 de març
- 18 d'abril
- 17 de maig
- 3 de setembre
- 30 de setembre
- 8 de novembre
- 16 de desembre

Sistemes de gestió de qualitat als serveis d'inspecció

- 12 de febrer
- 20 de març
- 14 de maig
- 24 de maig
- 16 de setembre

Radiofàrmacs

- 16 d'abril
- 4 de juny
- 18 de juliol
- 10 d'octubre
- 26 de novembre

Plasma ric en plaquetes (PRP)

- 22 de febrer
- 23 de maig



- 28 de juny
- 11 d'octubre

Dispositius de seguretat

- El grup no s'ha reunit, però s'ha mantingut actiu per correu electrònic.

Sistemes personalitzats de dosificació

- 1 de febrer
- 25 de juny
- 22 d'octubre.

Altres activitats relacionades amb el Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris

Medicaments veterinaris

Durant l'any 2024 s'han mantingut reunions pel que fa a medicaments d'ús veterinari. S'han continuat les reunions periòdiques del grup de treball de distribució, prescripció i dispensació de medicaments veterinaris (Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació, MAPA), amb reunions via Webex els dies 30 de gener i 13 de febrer. També s'han mantingut reunions amb els caps de servei de totes les comunitats autònomes i el MAPA per elaborar i aprovar el nou Pla nacional de la distribució, prescripció i dispensació de medicaments veterinaris els dies 21 de novembre i 21 de desembre.

Grup de Fentanil

Convocat pel Pla d'addiccions de les Illes Balears, el grup es reuneix una vegada, l'1 de febrer de 2024.

5. Formació

L'any 2024, el SCMPS ha participat en les formacions següents:

- Curs AEMPS: Novetats a NCF 2024, del 8 al 10 d'abril de 2024.
- Curs EBAP: Actualització sobre medicaments veterinaris, productes sanitaris i cosmètics, del 23 al 25 d'abril del 2024.



- Curs EBAP: Auditories internes del Servei d'Inspecció. Sistemes de gestió de qualitat, 10 i 11 de setembre de 2024.
- Curs AEMPS: Auditors interns de serveis d'inspecció, del 10 al 12 de juny del 2024.
- Curs AEMPS: Actuacions de control de mercat de productes cosmètics, biocides i productes de cura personal, del 15 al 17 d'octubre del 2024.
- Sessió AEMPS: Tintes de tatuatge i maquillatge permanent, 2 d'octubre del 2024.
- Sessió AEMPS: Actualització a les normes de correcta fabricació de medicaments de la UE, 16 al 19 de desembre de 2024.
- Jornada Veterindústria sobre Distribució de Medicaments Veterinaris i BPDs, 25 de gener de 2024.
- Curs MAPA: 4a edició Jornades sobre prescripció veterinària, farmacovigilància, responsabilitats legals i Presvet, 7 i 8 de maig de 2024.
- Curs COFIB: Elaboració de medicaments a l'oficina de farmàcia, cosmètics, venda a distància a l'oficina de farmàcia. 7, 14 i 21 de novembre de 2024.

6. Inspecció

En el marc d'aquestes competències, es fan inspeccions als establiments i serveis farmacèutics segons l'esquema següent:

- Inspeccions derivades de tràmits amb la Direcció General.
- Inspeccions derivades de denúncies.
- Plans generals d'inspecció:
 - D'àmbit nacional:

Programes del Comitè Tècnic d'Inspecció (CTI):

- ✓ Campanyes de Control de Mercat.
- ✓ Programa anual d'inspecció en Normes de Correcta Fabricació (NCF).



- ✓ Programa anual d'inspecció en Bona Pràctica Clínica (BPC).

Programa nacional de control oficial de la distribució, prescripció i dispensació dels medicaments veterinaris.

- Àmbit autonòmic: Plans globals.
 - ✓ Pla general d'inspecció a oficines de farmàcia:
 - Primer semestre: oficines de farmàcia de Mallorca.
 - Segon semestre: oficines de farmàcia de Mallorca.
 - Anual: oficines de farmàcia d'Eivissa i Formentera.
 - Anual: oficines de farmàcia de Menorca.
 - Ampolles farmacèutiques.
 - ✓ Pla general d'inspecció en establiments veterinaris:
 - Anual: majoristes veterinaris.
 - Anual: minoristes veterinaris.
 - Anual: farmacioles veterinàries.
 - Anual: botigues d'animals.
 - ✓ Pla general d'inspecció de distribuïdors de productes sanitaris.
 - ✓ Inspeccions en Bones Pràctiques de Distribució de Medicaments d'ús humà.



Inspeccions derivades de tràmits durant el 2024

Inspecció autorització per tipus de procediment	Nre. Insp.
Autorització de fabricació a mida d'ortoprotètics	7
Autorització d'obertura i posada en funcionament d'oficines de farmàcia	33
Autorització de fabricació a mida de protètics dentals	9
Autorització de local per a oficines de farmàcies	11
Adscripció nivell formulació (tràmit genèric)	1
Autorització secció dietètica i nutrició (tràmit genèric)	2
Baixa d'activitat (tràmit genèric)	4
Certificació en normes de correcta fabricació de medicaments	1
Certificació en bones pràctiques de distribució de medicaments d'ús humà	1
Autorització de magatzems de distribució de medicaments d'ús humà	2
Autorització de tancament de magatzem de distribució de medicaments d'ús humà	1
Autorització d'elaboració de fórmules magistrals a tercers	2
Renovació i modificació de formulació magistral a tercers	4
Comunicació d'alta d'adjunt	1
Autorització d'obres de modificació d'oficina de farmàcia	4



Comunicació d'obres de modificació d'oficina de farmàcia	3
Renovació d'autorització de dipòsit de medicaments al centre hospitalari	1
Renovació d'autorització de servei de farmàcia al centre hospitalari	1
Renovació d'autorització de fabricació a mida de productes ortopròtesis	1
Renovació d'autorització de fabricació a mida de protètics dentals	22
Renovació de secció de dietètica i nutrició a l'oficina de farmàcia	1
Autorització secció ortopèdia (tràmit genèric)	1
Autorització de dipòsit de medicaments en centre sociosanitari o penitenciari	2
Trasllat dipòsit oficina farmàcia (tràmit genèric)	2
Comunicació de trasllat de distribuïdors de productes sanitaris	2
Autorització de trasllat voluntari d'oficina de farmàcia	6
Total	125

Inspeccions derivades de denúncies durant el 2024

S'han realitzat 26 inspeccions per denúncia, de les quals 24 han estat a oficines de farmàcia.



PLANS GENERALS D'INSPECCIÓ: ÀMBIT NACIONAL

CAMPANYES DE CONTROL DE MERCAT :

Programa de Control de Qualitat de Medicaments al Mercat 2024

L'objectiu del Programa de Control de Qualitat de Medicaments al Mercat (PCCMM) és l'avaluació de la qualitat dels medicaments comercialitzats, mitjançant el mostreig i l'anàlisi dels medicaments als laboratoris oficials de control de medicaments.

Amb això, es dona compliment a l'article 11.6 del Reial Decret Legislatiu 1/2015, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris, que estableix que les autoritats sanitàries han de realitzar controls periòdics de la qualitat dels medicaments, de les matèries primeres, dels productes intermedis, així com del material d'envasament, de les condicions de conservació, transport i venda, per verificar que es compleixen les condicions de l'autorització de comercialització i altres aplicables.

El medicament assignat per a la presa de mostres a Balears és:

- **CLORXIL 5 mg/ml solució per a polvorització cutània, 1 flascó de 100 ml.**
 - Nre. Registre: 88106
 - CN: 758330
 - 2 exemplars amb 2 unitats cadascun del lot V01: 4 envasos.

Les mostres es van recollir al magatzem majorista Cooperativa d'Apotecaris el 15/02/2024 i s'enviaren a l'AEMPS per analitzar-les el 20/02/2024.

Campanya de Control de Mercat de Productes Sanitaris 2024

S'ha inspeccionat únicament l'establiment Synlab Diagnósticos Globales, situat al carrer Joan Miró, 168, de Palma, i s'ha recollit per analitzar-lo el *kit* Microbiota intestinal amb patògens o patògens ampliat, ja que no vam trobar cap altre establiment que reunís tots els requisits.

Campanya de Control de Mercat de Cosmètics 2024

El 13/06/2024, el CTI va aprovar la Campanya Nacional de Control de Mercat de Productes Cosmètics 2024, amb l'objectiu de fer un control microbiològic d'aquests productes per verificar que els estàndards de qualitat microbiològica es mantenen en nivells òptims.



D'acord amb el programa aprovat, la presa de mostres s'havia de fer en qualsevol fase de la cadena de subministrament:

- Persones responsables
- Fabricants
- Distribuïdors
- Punts de venda físics
- Establiments professionals: perruqueries, centres de bellesa, salons de manicura, etc.

S'havia de donar prioritat als productes següents:

- Productes de més risc microbiològic (destinats a l'àrea ocular, membranes mucoses i a infants menors de tres anys)
- Productes que es presentin com a artesans
- Productes que reivindicuin ser «naturals» o que es comercialitzin en herbolaris o parafarmàcies
- Productes fabricats per a la venda a oficines de farmàcia.

Es van recollir quatre mostres:

- ✓ **Pomada antiescaldadures** 100 g. Lot: 241001, d'elaboració pròpia a una oficina de farmàcia.
- ✓ **Contorn d'ulls - antiulleres i il·luminador** 15 ml. Lot: OT24482, de marca pròpia elaborat per un fabricant tercer per a una oficina de farmàcia.
- ✓ **Bàlsam labial a la menta** en un punt de venda físic.
- ✓ **Desodorant familiar de sàlvia i moradui** 100 ml. Lot: L.230316, en un punt de venda.

Les mostres reglamentàries van ser enviades a l'AEMPS el 28/11/2024.

PROGRAMA ANUAL D'INSPECCIÓ EN NORMES DE CORRECTA FABRICACIÓ (NCF)

D'acord amb el Programa Anual Coordinat d'Inspecció (PACI) 2024 de medicaments, aprovat a la reunió del CTI del 7 de març de 2024, s'ha realitzat inspecció de NCF als laboratoris següents:



- **Air Liquide Healthcare SL**

- Inspecció: 21-22/05/2024
- Emissió de certificat NCF: 29/11/2024

- **Labo'life Espanya**

- Inspecció: 26-27/09/2024
- Emissió de certificat NCF: 06/11/2024

- **Carburs Metàl·lics SA**

- Inspecció: 12-13/11/2024
- Pendent d'emissió de certificat NCF

Grau de compliment: 100 %

PROGRAMA ANUAL D'INSPECCIÓ EN BONES PRÀCTIQUES CLÍNiques (BPC)

D'acord amb el Pla Coordinat d'Inspecció de Bones Pràctiques Clíniques 2023-2024, aprovat a la reunió del CTI del 22 de març de 2023, s'han realitzat inspeccions de BPC en els assajos clínics següents:

- **EUDRA CT: 2019-002784-10**

- Inspecció: 15-16-17/04/2024
- Informe final: 02/08/2024

- **EUDRA CT: 2020-000064-34**

- Inspecció: 3-4-5/09/2024
- Informe final: 18/11/2024

Grau de compliment: 100 %

PROGRAMA NACIONAL DE CONTROL OFICIAL DE LA DISTRIBUCIÓ, PRESCRIPCIÓ I DISPENSACIÓ DELS MEDICAMENTS VETERINARIS

El Pla nacional inclou inspecció als establiments següents:

- 100 % dels establiments majoristes
- 15 % dels establiments minoristes
- 5 % de farmacioles veterinàries.

Aquestes inspeccions queden incloses dins del Pla autonòmic.



Grau de compliment: 100 %

Minoristes i majoristes de venda de medicaments veterinaris

Les inspeccions s'han realitzat segons els punts establerts pel Comitè RASVE del MAPA al Programa Nacional de Control Oficial de la Distribució, Prescripció i Dispensació dels Medicaments Veterinaris per a l'any 2024.

En el cas d'establiments detallistes els punts a controlar van ser:

- Autorització com a centre dispensador
- Condicions generals d'emmagatzematge i conservació dels medicaments
- Existència de servei farmacèutic i realització de les seves funcions
- Existència i emplenament adequat de registres i documentació obligatòria
- Existència de la documentació de transport de medicaments
- Realització d'auditoria anual
- Comprovació de venda a altres detallistes
- Comprovació de les devolucions dels medicaments
- Comprovació de no prescripció a l'establiment posterior a la dispensació
- Comprovació de condicions de subministrament a distància a professionals veterinaris
- Comprovació del procés de prescripció de receptes d'antibiòtics
- Dispensació de medicaments amb prescripció exclusivament sota recepta veterinària
- Dispensació de medicaments d'administració exclusiva pel veterinari.

COMERCIALS DETALLISTES INSPECCIONATS PER ILLA:	
Mallorca	8
Eivissa	1
Menorca	4



S'han iniciat les inspeccions en relació amb el compliment de les Bones Pràctiques de Distribució (BPD) dels dos magatzems majoristes veterinaris ubicats a Mallorca.

Farmacioles veterinàries d'animals de producció

S'han inspeccionat 3 farmacioles veterinàries de Mallorca. Durant les inspeccions se supervisa:

- El grau de compliment de comunicació a Presvet dels antibiòtics prescrits pel veterinari
- La compra i condicions d'emmagatzematge de la medicació de la farmaciola
- La prescripció i emissió de receptes veterinàries.

Venda a distància a través del web de medicaments d'ús humà no subjectes a prescripció mèdica

Al pla anual d'inspecció es van incloure 12 oficines de farmàcia que fan l'activitat de venda a distància de medicaments sense prescripció. Prèvia inspecció a les oficines de farmàcia, s'han revisat els llocs web de cada farmàcia i s'ha aixecat l'acta corresponent en què es descriuen les deficiències. A la inspecció *in situ* de l'oficina de farmàcia s'han comprovat els registres corresponents als procediments implicats en el procés de venda a distància i s'ha requerit l'esmena de les deficiències a l'acta anterior, si era necessari.

S'han realitzat 12 inspeccions en oficina de farmàcia.

Els inspectors han verificat els requisits aplicables a les condicions de:

- venda
- dispensació
- registres
- transport i entrega de medicaments al client
- devolucions.



ÀMBIT AUTONÒMIC: PLANS GLOBALS 2024

Nom del Pla	Data d'inici	Data de fi	Establim. afegits	Inspec. fetes	Grau de compliment
Primer semestre oficines de farmàcia Mallorca	12/02/2024	30/06/2024	41	41	100 %
Inspecció de botigues d'animals	14/02/2024	30/11/2024	72	72	100 %
Inspecció minoristes Veterinaris	01/03/2024	30/11/2024	15	13	87 %
Inspecció oficines de farmàcia Eivissa i Formentera 2024	01/01/2024	31/12/2024	17	14	82 %
Segon semestre oficines de farmàcia Mallorca 2024	01/08/2024	31/12/2024	30	29	97 %
Oficines de farmàcia Menorca 2024	01/07/2024	31/12/2024	10	9	90 %
Majoristes veterinaris 2024	01/01/2024	31/12/2024	2	2	100 %
Farmacioles veterinàries	01/01/2024	31/12/2024	3	3	100 %
Ampolles farmacèutiques	01/07/2024	30/11/2024	1	1	100 %

✓ Pla general d'inspecció a oficines de farmàcia

Les oficines de farmàcia s'han seleccionat segons l'estudi previ de riscos. Els punts que s'han tingut en compte són els següents:

- Oficines de farmàcia que no s'inspeccionaven totalment des dels anys 2018 o 2019.
- Oficines de farmàcia amb autorització per a la venda a distància de medicaments d'ús humà sense prescripció.
- Oficines de farmàcia que s'han transmès durant l'any 2023.
- Oficines de farmàcia amb un risc superior a 3 en l'escala de punts de risc.



Per poder fer una classificació del risc, s'ha tingut en compte l'elaboració de fórmules magistrals i preparats oficials, l'elaboració d'SPD, la vinculació amb un dipòsit de medicaments, la venda a professionals sanitaris i l'elaboració de metadona.

▪ **Primer semestre: oficines de farmàcia de Mallorca**

NRE. FARMÀCIES DE LES 41 INSPECCIONADES QUE TENEN:	
SPD	36
FM	19
DIPÒSITS VINCULATS	13
VENDA DIRECTA A PROFESSIONAL SANITARI	17

▪ **Segon semestre: oficines de farmàcia de Mallorca, Eivissa-Formentera i Menorca**

NRE. FARMÀCIES DE LES 50 INSPECCIONADES QUE TENEN:	Mallorca	Menorca	Eivissa-Formentera
SPD	27	7	6
FM	12	3	5
DIPÒSITS VINCULATS	7	2	3
VENDA DIRECTA A PROFESSIONAL SANITARI	16	1	6

Prèvia inspecció in situ de l'oficina de farmàcia, es comprova:

- Si l'establiment ha realitzat la comunicació anual d'horaris i vacances,
- S'ha emplenat i signat el llibre electrònic receptari i d'estupefaents.



- S'han constatat d'alertes.
- S'ha enviat el comunicat d'estupefaents.
- L'existència del plànol actualitzat a l'expedient.

Durant les inspeccions es comproven els punts següents:

- Presència de farmacèutic/farmacèutica titular o farmacèutics adjunts
- Identificació del personal
- Zones obligatòries de la farmàcia
- Seccions autoritzades
- Control de condicions ambientals per a la correcta conservació dels medicaments
- Control de condicions d'emmagatzematge de termolàbils
- Procediments normalitzats de treball (PNT)
- Custòdia amb garanties de seguretat d'estupefaents
- Percentatge de desactivació a SEVEM
- Traçabilitat, auditoria anual i emmagatzematge de medicaments veterinaris
- Documentació relacionada amb la venda directa de medicaments a professionals sanitaris
- Existència i control de dipòsits vinculats.

A les oficines de farmàcia que fan formulació magistral es van comprovar els apartats següents:

- Condicions correctes del local
- Calibratge de la balança de precisió
- Utilatge mínim exigít segons nivell de formulació
- PNTs i procediments d'elaboració i de control de fórmules magistrals
- Registres de primeres matèries i material de condicionament
- Guies d'elaboració de fórmules magistrals i preparats oficials
- Etiquetatge i full d'informació al pacient correcte
- Control de lots de preparats oficials
- Peticions d'elaboració a altres farmàcies.



Si les oficines de farmàcia realitzaven SPD se supervisaven els punts següents:

- Nombre de pacients inclosos al servei, i si es trobaven institucionalitzats
- Formació del personal
- PNT
- Traçabilitat de la medicació de cada pacient, des de la dispensació, durant l'elaboració i el lliurament al pacient
- Etiquetatge.

Venda de medicaments veterinaris sense prescripció

S'han fet 72 inspeccions a aquests establiments.

Prèviament, s'ha sol·licitat als establiments que aportin a aquesta Direcció General els documents següents: adreça de les botigues, relació de medicaments a la venda i el plànol o croquis del local on figuri la ubicació dels medicaments inspeccionats.

Després de la inspecció, es comprova la veracitat de la informació comunicada prèviament i a més es comprova el següent: que els productes inspeccionats disposen d'etiqueta almenys en espanyol, que les condicions ambientals on s'ubiquen els productes és correcta i que disposen dels registres de venda dels últims 5 anys. També es verifica que disposen de registres informatitzats de les transaccions (entrades i sortides) que contenen les dades mínimes preceptives i que disposen de protocols de gestió generals i específics (devolucions i caducitats). Finalment se'ls requereix que realitzin almenys una auditoria anual detallada d'existències d'aquests medicaments.

Les principals deficiències detectades es referien a la inexistència de registres de temperatura i humitat relativa, així com dels protocols de gestió generals i específics (devolucions i caducitats).

✓ Inspecció de distribuïdors de productes sanitaris

No s'ha fet cap inspecció a distribuïdors de productes sanitaris.

✓ Inspeccions a Bones pràctiques de distribució de medicaments d'ús humà (BPD)

S'ha realitzat 1 inspecció de BPD al següent magatzem majorista de distribució de



medicaments d'ús humà (monogràfic gasos medicinals):

- GLOBAL SAFETY: Inspecció realitzada els dies 30-31/10/2024. Pendent d'emissió del certificat.

✓ Fabricants a mida de productes sanitaris (protètics dentals i ortoprotètics)

S'han inspeccionat, durant el 2024, 27 establiments protètics i 1 ortoprotètic per a la renovació de la llicència d'activitat. Per altra banda, s'han autoritzat 11 protètics i 6 ortoprotètics més, els quals també han estat inspeccionats. Finalment, han sol·licitat baixa d'activitat: 3 protètics dentals i 2 ortoprotètics.

Durant la inspecció es van revisar, entre d'altres, els punts següents:

- tècnic/tècnica responsable i altres
- local i condicions ambientals
- productes que fabriquen
- procediments normalitzats de treball
- sistema de qualitat i traçabilitat
- activitats subcontractades.

Dels 27 establiments, 21 (el 77,7 %) van presentar deficiències durant la inspecció. Aquesta situació justifica que es realitzin anualment inspeccions en aquests establiments i es faci un seguiment en el futur d'aquestes actuacions.

D'altra banda, encara que es va recordar als interessats que la normativa vigent indica que han de sol·licitar la renovació almenys amb tres mesos d'antelació a la data de caducitat, destaca el nombre d'establiments que han hagut de presentar una nova autorització perquè desconeixien aquesta norma.

✓ Seguiment de les actuacions realitzades a les inspeccions

Durant les inspeccions es recullen les deficiències detectades. S'ha realitzat el seguiment de tots els establiments inspeccionats per comprovar que s'han esmenat les deficiències que s'han trobat i reflectit en acta.

7. Centre de Farmacovigilància de les Illes Balears

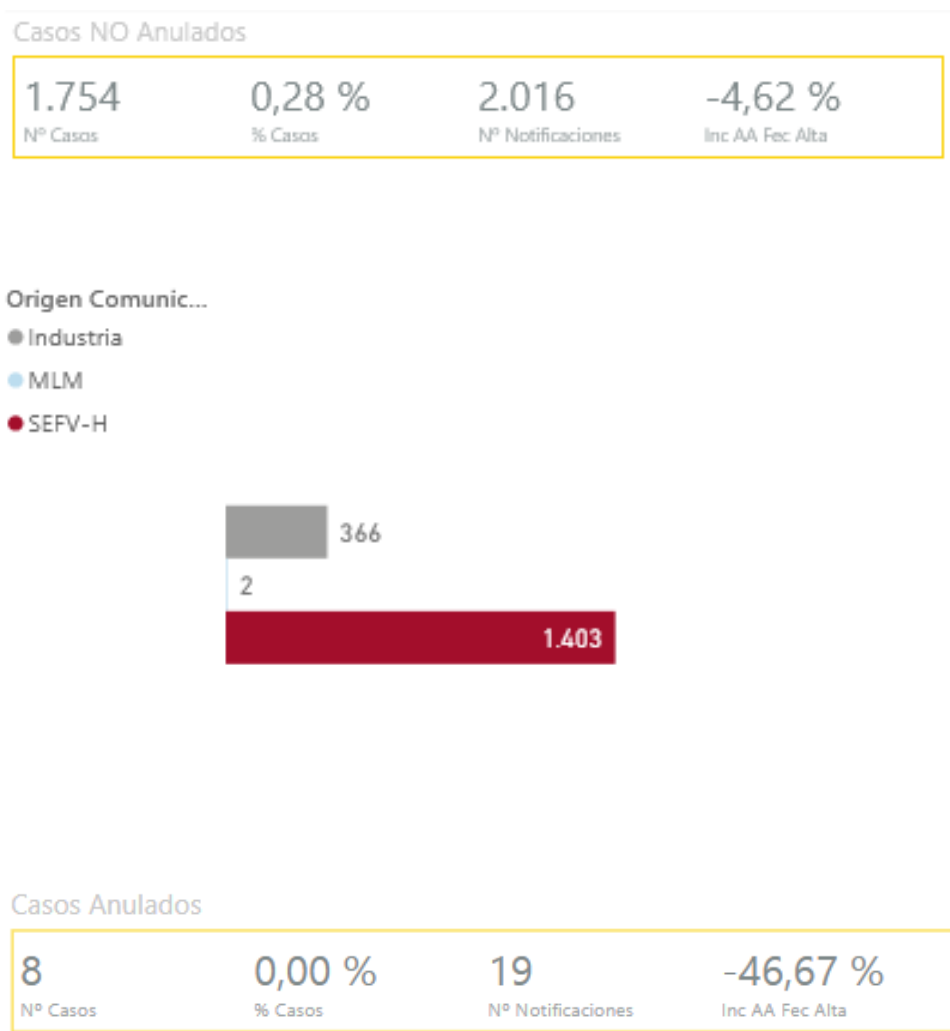


7.1 Introducció CAFV

La memòria descriu un resum agrupat de les activitats del CAFV (Centre de Farmacovigilància de les Illes Balears) al llarg de l'any 2024.

7.2 Nombre de casos a FEDRA

El conjunt de notificacions rebudes directament al CAFVH o a través de FEDRA durant el 2024 ha estat de 1754, que corresponen a 2016 casos.





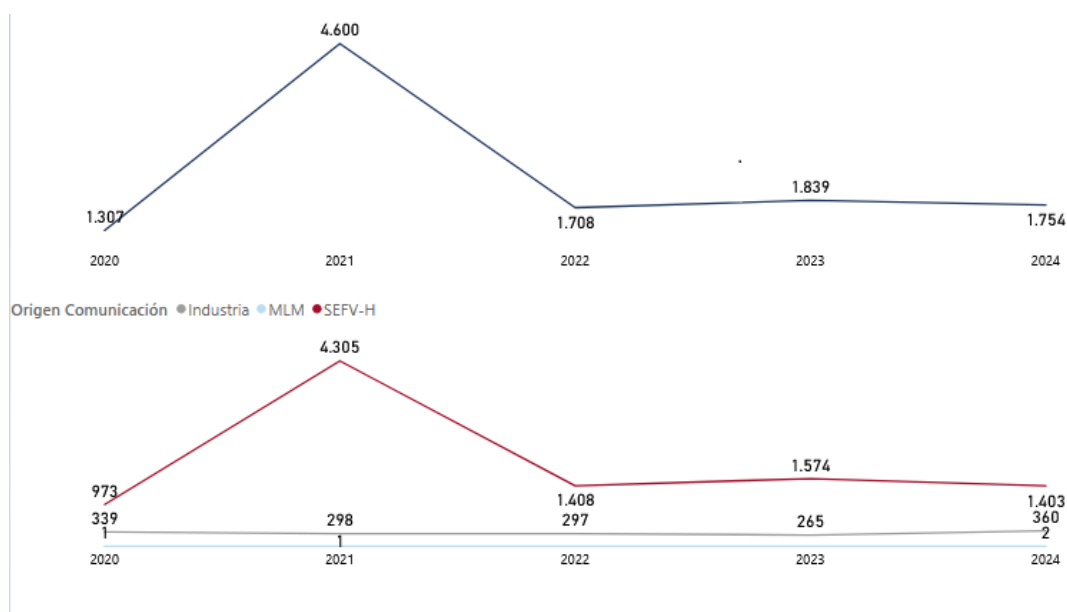
Es corresponen amb totes les notificacions per targeta groga que s'han rebut directament al CAFVH Illes Balears o a través de FEDRA (via NotificaRAM) i les que s'han rebut de la indústria farmacèutica i literatura mèdica.

Casos anul·lats: 6

Evolució de casos

A la notificació de casos s'observa l'efecte de la pandèmia COVID-19 en l'evolució de les notificacions, amb un mínim a l'inici de la pandèmia i un màxim el 2021 amb la introducció de les vacunes (4600 notificacions).

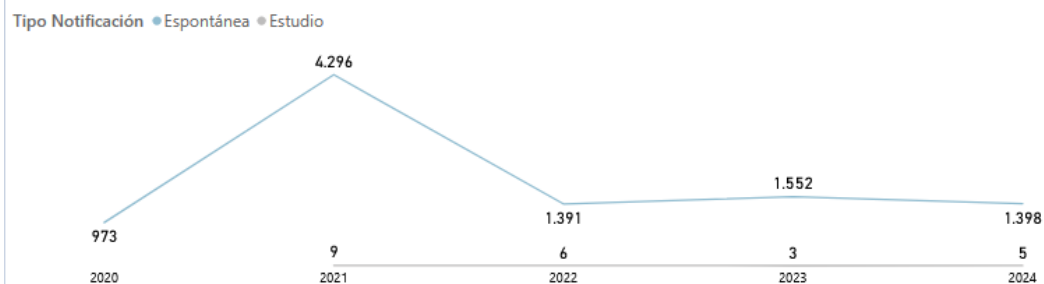
L'any 2022, rebem un nombre ja més d'acord amb els resultats anteriors a la pandèmia i, durant el 2023, es recupera la notificació. El 2024 se segueix amb la mateixa tendència, amb 1754 casos.



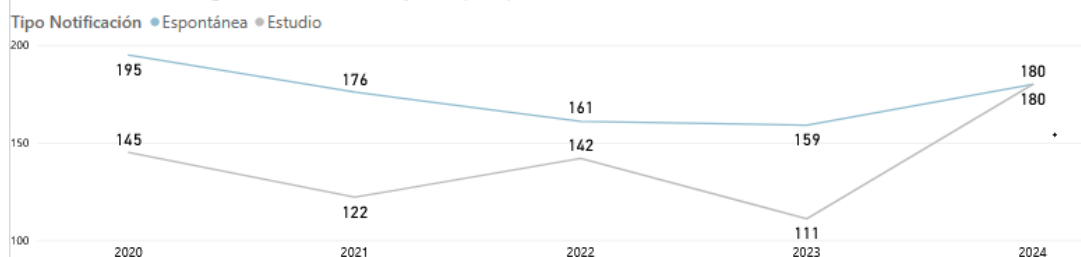
Evolució de casos per origen i tipus de comunicació



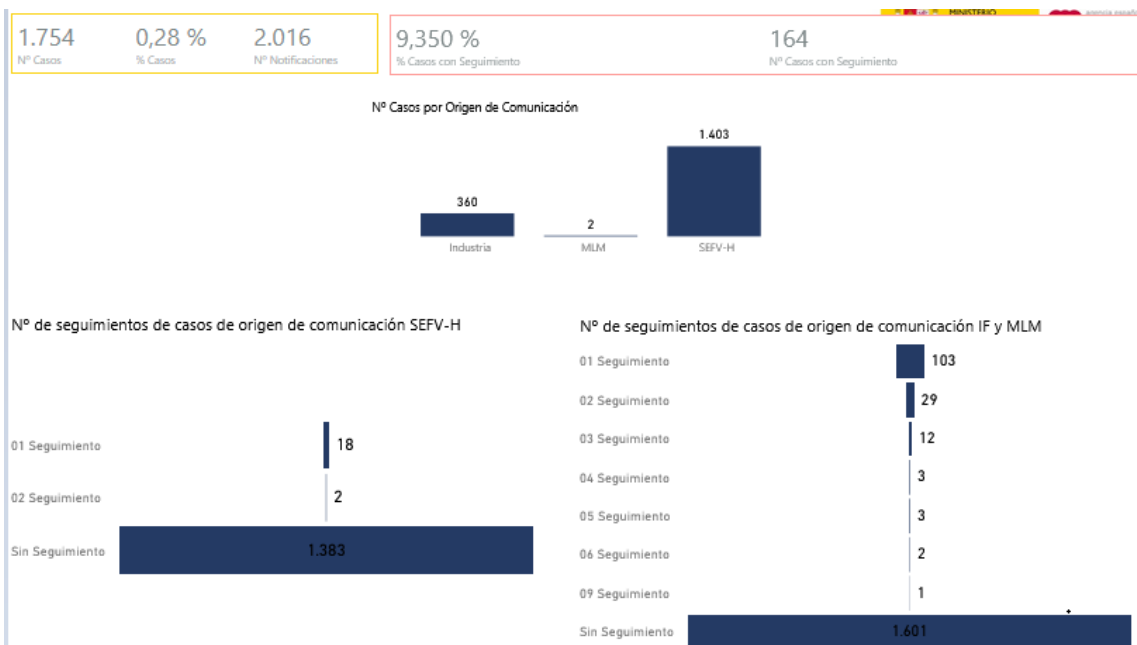
Evolución de casos de origen de comunicación SEFV-H por tipo de notificación



Evolución de casos de origen de comunicación IF y MLM por tipo de notificación



Nombre de seguimientos





Amb seguiments identifiquem les notificacions que completen informacions de targetes grogues rebudes prèviament. Solen contenir informació addicional a partir del notificador original o d'altres documents font disponibles, i documenten aquesta activitat.

Contribució al SEFV-H

1.754	0,28 %	2.016
Nº Casos	% Casos	Nº Notificaciones

Illes Balears

El Centre de Farmacovigilància de les Illes Balears ha rebut, analitzat i carregat a l'aplicació nacional 2016 notificacions que s'han traduït en 1754 casos, que representen respecte al nombre de casos **rebuts a FEDRA 3** l'any 2024 el detall següent:

% casos rebuts amb origen comunicació SEFVH	4.62 %
% Casos rebuts amb origen de comunicació IF i MLM (indústria farmacèutica i articles científics)	1.86 %
% casos rebuts	4,62 %

7.3 Taxa de notificació

Taxa de notificació global

El conjunt de casos representa una taxa de notificació per 100.000 habitants per any (4 darrers anys) de:

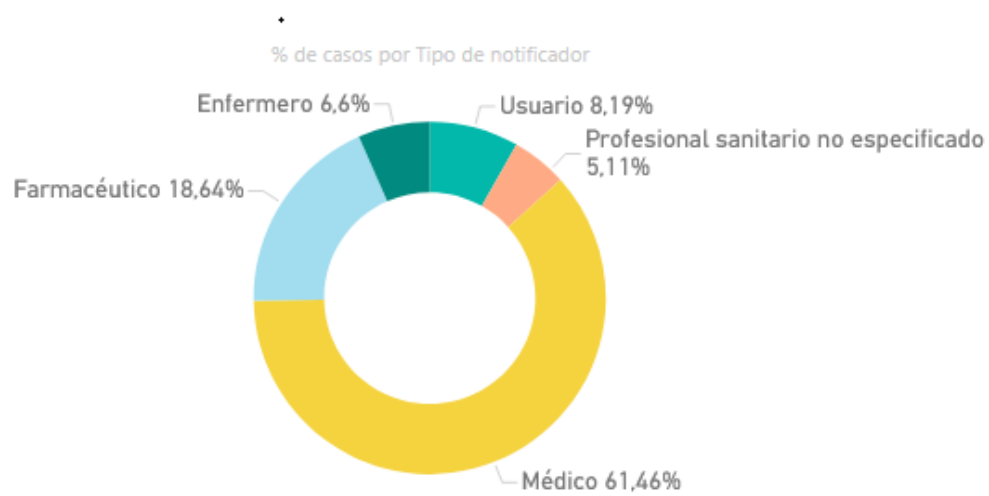
Any	Taxa de casos (x100.000 hab.) per any
2021	392,24
2022	145,07
2023	153,07



2024	142.32
------	--------

7.4 Tipus de notificador. Tipus de centre

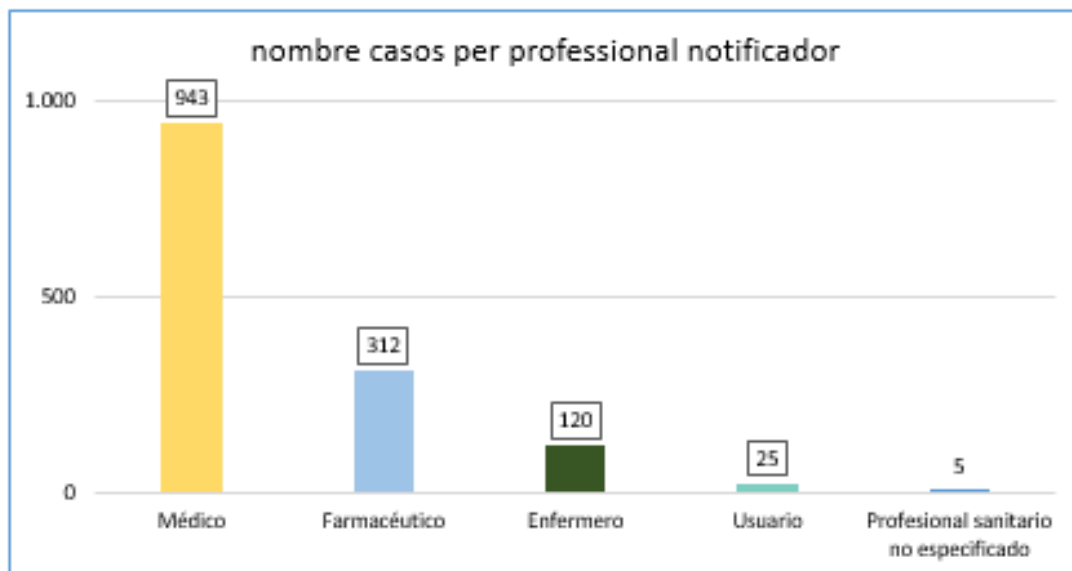
% Casos per tipus de notificador



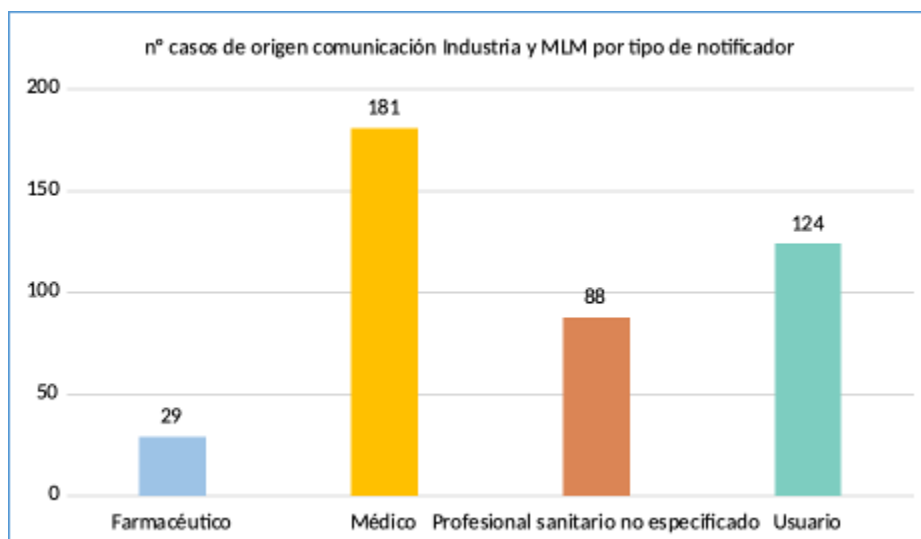


% de casos per origen de comunicació SEFV-H

per tipus de notificador i nombre de casos per professió del notificador

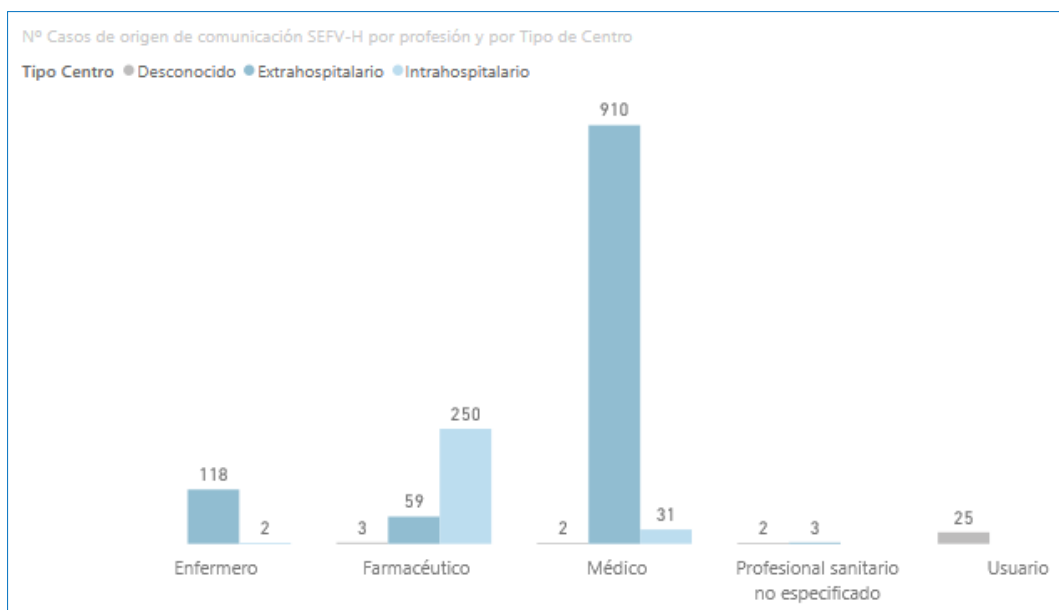


casos per origen de comunicació d'indústria i MLM



Per tipus de centre d'origen de comunicació SEFV-H

Els professionals sanitaris que ens notifiquen són, amb diferència i principalment, professionals de l'entorn extrahospitalari (d'atenció primària):



7.5 Distribució per tipus de qualificació dels casos i mapatge de fàrmacs

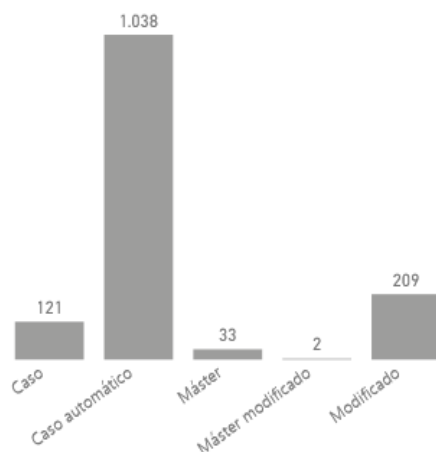
A Fedra 3 s'han establert una sèrie de **qualificacions** dels casos:

- ✓ **Migrat**: casos procedents de FEDRA2 que no s'han modificat des de la migració.
- ✓ **Consolidat**: casos migrats en què s'ha fet alguna modificació a FEDRA3.
- ✓ **Cas**: casos inicials donats d'alta a FEDRA3.
- ✓ **Modificat**: casos inicials donats d'alta a FEDRA que s'han modificat. Aquesta modificació pot ser deguda a informació addicional o bé a una correcció.
- ✓ **Cas automàtic**: casos enviats per EudraVigilance (procedents de la indústria o MLM) que entren a FEDRA automàticament.
- ✓ **Màster**: quan s'unifiquen dos o més casos duplicats en un de sol mitjançant un procés manual comparant camp a camp tota la informació.
- ✓ **Màster automàtic**: quan s'unifiquen dos o més casos automàtics duplicats en un de sol, després de la verificació pel personal del CAFV. La creació de màster és automàtica i no compara camp a camp.
- ✓ **Màster modificat**: quan es modifica manualment un cas màster per un seguiment o per una correcció.

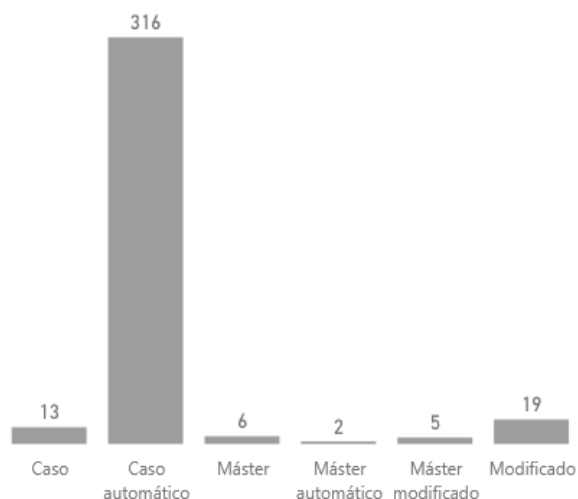


Distribució per qualificació del cas

Nº de casos de origen de comunicación SEFV-H por tipo de cualificación



Nº de casos de origen de comunicación industria y MLM por tipo de cualificación



Mapatge de fàrmacs

Per poder dur a terme el procés de càrrega automàtica dels casos d'origen de comunicació indústria o MLM, els fàrmacs en text lliure han de tenir una correspondència amb el catàleg de fàrmacs de l'AEMPS.

El mapatge és el procés pel qual el personal dels CCAAFV estableix la relació entre el text lliure i els fàrmacs del catàleg. És un procés manual i col·laboratiu entre els centres del SEFV-H, ja que el mapatge que realitza un centre queda registrat a FEDRA per a tots. L'assignació del fàrmac pendent de mapar en un centre es fa atenent al centre a què anava destinat el cas automàtic pendent de mapar el fàrmac. En el moment que es realitza el mapatge, el cas es carrega automàticament, sense necessitat de cap tasca addicional.

A causa de la posada en marxa de la passarel·la de dades a FEDRA3 des de l'aplicació de targeta groga corporativa SIFARMA, el nombre de mapatge de fàrmacs també ha augmentat. La raó és que la descripció de l'especialitat farmacèutica/medicament notificat no s'adapta exactament a la descripció del Nomenclator d'AEMPS, la qual cosa obliga a efectuar un major nombre de mapatge de medicaments.



<i>Nombre de mapatge de fàrmacs</i>	2024
Illes Balears	232

7.6 Distribució per anàlisi qualitativa, coneixement previ i casos alertadors

- Casos del CAFVH-IB amb anàlisi qualitativa
- Casos del SEFV-H amb coneixement desconegut
- Casos del SEFV-H alertadors
- Taxa d'alertadors
- Per tipus de notificació.

L'anàlisi qualitativa consisteix en la valoració pels tècnics CCAAFV de la seqüència temporal, el coneixement previ, les causes alternatives, l'efecte de la retirada i l'efecte de l'exposició al cas, i es registren aquests aspectes a FEDRA.

Cal destacar que els casos automàtics que entren des de la indústria no tenen anàlisi qualitativa a FEDRA3.

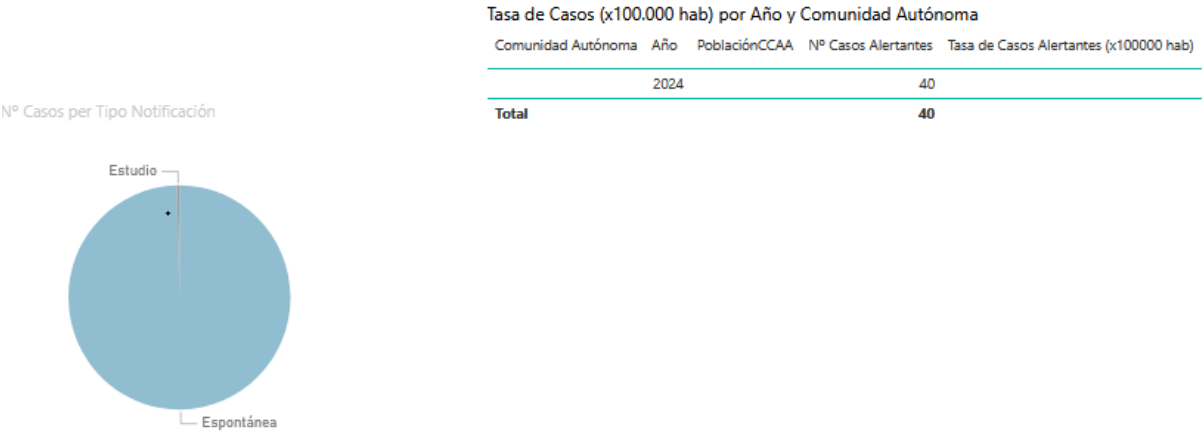
Es consideren casos alertadors al Sistema Espanyol de Farmacovigilància de medicaments d'ús humà els casos amb anàlisi qualitativa que compleixen aquests criteris:

- Cas greu i, almenys per a un dels fàrmacs sospitosos, la reacció adversa és desconeguda i la causa alternativa està descartada, són igual o menys versemblants, o no hi ha informació.
- Cas en què almenys un fàrmac, de seguiment addicional, és sospitós i la
- reacció adversa és desconeguda o només té referències ocasionals.



Distribución por Análisis cualitativo, Conocimiento previo y casos alertantes- Origen comunicación SEFV-H

SEFV-H		Si análisis cualitativo		Si análisis cualitativo	
1.403	Nº Casos Origen comunicación SEFV-H	1.403		1.403	(En blanc)
Nº Casos		Nº Casos		Nº Casos	% Casos No Análisis cualitativo
123	8,77 %	2,85 %	40		
Nº Casos Conocimiento Previo No Conocido	% Casos Conocimiento Previo No Conocido	% Casos Alertantes	Nº Casos Alertantes		



Al CAFVH-IB hem rebut 123 casos amb coneixement previ *no conegut*, dels quals 40 eren notificacions amb la consideració de casos alertadors. Tots procedien de casos espontanis.

Un d'aquests casos es va presentar al SEFV-H com a possible senyal:

- Omalizumab i pèrdua d'audició.

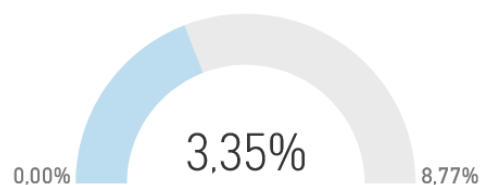


7.7 Casos amb coneixement previ desconegut

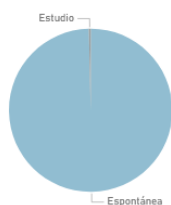
Percentatge de casos del SEFV-H amb coneixement previ desconegut



% Casos graves con conocimiento previo desconocido



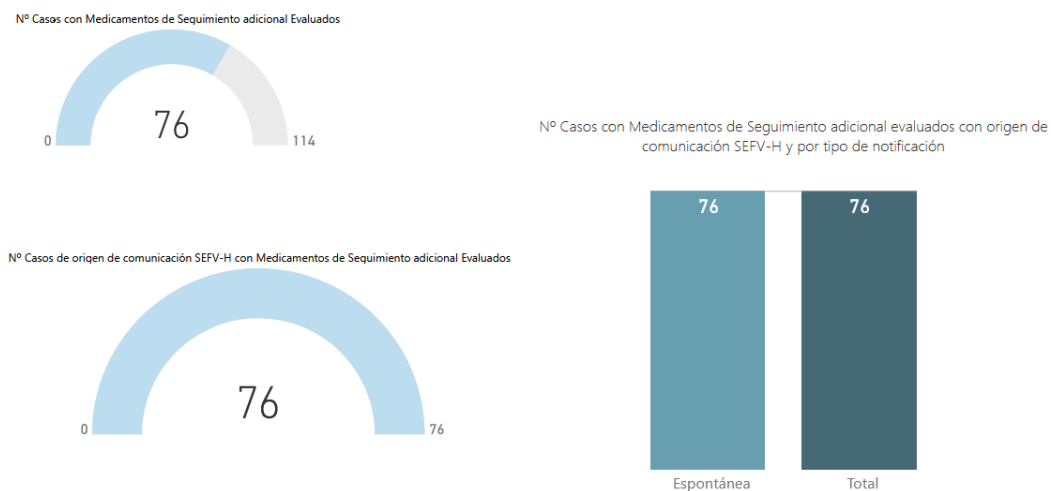
Nº Casos per Tipo Notificación



Per tipus de notificació

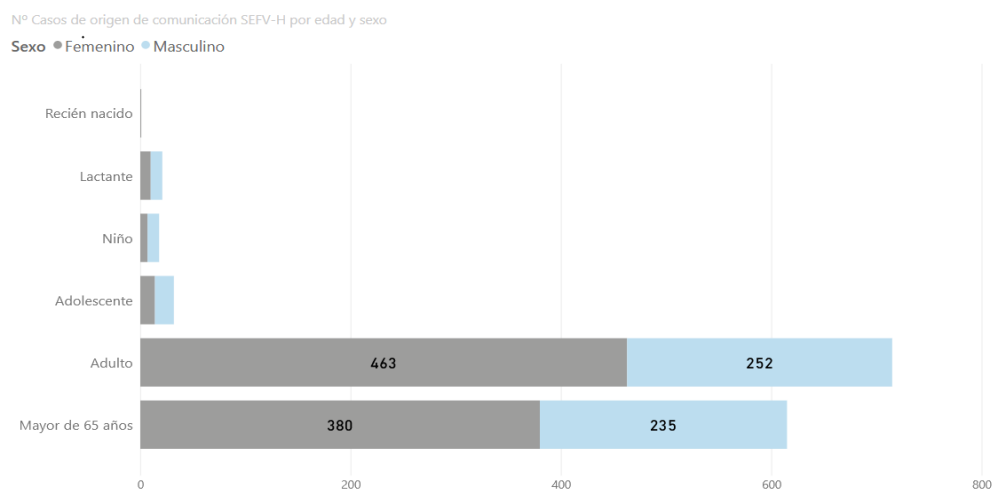


7.8 Casos amb medicaments de seguiment addicional

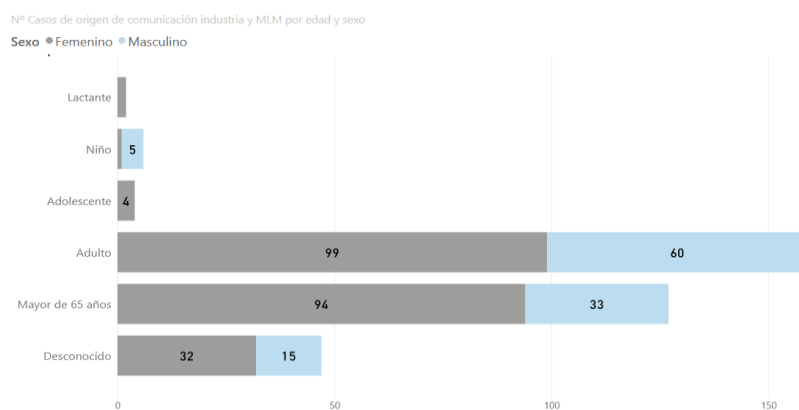


7.9 Distribució per grup d'edat i sexe

Nombre de casos d'origen comunicació SEFV-H per edat i sexe



Nombre de casos d'origen comunicació indústria i MLM per edat i sexe



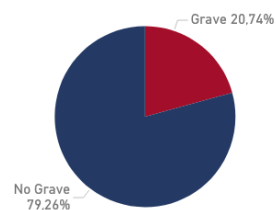
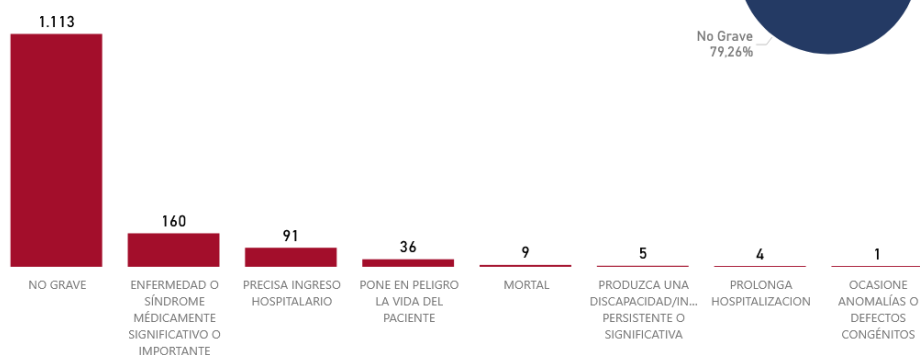


7.10 Distribución per gravetat i criteri de gravetat

Gravedad y criterio de gravedad- Origen comunicación SEFV-H | 2024

1.403	0,22 %	1.427
Nº Casos	% Casos	Nº Notificaciones

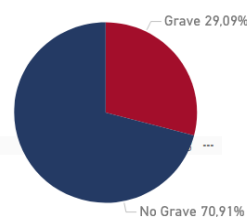
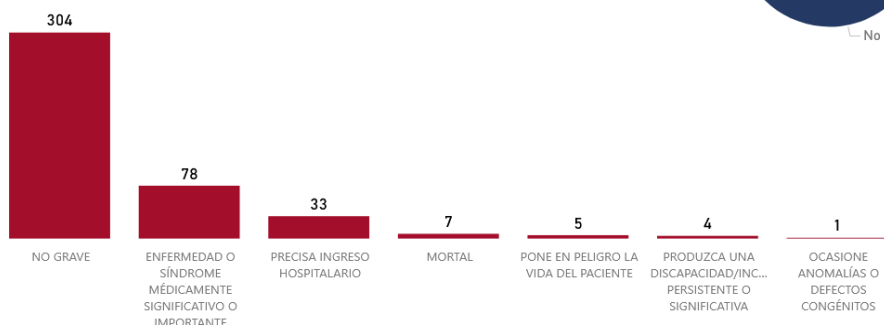
Nº Casos por Criterio de Gravedad



Gravedad y criterio de gravedad- Origen comunicación IF y | 2024

361	0,06 %	610
Nº Casos	% Casos	Nº Notificaciones

Nº Casos por Criterio de Gravedad

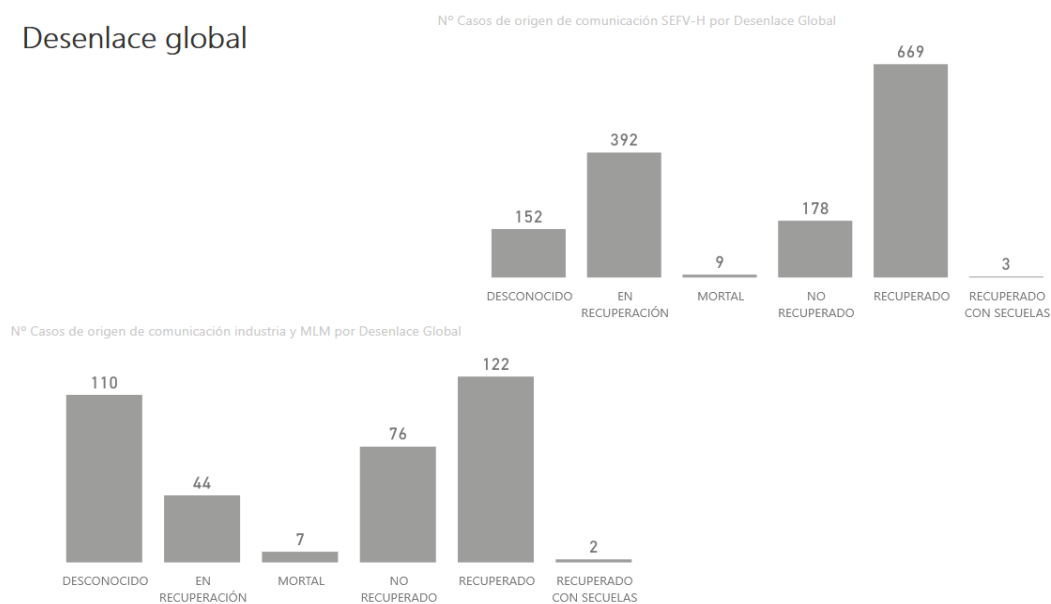




MLM: Monitorització de literatura mèdica. IF: indústria farmacèutica

7.11 Distribució per desenllaç global

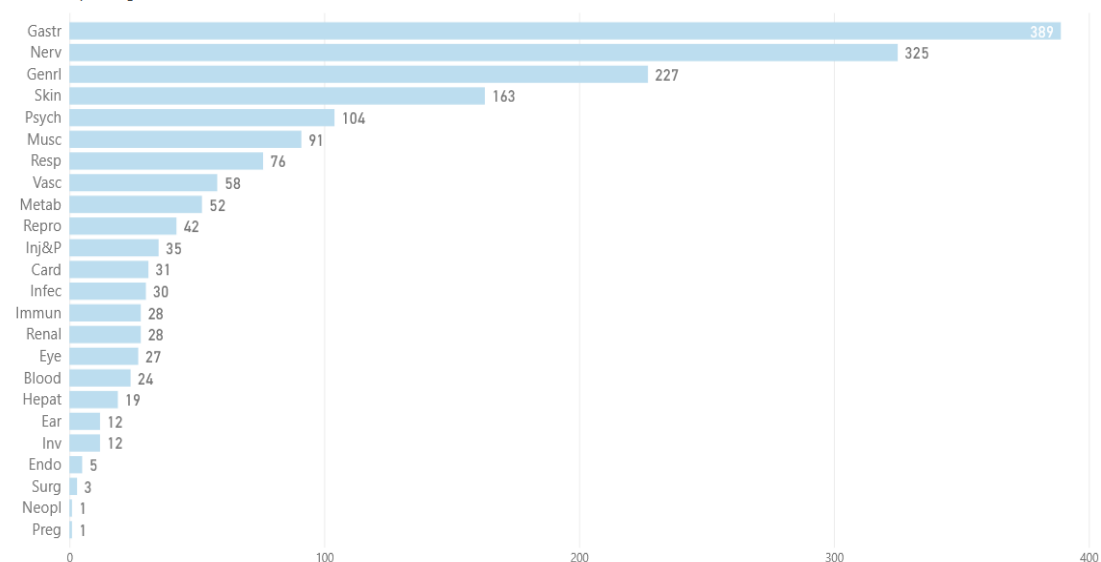
Desenlace global



7.12 Distribució per SOC

Distribución por SOC- Origen comunicación SEFV-H

Nº Casos por Órgano o Sistema

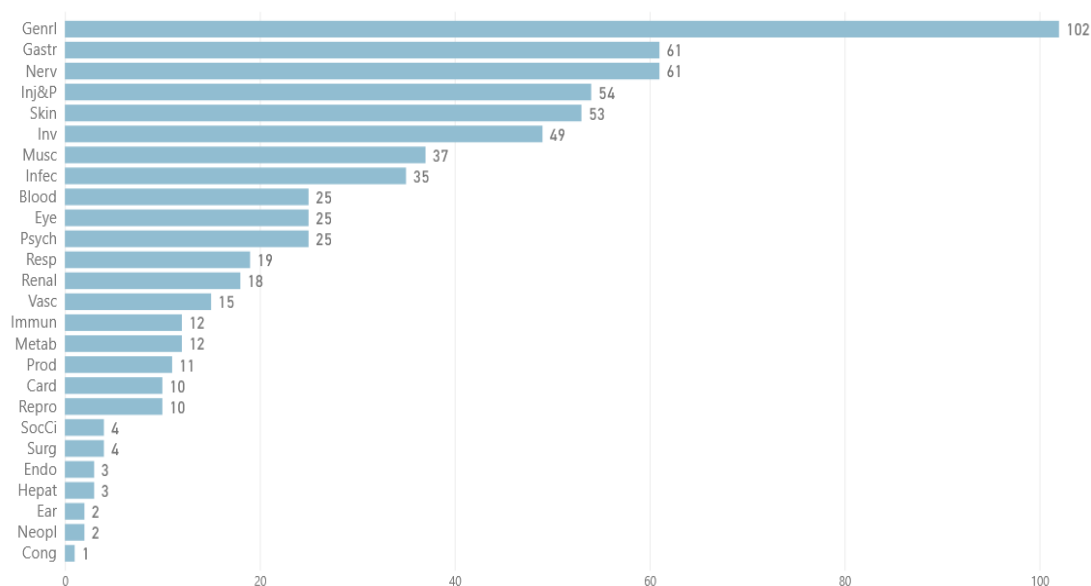




(Classificació per grups i sistemes a la terminologia MedDRA - Medical Dictionary for Regulatory Activities-)

Distribución por SOC- Origen comunicación IF y MLM

Nº Casos por Órgano o Sistema



MLM: monitorització de literatura mèdica. IF: indústria farmacèutica

7.13 Errors de medicació

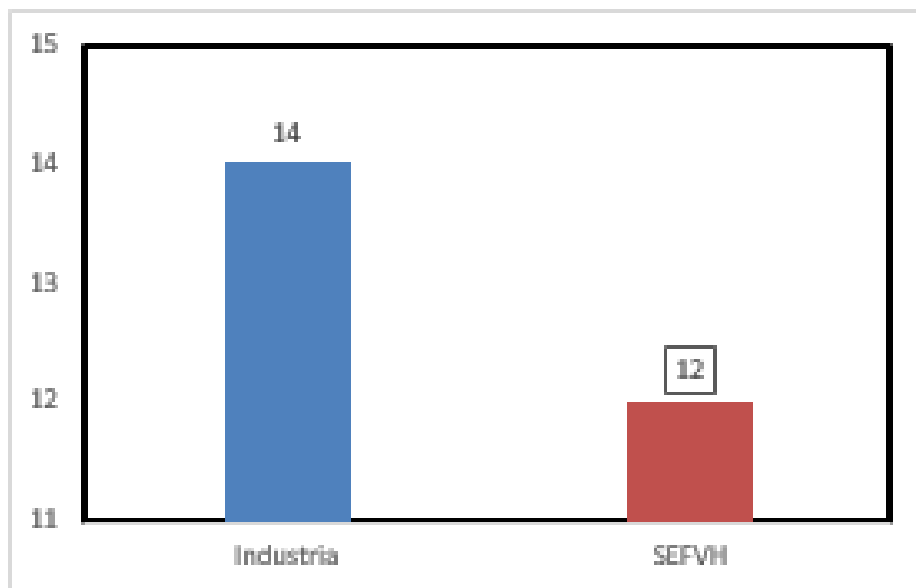
Nombre de casos: 26

Casos desglossats per edat

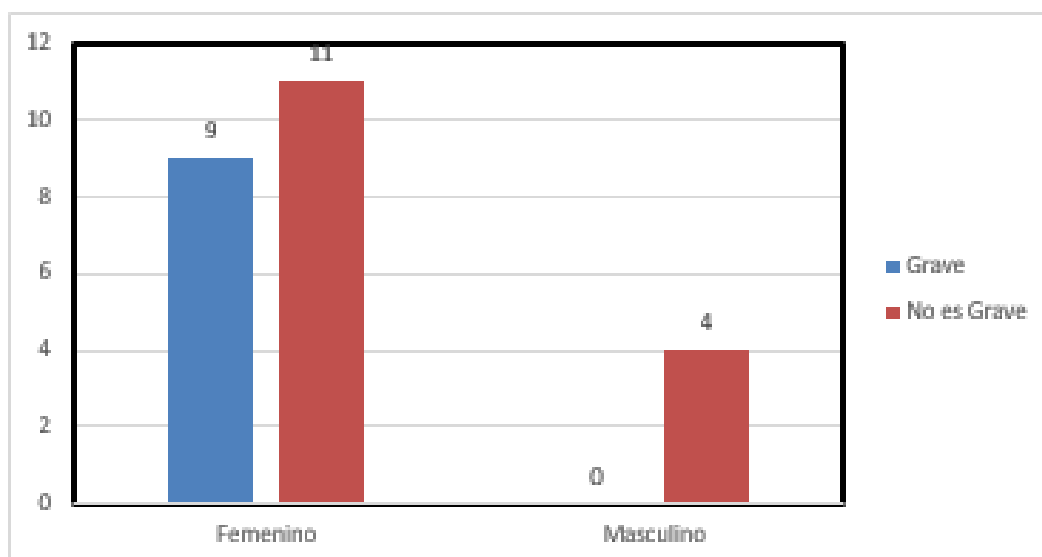
Infants	3
Adults (<65 anys)	12
Major 65 anys	8
Desconeguda	3



Casos desglossats per origen de la comunicació



Nombre de casos per gravetat i sexe



Casos greus per criteri de gravetat



7.14 Activitats del CAFV Illes Balears

El Centre de Farmacovigilància de les Illes Balears ha dut a terme les activitats següents:

- Contribuir al fet que els medicaments disponibles al mercat siguin segurs. Per això es registren, codifiquen i avaluen les notificacions de sospites de reaccions adverses als medicaments (RAMs) que envien els professionals sanitaris i els ciutadans de les Illes Balears, així com les de la indústria farmacèutica i que han ocorregut a la nostra comunitat autònoma. Una vegada que s'han avaluat, es transmeten a la base de dades FEDRA (Farmacovigilància Espanyola de Dades de Reaccions Adverses), on també es registren les notificacions de la resta de centres que, juntament amb el centre coordinador de l'AEMPS, formen part del Sistema Espanyol de Farmacovigilància (SEFV).

Tipus de notificacions:

- Targeta groga online: formulari per notificar la sospita de reaccions adverses a medicaments per part dels professionals sanitaris (metges, DUE o farmacèutics, etc.)
- Notificacions de la indústria: model PREFEDRA online (XML).
- Notificacions de professionals sanitaris i ciutadans procedents del web de l'AEMPS (www.notificaram.com): model PREFEDRA en línia (PDF).



- Notificació d'error de medicació: formulari de targeta groga en què s'han anonimitzat els camps del notificador amb què es notifica qualsevol error en l'administració d'un fàrmac amb dany per al pacient.
- Potenciar la notificació espontània de RAMs posant a disposició dels professionals i ciutadans nous mitjans de notificació, a fi d'identificar nous riscos potencials dels medicaments que puguin donar lloc a mesures reguladores, com ara: canvis a la fitxa tècnica, a l'autorització, o fins i tot la retirada d'aquests medicaments.
- Promoure el coneixement en farmacovigilància i contribuir a una farmacovigilància més proactiva, mitjançant la participació en activitats formatives adreçades a professionals sanitaris i participant en cursos sobre seguretat de fàrmacs.
- Donar a conèixer els nous agents del SEFV-H a la ciutadania, el seu dret a la notificació, i fomentar-ne el coneixement i la proactivitat.
- Difondre telemàticament la nova informació sobre *notes informatives de seguretat* enviades per l'AEMPS fent ús del Sistema d'Informació Integrat de Farmàcia (SIFARMA).

7.15 Procedència de les notificacions

Respecte a la **procedència geogràfica** de les notificacions enviades pels professionals sanitaris a través de targeta groga *online* (excloent-ne les notificacions d'indústria i MLM), tenim:





7.16 Altres activitats

Desenvolupament del projecte SI-ES-FV

Aquest projecte té com a objectiu completar la integració de la informació d'esdeveniments i reaccions adverses de medicaments i productes sanitaris a partir de les històries clíniques de l'entorn hospitalari.

Durant l'any 2024, el CAFVIB continua impulsant i desenvolupant una eina que englobi la integració de la targeta groga als sistemes d'informació dels hospitals públics i la creació d'un nou entorn de farmacovigilància integrat als sistemes d'informació d'IB-Salut.

Formació a residents

Pla de Formació Residents MIR, FIR, BIR, EIR: Formació bàsica en farmacovigilància. Formació transversal obligatòria per a tots els residents de primer any del sistema sanitari públic.

Participants: 218 residents.

Notes informatives de seguretat durant 2024

Amb l'eina interna SIFARMA se seleccionen els receptors de les notes informatives i es fa, de manera ràpida i segura, la difusió de la informació. Això inclou els professionals del sistema públic i del privat. El 2024 s'ha fet la difusió de les notes informatives següents:

02/12/2024	Fezolinetant (▼ Veoza): noves recomanacions per prevenir el mal hepàtic Nota informativa MUH (FV), 06/2024
04/11/2024	L'AEMPS tornarà a participar a la #MedSafetyWeek per sensibilitzar sobre la notificació de sospites de reaccions adverses a medicaments
06/09/2024	Metamizol i risc d'agranulocitosi: conclusions de l'avaluació europea Nota informativa MUH (FV), 04/2024



17/06/2024	L'AEMPS informa del risc de neoplàsies malignes secundàries de cèl·lules T associat a teràpies CAR-T
14/06/2024	L'EMA inicia una avaluació sobre l'ús de metamizol i el risc d'agranulocitosi Nota informativa MUH (FV), 02/2024
15/01/2024	Recomanacions sobre l'ús de valproat en homes per evitar el possible risc de trastorns del neurodesenvolupament als fills després de l'exposició paterna

Participació al Comitè Assessor de Vacunes de les Illes Balears

La persona responsable del Centre de Farmacovigilància és membre del Comitè Assessor de Vacunes, per la qual cosa participa i assessora la Coordinació de Vacunes autonòmica de la Direcció General de Salut Pública en temes de seguretat.

El 2024 es van celebrar quatre comitès autonòmics i es va organitzar una Jornada de Vacunes a Eivissa, a la seu del Col·legi Oficial de Metges.

Participació al Comitè Tècnic del Sistema Espanyol de Farmacovigilància de Medicaments d'Ús Humà

El Comitè Tècnic del Sistema Espanyol de Farmacovigilància de Medicaments d'Ús Humà (CTSEFV-H) és un òrgan de coordinació de l'AEMPS, l'objectiu del qual és promoure l'operativitat i la qualitat del treball realitzat al SEFV-H. Les seves funcions es recullen a l'article 22 de l'Estatut de l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris, aprovat pel Reial Decret 1275/2011, de 16 de setembre, pel qual es crea l'agència estatal Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris i s'aprova el seu Estatut, i per l'article 29 pel que fa a les normes comunes als comitès.

El CTSEFV-H assumeix els principis de transparència de l'AEMPS per a tots els òrgans d'assessorament i de coordinació, d'acord amb la normativa vigent.

El Reial decret 1275/2011, de 16 de setembre, estableix a l'article 22 que el CTSEFV-H ha d'estar integrat pels membres següents:

- a) El cap de la Divisió de Farmacoepidemiologia i Farmacovigilància del Departament de Medicaments d'Ús Humà.
- b) El responsable de la Unitat de Coordinació del Sistema Espanyol de Farmacovigilància de la Divisió de Farmacoepidemiologia i



Farmacovigilància del Departament de Medicaments d'Ús Humà, que actua com a secretari del Comitè.

- c) Un vocal de la Inspecció General de Sanitat de la Defensa, Prefectura de Suport i Ordenació Farmacèutica.
- d) El president, i en absència seva el secretari, del Comitè Tècnic d'Inspecció.
- e) Un vocal representant a cada centre autonòmic de farmacovigilància i designat pel responsable d'aquest a cada comunitat autònoma o ciutat autònoma.

El Comitè Tècnic és convocat pel secretari almenys quatre vegades l'any de forma presencial, i se'n fa coincidir una amb la vigília de les Jornades de Farmacovigilància (en el cas de celebrar-se). Es poden celebrar reunions addicionals mitjançant sistemes de vídeo, àudio o webconferència.

Durant l'any 2024, el CTSEFV-H va celebrar 8 reunions ordinàries, quatre de manera presencial, d'acord amb el calendari següent:

- Presencial (Madrid), 15 de febrer (Comitè 171)
- Virtual, 18 d'abril (Comitè 172)
- Presencial (Madrid), 22 de maig (Comitè 173)
- Virtual, 20 de juny (Comitè 174)
- Presencial (Madrid), 25 de setembre (Comitè 175)
- Virtual, 23 d'octubre (Comitè 176)
- Presencial (Oviedo), 14 de novembre (Comitè 177)
- Virtual, 11 de desembre (Comitè 178).

Participació en grups de treball del SEFV-H

Amb l'objectiu de facilitar els treballs específics del CTSEFV-H es crearan grups de treball per a cada matèria o assumpte que el CTSEFV-H consideri, de durada preestablerta i delimitada en el temps. També es constitueix un grup de treball permanent, amb rotació periòdica dels seus membres, el Grup de treball de Formació, Estudis i Estratègies, destinat a la promoció de la formació del personal tècnic, en matèria de farmacovigilància, tant en la fase inicial d'incorporació com de forma continuada, i en la valoració de les sol·licituds al SEFV-H per part de tercers de les dades contingudes.



El CAFV de les Balears va participar mitjançant l'ocupació d'una vocalia del grup de treball següent:

- **Grup d'Anàlisis específiques de Bimervax**
 - Ponent i Membres: Carmen Verge González; María Gordillo Marañón; Eva M^a Trejo Suárez; Juanjo Carreras Martínez; María José Peñalver Jara; Gabriela Elizondo Rivas; María Moreno Martín; Ana Marauri; Yulia Muzyka; Martina Pijuan Barceló.
 - Objectiu: avaluació de problemes de seguretat de Bimervax segons el que indica el PGR i població diana.
 - Data inici: 23 de setembre de 2024.

Pla de Formació Intern (SEFV-H) 2024 per als tècnics del Centre de Farmacovigilància

En aquest període s'ha dut a terme el Pla de formació continuada 2024 del SEFV-H. Els tècnics de Farmacovigilància han participat en els mòduls i tallers següents:

Mòdul I: Guia de generació de senyals. Versió 2

- Contingut: el contingut es va centrar en les novetats de la Guia de senyals. Es va realitzar una actualització del document Guia de senyals, incloent-hi els annexos, elaborat pel Grup de treball de guia de senyals codificació, i que va aprovar el CTSEFV-H el 22 de maig de 2024 al comitè núm. 173.
- Objectiu: formació en els nous punts i annexos de la Guia de senyals.
- El mòdul va requerir fer un qüestionari d'avaluació i una enquesta de satisfacció.

Mòdul 2: Interacció de medicaments

- Contingut: el contingut d'aquest mòdul es va centrar en les interaccions d'especial rellevància clínica, la seva repercussió dins del sistema sanitari, la classificació i els tipus d'interaccions presents entre medicaments, aliments etc. També es va fer una revisió dels algorismes de Karch Lassagna i d'Horn; una revisió de les fonts de dades com ara Micromedex, PEPID, MDIC, DDIC, etc. i, finalment, es van explicar els nous models per predir i detectar les interaccions sobre la base de models computeritzats i la IA.



- Objectiu: formació sobre les interaccions d'especial rellevància clínica i eines de recerca d'aquest tipus d'informació. Possible introducció de la intel·ligència artificial com a eina de predicció i detecció d'interaccions.
- El mòdul va requerir fer un qüestionari d'avaluació i una enquesta de satisfacció.

Mòdul 3: Guia de codificació. Versió 8

- Contingut: el contingut es va centrar en les novetats de la Guia de codificació. Es va realitzar una actualització del document Guia de codificació, incloent-hi els annexos, elaborat pel Grup de treball d'Harmonització de Criteris de Codificació i que aprovar el CTSEFV-H el 22 de maig de 2024, al comitè núm. 173.
- Objectius: formació en els criteris comuns per seleccionar termes MedDRA, criteris per al mapatge de fàrmacs i altres més específics de codificació, com també la codificació de determinats aspectes clínics.
- Format: el mòdul 3 va estar compost per una sessió amb una durada d'acord amb el contingut del tema al CTSEFV-H, seguida d'un torn de preguntes i comentaris. El mòdul va requerir fer un qüestionari d'avaluació i una enquesta de satisfacció.

Mòdul extraordinari: formació inicial de nous tècnics del Sistema Espanyol de Farmacovigilància-H (SEFV-H)

Martina Pijuan, com a nova tècnica del SEFV-H, va realitzar aquest mòdul (s'incorporà el novembre del 2023).

- Objectius: desenvolupar temes relacionats amb la coordinació del SEFVH per al personal que s'ha incorporat recentment al Sistema Espanyol de Farmacovigilància.
- Format presencial, a la seu Madrid de l'AEMPS.
- Contingut: es divideix en sessions.



- Introducció al Sistema Espanyol de Farmacovigilància Humana
- CTSEFV-H, grups de treball i formació
- ERoom
- Base de dades de persona de contacte
- Exercicis pràctics de la Guia de codificació
- FEDRA: càrrega i explotació de dades
- Senyals
- Guies de treball i bústia
- Resolució de dubtes
- Assistència obligatòria al CTSEFV-H presencial.

Data: 23, 24 i 25 de setembre de 2024

Lloc: Madrid.

XIII Jornades de Farmacovigilància a Oviedo

- Contingut: incrementar la capacitat dels tècnics del Sistema Espanyol de Farmacovigilància en aspectes rellevants relacionats amb el funcionament del SEFVH.
- Objectiu: aprendre de l'experiència en la implementació d'estratègies d'èxit per harmonitzar processos i fer una millora contínua de la qualitat del SEFVH.
- Format: jornada presencial dividida en 4 taules i 2 ponències.
- Desenvolupament:

Inauguració

Mesa 1: *Intel·ligència artificial en l'àmbit sanitari*. Desenvolupament de la intel·ligència artificial i aplicacions en el camp sanitari i farmacovigilància. Intel·ligència artificial associada al diagnòstic d'imatge i text. Els problemes de seguretat i confidencialitat.

Mesa 2: *Estratègies i innovació en la notificació de sospites de RAM*. Anàlisi de la situació actual, debilitats del sistema i opcions de millora. Innovació en el sistema de notificació en els diferents àmbits de la farmacovigilància.

Mesa 3: *Farmacoepidemiologia i les seves bases de dades*. La farmacoepidemiologia i l'interès de les bases de dades per a la realització d'estudis de farmacovigilància. Principals bases de dades d'Espanya. Evolució i perspectives de futur.



Ponència 1: Millor evidència clínica per a millors medicaments.

Mesa 4: *Comunicació i difusió en l'àmbit sanitari i en farmacovigilància*. El desenvolupament de vies de difusió i canals de comunicació, tant a professionals sanitaris com a ciutadania, des dels mètodes tradicionals fins a les noves vies de comunicació. El paper de les xarxes socials a la comunicació de temes de salut.

Ponència 2: Farmacovigilància resiliència: vacunes COVID-19.

Clausura

Data: 12 i 13 de novembre del 2024.

Lloc: Oviedo

7.17 Notificació d'incidents amb productes sanitaris

El terme *producte sanitari* cobreix una gran varietat de productes que tenen un paper essencial en les cures de salut.

Els productes sanitaris s'utilitzen en el diagnòstic, la prevenció, el control, el tractament i l'alleugeriment de les malalties i lesions, per a la compensació de les deficiències i per a la investigació, substitució o modificació de l'anatomia o d'un procés fisiològic, així com per a la regulació de la concepció.

A diferència dels medicaments, el mecanisme d'acció no és farmacològic, metabòlic o immunològic, sinó que actuen per mitjans físics, mecànics o químics. Constitueixen un conjunt de productes variat i divers que inclou des d'articles senzills com els apòsits fins a productes de tecnologies complexes, com ara els aparells de radioteràpia. També són productes sanitaris els implants quirúrgics i els reactius i instrumentació per al diagnòstic *in vitro*.





Les notificacions que es reben a través del portal NotificaPS són validades pel punt de contacte de vigilància de productes sanitaris de la comunitat autònoma corresponent i es registren de forma centralitzada a l'AEMPS. La investigació dels incidents s'efectua de manera coordinada entre la comunitat autònoma i l'AEMPS i, si és possible, conjuntament amb el fabricant.

Per identificar qualsevol problema o defecte, l'Agència registra i avalua els incidents notificats per pacients i professionals i, si escau, adopta les mesures correctives apropiades i de difusió d'informació, amb l'objectiu de millorar la protecció de la salut i la seguretat dels productes sanitaris.

Durant l'any 2024 s'han fet **5 notificacions** d'incidentes amb productes sanitaris a través de NotificaPS a les illes Balears.



PROTECCIÓ I
DEFENSA DELS
DRETS DELS
CONSUMIDORS
2024



Introducció

La Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum de la Conselleria de Salut exerceix les competències administratives en matèria de protecció de les persones consumidores i usuàries, encomanades per l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears. La Direcció General disposa d'un Departament per a l'àrea de Consum, que s'encarrega de dur a terme les activitats de protecció i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.

El Departament de Protecció i Defensa dels Consumidors s'organitza en quatre serveis:

- El Servei d'Atenció al Consumidor,
- El Servei d'Arbitratge de Consum,
- El Servei d'Inspecció i Control del Mercat i
- El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals.

El Departament de Protecció i Defensa dels Consumidors coordina les accions dels quatre serveis i dona suport al director general. Proposa la redacció i actualització de la normativa de consum, els convenis de col·laboració amb altres administracions i ens públics i privats, porta la iniciativa per a la contractació dels béns i serveis que afecten al Departament i, en general, du a terme les accions comunes que afecten als serveis abans indicats, amb la finalitat de dur a terme la tasca de protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries amb efectivitat.

Aquesta memòria recull l'activitat duta a terme pels serveis que conformen el Departament, durant l'any 2024. A més, s'hi afegeix l'activitat de la Unitat de Sancions de Consum, que depèn orgànicament de la Secretaria General de la Conselleria de Salut, però que funcionalment fa feina per a l'àrea de Consum de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum.

A continuació, desenvolupem les activitats de cada Servei al llarg de l'any 2024.

Servei d'Atenció al Consumidor

El Servei d'Atenció al Consumidor coordina les oficines d'informació al consumidor d'àmbit autonòmic que té la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum a Palma, Maó i Eivissa, d'acord amb el que disposen els articles 47 i 48 de la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

Les oficines ofereixen assessorament a les persones consumidores per a l'exercici adequat dels seus drets i són el canal d'entrada de les denúncies i les



reclamacions que es presenten en matèria de consum, les quals es tramiten d'acord amb el que disposa el Decret 46/2009, de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum.

A continuació, es desenvolupa l'activitat duta a terme pel Servei d'Atenció al Consumidor en relació amb les consultes ateses i els expedients de denúncia i reclamació de consum tramitats.

1. Atenció de consultes

L'any 2024 es van atendre 8.231 consultes de consumidors i usuaris de les nostres illes, a través de les oficines de Consum i del Telèfon del consumidor (900 166 000). Les oficines d'atenció al consumidor van resoldre 5.857 consultes (4.805 a Mallorca, 784 a Eivissa i 268 a Menorca) i el Telèfon del Consumidor va donar resposta a 2.374 consultes.

A continuació, es detalla la quantitat de consultes que van atendre les oficines de Mallorca, Eivissa i Menorca i el Telèfon del consumidor (900 166 000).

<i>Consultes 2024</i>	
Oficines d'atenció al consumidor	5.857
Telèfon del consumidor (900 166 000)	2.374
<i>Total</i>	8.231

<i>Consultes de les oficines d'atenció al consumidor 2024</i>	
Mallorca	4.805
Eivissa	784
Menorca	268
<i>Total</i>	5.857

Per a una millor organització de l'atenció a la ciutadania, moltes consultes s'atenen mitjançant el sistema de cita prèvia. A continuació, es detallen les cites donades per les tres oficines:

<i>Cites prèvies de les oficines d'atenció al consumidor 2024</i>



Mallorca	3.083
Eivissa	1.146
Menorca	645
<i>Total</i>	4.874

2. Tramitació de les reclamacions i les denúncies dels consumidors

2.1 Dades de les reclamacions i les denúncies de consum segons el centre de tramitació i la residència de la persona consumidora

L'any 2024 el Servei d'Atenció al Consumidor ha tramitat 7.629 reclamacions i denúncies de consum. A continuació, es mostra una comparativa d'aquests expedients en relació amb els anys 2022 i 2023:

2022	7.424
2023	7.539
2024	7.629

La Direcció General té tres centres que tramiten els expedients, ubicats a Palma, Maó i Eivissa. Al Centre Insular d'Eivissa també es tramiten les reclamacions i denúncies de consum que presenten els residents de Formentera. A continuació, es detalla el nombre de reclamacions distribuïdes per centres i es fa una comparativa amb els dos anys anteriors:

<i>Centre Tramitador</i>	<i>2024</i>	<i>2023</i>	<i>2022</i>
Mallorca	5.899	5.736	5.625
Menorca	832	905	897
Eivissa	898	898	920



<i>Total</i>	7.629	7.539	7.424
--------------	-------	-------	-------

Tot seguit es detalla el nombre de reclamacions de 2024 segons el lloc de residència de la persona consumidora:

<i>Reclamacions 2024 segons el lloc de residència de la persona consumidora</i>	
Mallorca	5.521
Menorca	686
Eivissa	796
Formentera	37
Altres comunitats/estrangers	589
<i>Total</i>	7.629

2.2 Reclamacions de consum de les illes Balears per sectors

A continuació, es detallen les reclamacions de les Illes Balears per sectors de l'any 2024, i es fa una comparativa amb els dos anys anteriors. També es fa un desglossament per sectors de les reclamacions tramitades per cada centre insular i dels residents de Formentera.

<i>Reclamacions de consum de les Illes Balears per sectors i anys</i>	2024	2023	2022
BÉNS DE CONSUM	1.988	1.974	1.690
TRANSPORTS			
Transport aeri	780	993	947
Lloguer de vehicles (cotxes, motos, embarcacions, etc.)	299	275	189
Transport marítim	192	136	206
Transport de mercaderies	91	52	54
Missatgeria	21	32	24
Transport ferroviari	6	5	3



Altres transports (bus, taxi, VTC)	20	26	13
TOTAL	1.409	1.519	1.436
ALTRES SERVEIS	954	723	597
SERVEIS BÀSICS			
Subministrament d'electricitat	639	697	919
Subministrament d'aigua	38	33	35
Subministrament de gas	37	73	44
TOTAL	714	803	998
TELECOMUNICACIONS (telefonía, internet i televisió)	697	777	1.075
SERVEIS D'ESBARJO I OCI (viatges, allotjaments turístics, restauració, espectacles)	636	697	758
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS (vehícles, electrodomèstics, informàtica, telefonía, llar)	587	549	412
SERVEIS FINANCERS			
Banca	228	134	170
Assegurances	145	175	138
Productes d'inversió/renda variable	1	5	0
Altres serveis financers	196	101	71
TOTAL	570	415	379
HABITATGE			
Lloguer	38	54	46
Compravenda	35	28	33



Altres habitatge	1	0	0
TOTAL	74	82	79
TOTAL RECLAMACIONS	7.629	7.539	7.424

<i>Reclamacions de consum de Mallorca per sectors i anys</i>	<i>2024</i>
BÉNS DE CONSUM	1594
TRANSPORTS	887
ALTRES SERVEIS	744
SERVEIS BÀSICS	608
TELECOMUNICACIONS	578
SERVEIS D'ESBARJO I OCI	493
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS	468
SERVEIS FINANCERS	468
HABITATGE	59
TOTAL RECLAMACIONS	5.899



BÉNS DE CONSUM		TRANSPORTS	
Vehicles	280	Transport aeri	492
Mobiliari/decoració de la llar	232	Lloguer de vehicles	196
Electrodomèstics	231	Transport marítim	99
Tèxtil/calçat	204	Transport de mercaderies	66
Informàtica/Telefonia	101	Missatgeria	11
Alimentació	98	Transport ferroviari	6
Altres béns de consum	448	Altres transports (bus, taxi, VTC...)	10
TOTAL	1594	TOTAL	887
ALTRES SERVEIS		SERVEIS BÀSICS	
Estètica	340	Subministrament d'electricitat	547
Salut	80	Subministrament de gas	32
Formació	60	Subministrament d'aigua	29
Servei postal	55	TOTAL	608
Tintoreria	21		
Altres serveis	188		
TOTAL	744	TELECOMUNICACIONS	578



SERVEIS D'ESBARJO I OCI		SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS	
Viatges	181	Reparacions a la llar	222
Allotjaments turístics	90	Reparacions de vehicles	199
Restauració	71	Reparacions d'electrodomèstics	23
Espectacles	53	Reparacions de telefonia i equips informàtics	10
Altres	98	Altres	14
TOTAL	493	TOTAL	468
SERVEIS FINANCERS		HABITATGE	
Banca	187	Lloguer	31
Assegurances	106	Compravenda	27
Altres serveis financers	175	Altres habitatge	1
TOTAL	468	TOTAL	59
<i>Reclamacions de consum de Menorca per sectors i anys</i>	2024		
TRANSPORTS	288		
BÉNS DE CONSUM	156		



ALTRES SERVEIS	88
SERVEIS BÀSICS	68
SERVEIS FINANCERS	65
SERVEIS D'ESBARJO I OCI	62
TELECOMUNICACIONS	53
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS	46
HABITATGE	6
TOTAL RECLAMACIONS	832

TRANSPORTS		BÉNS DE CONSUM	
Transport aeri	198	Vehicles	29
Lloguer de vehicles	54	Tèxtil/calçat	19
Transport marítim	22	Alimentació	16
Transport de mercaderies	9	Mobiliari/decoració de la llar	15
Missatgeria	4	Electrodomèstics	14
Altres transports (bus, taxi, VTC, etc.)	1	Informàtica/Telefonia	12
TOTAL	288	Altres béns de consum	51



		TOTAL	156
ALTRES SERVEIS		SERVEIS BÀSICS	
Salut	16	Subministrament d'electricitat	62
Servei postal	13	Subministrament d'aigua	3
Estètica	10	Subministrament de gas	3
Formació	5	TOTAL	68
Tintoreria	2		
Altres serveis	42		
TOTAL	88		
SERVEIS FINANCERS		SERVEIS D'ESBARJO I OCI	
Assegurances	26	Allotjaments turístics	27
Banca	25	Viatges	22
Altres serveis financers	14	Restauració	5
TOTAL	65	Espectacles	1
		Altres	7
TELECOMUNICACIONS	53	TOTAL	62



SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS		HABITATGE	
Reparacions a la llar	29	Lloguer	4
Reparacions de vehicles	13	Compravenda	2
Reparacions d'electrodomèstics	1	TOTAL	6
Reparacions de telefonia i equips informàtics	1		
Altres	2		
TOTAL	46		

<i>Reclamacions de consum d'Eivissa per sectors i anys</i> <i>(inclou reclamacions de residents a Formentera)</i>	2024
BÉNS DE CONSUM	238
TRANSPORTS	234
ALTRES SERVEIS	122
SERVEIS D'ESBARJO I OCI	81
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS	73
TELECOMUNICACIONS (telefonia, Internet i televisió)	66
SERVEIS BÀSICS	38



SERVEIS FINANCERS	37
HABITATGE	9
TOTAL RECLAMACIONS	898

BÉNS DE CONSUM		TRANSPORTS	
Vehicles	60	Transport aeri	90
Electrodomèstics	34	Transport marítim	71
Tèxtil/calçat	27	Lloguer de vehicles	49
Mobiliari/decoració de la llar	25	Transport de mercaderies	16
Informàtica/Telefonia	24	Missatgeria	6
Alimentació	14	Altres transports (bus, taxi, VTC, etc.)	1
Altres béns de consum	54	TOTAL	234
TOTAL	238		



ALTRES SERVEIS		SERVEIS D'ESBARJO I OCI	
Salut	31	Allotjaments turístics	26
Estètica	23	Restauració	19
Servei postal	10	Viatges	15
Formació	8	Espectacles	3
Tintoreria	1	Altres	18
Altres serveis	49	TOTAL	81
TOTAL	122		
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS		TELECOMUNICACIONS	66
Reparacions a la llar	33		
Reparacions de vehicles	27	SERVEIS BÀSICS	
Reparacions d'electrodomèstics	10	Subministrament d'electricitat	30
Reparacions de telefonia i equips informàtics	2	Subministrament d'aigua	6
Altres	1	Subministrament de gas	2
TOTAL	73	TOTAL	38



SERVEIS FINANCERS		HABITATGE	
Banca	16	Lloguer	3
Assegurances	13	Compravenda	6
Productes d'inversió/renda variable	1	TOTAL	9
Altres serveis financers	7		
TOTAL	37		

Reclamacions residents a Formentera (tramitades al Centre Insular d'Eivissa)	2024
TRANSPORTS	
Transport marítim	9
Transport aeri	3
Lloguer de vehicles (cotxes, motos, embarcacions, etc.)	1
Transport de mercaderies	1
TOTAL	14
BÉNS DE CONSUM	8
ALTRES SERVEIS	6



TELECOMUNICACIONS (telefonia, internet i televisió)	3
SERVEIS BÀSICS	
Subministrament d'electricitat	2
Subministrament de gas	1
TOTAL	3
SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I REPARACIONS	2
SERVEIS D'ESBARJO I OCI	1
TOTAL RECLAMACIONS	37

3.4 Casos especials de reclamacions de l'any 2024

3.4.1 Reclamacions de consum relacionades amb el tancament de la cadena «Centros Ideal».

El mes de desembre de 2023, la cadena d'establiments de depilació làser i estètica Centros Ideal va anunciar el tancament dels seus centres propis. Les dades de la cadena que gestiona els centres són: Centros de Depilación Láser Ideal, SL. Al territori de les illes Balears, el tancament ha afectat tres establiments de Palma, ubicats als centres comercials de Mallorca FAN, Carrefour i Porto Pi.

Des de finals de 2023 el Servei d'Atenció al Consumidor ha atès i assessorat les persones afectades per la situació i ha tramitat les reclamacions que han presentat. En alguns casos, el tractaments estaven finançats i s'han fet gestions amb la financera per tal de suspendre'n el finançament. Així mateix, s'han facilitat dades al Ministeri de Consum, s'ha publicat informació al Portal del Consumidor (<http://portalconsum.caib.es>) i s'ha coordinat l'actuació amb l'OMIC de Palma.

A continuació, es mostra el nombre de reclamacions per anys. També es desglossen les reclamacions amb tractament finançat i les financeres reclamades.

<i>Reclamacions relacionades amb el tancament</i>	2023	2024	2025	Total
---	-------------	-------------	-------------	--------------



<i>de Centros Ideal</i>				
Reclamacions Centros Ideal	14	254	4	272
Reclamacions amb tractaments finançats	11	170	3	184
Financeres reclamades				
Cofidis, SA Sucursal en España	5	79	3	87
Bankinter Consumer Finance EFC, SA	2	45	0	47
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	1	27	0	28
Sabadell Consumer Finance, SAU	2	18	1	21
CaixaBank, SA	1	0	0	1
WiZink Bank, SA	0	1	0	1

3.4.2 Tancament dels establiments de l'empresa Draquer Gestiona, SL (La Tienda 3B's)

El mes de setembre de 2024 l'empresa Draquer Gestiona, SL, va tancar dos establiments de la marca comercial La tienda 3B's, dedicats a la venda de mobles, matalassos i altres articles d'ús domèstic. Les tendes estaven ubicades a Palma, al carrer d'Aragó i al carrer de Manacor.

Les persones consumidores han pagat per la compra de productes que finalment no se'ls ha lliurat. El Servei d'Atenció al Consumidor ha atès i assessorat les persones afectades pel tancament i ha tramitat les reclamacions que han presentat. En alguns casos, la compra havia estat finançada i s'han fet gestions amb la financera per tal de suspendre'n el finançament.



Es va fer una visita d'inspecció als establiments per confirmar el tancament de les tendes i recollir la informació donada als locals. També es va publicar informació al Portal del Consumidor (<http://portalconsum.caib.es>) i es va coordinar l'actuació amb l'OMIC de Palma.

A continuació, es mostra el nombre de reclamacions presentades. També es desglossen les reclamacions amb la compra finançada i les financeres reclamades.

<i>Reclamacions relacionades amb el tancament dels establiments La Tienda 3B's</i>	
Reclamacions La Tienda 3 B's	50
Reclamacions amb tractaments finançats	12
Financeres reclamades	
Banco Cetelem, SA	10
CaixaBank Payments & Consumer, EFC	2

3.5 Administració electrònica al Servei d'Atenció al Consumidor

El Servei d'Atenció al Consumidor fomenta que les persones consumidores realitzin els tràmits a través del procediment telemàtic de la Seu Electrònica de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears denominat «Reclamacions i denúncies de consum».

L'any 2024 s'han presentat 2.876 reclamacions o denúncies telemàtiques. Això suposa un augment respecte dels dos anys anteriors (2.368 l'any 2022 i 2.466 l'any 2023).

A més, s'ha implementat un tràmit per tal que les empreses i les persones consumidores puguin presentar al·legacions a un expedient de reclamació a través d'aquest procediment telemàtic.



Pel que fa a la comunicació del Servei d'Atenció al Consumidor amb les persones consumidores, empreses i organismes dins un expedient, també s'ha potenciat l'ús de la notificació telemàtica, per tal d'agilitzar la tramitació dels expedients. L'any 2024 s'han fet 20.052 notificacions telemàtiques.

3.6 Coordinació amb administracions, organismes i associacions

El Servei d'Atenció al Consumidor té relació constant amb altres administracions, organismes i associacions que tramiten algun tipus de reclamacions o denúncies de consum. En podem destacar:

1. Coordinació constant amb l'Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Consumidor (OMIC) de Palma:

Aquest organisme tramita les reclamacions que presenten els ciutadans empadronats a Palma. Segons dades facilitades per l'OMIC de Palma, l'any 2024 ha tramitat 833 expedients.

2. Relació amb altres administracions i organismes competents per tramitar reclamacions en àmbits sectorials dins les illes Balears:

- Tramitació de les reclamacions relacionades amb establiments turístics pels consells insulars.
- Tramitació de les reclamacions relacionades amb el transport terrestre (lloguer de vehicles, mudances, transport de mercaderies) per les juntes arbitral de transport.
- Tramitació d'algunes reclamacions en matèria d'energia pel Departament d'Energia i Canvi Climàtic de la Direcció General d'Economia Circular, Transició Energètica i Canvi Climàtic.

3. Col·laboració amb l'associació Confianza Online:

La Conselleria de Salut i l'associació Confianza Online van signar un conveni de col·laboració per impulsar la resolució voluntària de conflictes i reclamacions entre persones consumidores de les illes Balears i empresaris o professionals en matèria de comerç electrònic.

L'any 2024 l'associació Confianza Online ha intervingut en 41 expedients de reclamació de residents a les illes Balears en l'àmbit del comerç electrònic.

3.7 Formació

El mes de novembre de 2024 es va dur a terme el curs Mecanismes de resolució alternativa de litigis en matèria de Consum. L'acció formativa va ser organitzada



pel Servei d'Atenció al Consumidor dins el pla de formació sectorial de l'Escola Balear d'Administració Pública. Va tenir una durada de 10 hores i es va impartir de forma presencial a la seu de l'EBAP amb videoconferència amb els centres de Menorca i d'Eivissa.

3.8 Personal del Servei d'Atenció al Consumidor

El Servei d'Atenció al Consumidor ha desenvolupat les tasques explicades als punts anteriors amb 20 funcionaris, distribuïts als tres centres insulars:

- 1 cap de servei,
- 1 cap de secció,
- 6 tècnics superiors,
- 5 informadors de consum,
- 2 administratius,
- 5 auxiliars.

Servei d'Arbitratge de Consum. Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears

El Sistema Arbitral de Consum és l'instrument que les administracions públiques posen a disposició dels ciutadans per resoldre les controvèrsies que sorgeixin de les relacions de consum. L'arbitratge de consum es configura com un arbitratge institucional de resolució extrajudicial dels conflictes entre les persones consumidores o usuàries i les empreses o professionals, a sol·licitud de les primeres.

Les persones consumidores o usuàries són les que inicien els procediments arbitral amb la presentació d'una sol·licitud d'arbitratge de consum.

Les característiques principals de l'arbitratge de consum són:

- És vinculant i executiu per a ambdues parts; això vol dir que els laudes que dicten els àrbitres són de compliment obligat.
- És ràpid, perquè és un sistema no formalista que es tramita en un espai de temps curt.
- És eficaç, perquè es resol la controvèrsia en una única instància.
- És gratuït per a les parts, empresa i consumidor.



A continuació tenim les dades més importants de l'activitat d'aquest Servei:

A. Sol·licituds d'arbitratge presentades:

ANY	2024	2023	2022	2021	2020
NRE. EXP.	911	1019	1431	1529	1366

L'any 2024 ha seguit amb la tendència d'anys anteriors, amb un descens notable en el nombre de sol·licituds d'arbitratge que tenen com a origen tres elements. Per ordre, els motius són:

1. Disminució del nombre de sol·licituds d'arbitratge de les empreses Vodafone i Orange Espagne (amb totes les seves marques).
2. Millora de la situació d'incertesa al mercat elèctric i, en conseqüència, dels preus, que han tornat al nivell anterior a 2022, si bé el descens dels casos a les empreses de telefonia fa que actualment, Endesa, l'empresa amb més subministraments elèctrics a Balears, sigui la més reclamada.

B. Sectors més reclamats en via arbitral de consum:

El sector amb més controvèrsies en via arbitral de consum és el de les telecomunicacions. Les principals operadores estan sotmeses a l'arbitratge de consum i son els *clients* principals de la Junta Arbitral de Consum Balear. A cada memòria anual indicàvem que la diferència amb el següent sector per nombre de reclamacions, les comercialitzadores d'energia, era molt elevat, però enguany la diferència s'ha reduït bastant, com es pot veure a la taula comparativa.

Al sector de les comercialitzadores d'energia s'han reduït el nombre de conflictes sotmesos a l'arbitratge de consum, si bé es troben lluny dels nombres històrics, que rondaven els 100 a l'any. Aquí hem de destacar que la *guerra comercial* que era pròpia de les companyies telefòniques, amb ofertes i telefonades comercials, s'ha traslladat al sector energètic i, quan més contractacions es produeixen, més probabilitats hi ha que alguna generi controvèrsia.



Quant als altres sectors, destaca l'augment de tot el que té relació amb el món en línia. Aquí, amb l'acord signat amb per la Junta Arbitral Balear amb l'associació Confianza On-line, quan una empresa adherida a aquest segell i un consumidor tenen una discrepància es pot solucionar mitjançant un arbitratge de consum, motiu pel qual aquest sector ha fet incrementar el nombre de sol·licituds d'arbitratge. A més, la conflictivitat al sector de les compres en línia també afecta el sector de la paqueteria, si bé la situació s'ha estabilitzat. A l'educació en línia, que durant la pandèmia va fer augmentar les reclamacions sotmeses a l'arbitratge de consum, també s'ha reduït.

Les reparacions de petit electrodomèstic registren un descens evident, sense cap dubte originat pel fet que, actualment, aquestes reparacions estan en desús. Per últim, el sector de les tintoreries, que fa anys era un dels camps on es generaven més arbitratges, és actualment testimonial.

<i>Sectors més reclamats</i>	2024	2023	2022	2021	2020
Telefonia	367	438	733	988	985
Energia	277	303	426	232	95
Altres	80	54	62	43	41
Vehicles i tallers	35	41	25	39	30
Mobles	34	44	67	83	71
Correus i paqueteria	25	31	34	43	29
En línia	24	26	6	7	6
Viatges, vols i agències	21	27	21	24	30
Reparacions	12	4	8	13	43
Tintoreries	8	9	11	9	6
Perruqueria/Estètica	7	1	3	4	3



Educació/Formació	6	18	15	17	12
Assegurances/Bancs	6	9	8	2	6
Joeries	5	3	1	8	3
Subministrament aigua	3	9	10	8	2
Clíriques dentals	1	2	1	9	4

C. Casos resolts per mediació de la Junta Arbitral de Consum:

2024	2023	2022	2021	2020
244	413	412	443	456

D. Casos resolts per laude dels àrbitres de consum:

2024	2023	2022	2021	2020
465	713	843	904	823

C + D. Total de casos resolts:

2024	2023	2022	2021	2020
709	1.126	1.255	1.347	1.279

Empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears

L'arbitratge de consum té la particularitat que les empreses poden sotmetre a la decisió dels àrbitres de consum els conflictes que sorgeixin en el futur amb els seus clients-consumidors.



Això suposa una garantia per als consumidors en la resolució dels conflictes que sorgeixen en les relacions de consum amb les empreses, mitjançant l'arbitratge de consum, d'una manera ràpida, eficaç i gratuïta. També per a les empreses.

És per això que, l'any 2024, es van adherir al Sistema Arbitral de Consum, mitjançant la Junta Arbitral Balear, 101 empreses, més del doble que l'any 2022. Els darrers anys, hi ha moltes empreses que, per recomanació de les seves organitzacions empresarials o professionals, s'estan adherint al Sistema, en especial instal·ladors, tallers de reparacions i comerços.

El Cens d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum a través de la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears a 31/12/2024 és de **1.673** empreses.

Evolució de l'adhesió d'empreses els darrers cinc anys:

2024	2023	2022	2021	2020
101	72	42	61	27

El personal del Servei d'Arbitratge de Consum que ha dut a terme aquestes activitats és el següent:

- 1 cap de servei
- 1 cap de secció
- 1 tècnic superior
- auxiliars administratius.

Nombre de personal del Servei d'Arbitratge de Consum: 7 funcionaris.

Han col·laborat amb el Servei i la Junta Arbitral en la resolució dels casos, mitjançant laudes arbitral de consum:

- 11 àrbitres de l'Administració
- 7 àrbitres de les associacions de consumidors i usuaris
- 11 àrbitres de les organitzacions empresarials i associacions professionals.

Servei d'Inspecció i Control del Mercat

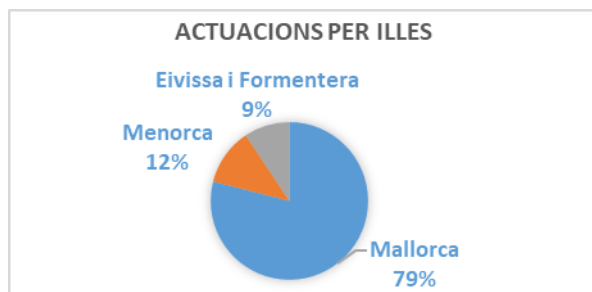


El Servei d'Inspecció de Consum i Vigilància del Mercat du a terme les actuacions d'investigació, vigilància, control i inspecció dels béns i serveis destinats a les persones consumidores, a fi de garantir els seus drets i la seva seguretat.

Es comprova que els articles que es troben a la venda i els serveis que ofereixen les empreses s'ajusten a la normativa. D'aquesta manera, s'assegura un alt nivell de protecció a les persones consumidores i usuàries.

Durant l'any 2024, el Servei d'Inspecció de Consum i Vigilància del Mercat va dur a terme **2.711 actuacions inspectores**.

La distribució de les actuacions per illes és:



Mallorca: 2.141 actuacions

Menorca: 317 actuacions

Eivissa i Formentera: 253 actuacions

Aquestes actuacions es van fer a **584 establiments**.

A continuació, es detalla el nombre d'actuacions que es van realitzar segons el motiu:

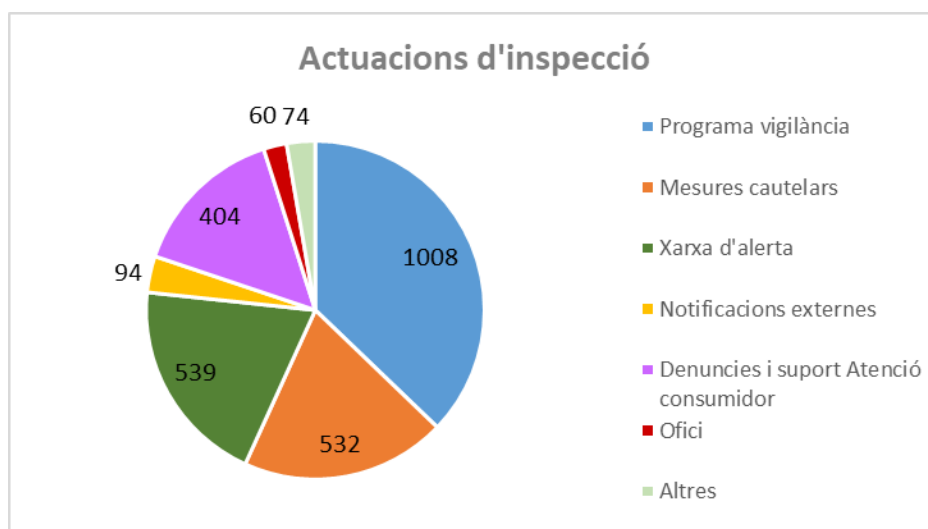
1. Programes de vigilància del mercat de productes i serveis: 1.008 actuacions.
Es va participar en 30 programes de vigilància del mercat i es van agafar 126 mostres per a fer-ne el control analític.
2. Mesures cautelars d'immobilització de productes: 532 actuacions.
Es van adoptar 52 mesures cautelars que van suposar la immobilització de 11.932 unitats de productes. Així mateix, es van destruir de forma voluntària 728 unitats de productes.
3. Xarxa d'alerta: actuacions de recerca i retirada del mercat de productes no alimentaris insegurs: 539 actuacions.
Es van notificar 56 productes a la Xarxa d'alerta (el 12,64 % del total d'alertes notificades per les comunitats autònomes, que van ser 443).
4. Notificacions externes: 94 actuacions.



5. Denúncies i activitats de suport al Servei d'Atenció al Consumidor: 404 actuacions.

Es van rebre 99 denúncies per investigar i 99 sol·licituds de suport al Servei d'Atenció al Consumidor.

6. Actuacions realitzades d'ofici: 60 actuacions.
7. Altres motius: 74 actuacions.



Al llarg del any 2024 es van remetre al Servei de Sancions 52 expedients per tal d'iniciar-ne l'expedient sancionador.

1. PROGRAMES DE VIGILÀNCIA DEL MERCAT DE PRODUCTES I SERVEIS

Són programes de control de productes alimentaris, productes no alimentaris, serveis i establiments comercials que tenen per finalitat garantir el compliment de la normativa que els és d'aplicació.

Els controls es realitzen per categories concretes de productes i poden ser tant de control de la informació del producte que es presenta a l'etiquetatge, com de control de la qualitat del producte, mitjançant la presa de mostres i la realització d'una anàlisi als laboratoris oficials.

Aquests programes es duen a terme des de tres àmbits diferents:

- Europeu: es realitzen a proposta de la Comissió Europea i les comunitats autònomes interessades hi participen de forma voluntària.



- Nacional: hi participen totes les comunitats autònomes de l'Estat segons els compromisos assolits a la Comissió Nacional de Consum i estan coordinades pel Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.
- Autonòmic: organitzades pel nostre Servei d'Inspecció de Consum i Vigilància del Mercat. Alguns tenen caràcter permanent i es duen a terme cada any, com per exemple, el control de preus i de fulls de reclamació. D'altres, es realitzen en funció de factors com els incompliments detectats en el mercat i les denúncies rebudes.

Durant l'any 2024 es van realitzar **30 programes de vigilància**, d'àmbit nacional, autonòmic i europeu que van suposar **1.008 actuacions d'inspecció**. Es desglossen en:

1.1. PROGRAMES D'ÀMBIT EUROPEU: 2

<i>Nom del programa</i>	<i>Nre. actuacions</i>
Sweep day: vendes en línia d'articles de segona mà	3
Xumets i fermalls per a xumets	5
TOTAL	8

1.2. PROGRAMES D'ÀMBIT NACIONAL: 18

<i>Nom del programa</i>	<i>Nre. actuacions</i>
PRODUCTE ALIMENTARI	
Oli d'oliva verge i oli d'oliva verge extra: etiquetatge i composició	23
Alternativa als lactis	17



Productes de forneria, brioixeria, pastisseria, rebosteria i gelateria: galetes	29
Carn fresca	69
Begudes no alcohòliques: orxates i tes	46
Begudes espirituoses	48
Productes d'aperitiu	18
PRODUCTE NO ALIMENTARI	
Botelles d'aigua transportable	13
Joguines: puzles de menys de 50 peces	23
Joguines: disfresses	21
Tèxtils: roba de vestir primavera/estiu	41
Calçat infantil d'hivern	26
EPI. Seguretat per a la vista: ulleres	34
EPI. Maneguets	31
Sabons per rentar a mà líquids i sòlids	38
Etiquetatge energètic fonts lluminoses: bombetes	20
Neumàtics	11



SERVEIS	
Comerç electrònic: webs de festivals de música	7
TOTAL	515

1.3. PROGRAMES D'ÀMBIT AUTONÒMIC: 10

<i>Nom del programa</i>	<i>Nre. actuacions</i>
PRODUCTE NO ALIMENTARI	
Verificació directa del risc	69
Ftalats en sandàlies de goma	8
Compra per internet	19
Carnestoltes	109
Halloween	67
Nadal	108
Possible xarxa d'alerta	15
CONTROL D'ESTABLIMENTS	
Fulls de reclamació i cartell informatiu	49
Publicitat de preus – idioma emprat en la informació	23



Turisme responsable	18
TOTAL	485

Per dur a terme tots aquests programes es realitzen les actuacions següents:

1.4. MOSTRES PER A CONTROL ANALÍTIC: 126

En les actuacions realitzades de control de la qualitat del producte mitjançant la presa de mostres i la realització d'anàlisis als laboratoris oficials es van agafar mostres de 126 productes.

De les mostres analitzades, 42 eren de productes alimentaris, i 84 eren de productes no alimentaris.

Els resultats de les mostres analitzades es detallen en aquest quadre:

<i>Programa</i>	<i>Nre. de mostres</i>	<i>Resultat correcte</i>	<i>Resultat incorrecte</i>
PRODUCTE ALIMENTARI			
Farines (programa de 2023)	2	1	1
Fruites i verdures (programa de 2023)	1	0	1
Detergents (programa de 2023)	1	1	0
Oli d'oliva verge i verge extra. Etiquetatge i composició	10	5	5
Alternativa als lactis	1	1	0



Galetes	2	1	1
Begudes no alcohòliques: orxates i tes	9	8	1
Begudes espirituoses	12	6	6
Productes d'aperitiu	4	2	2
PRODUCTE NO ALIMENTARI			
Xumets i fermalls per a xumets	3	1	2
Joguines: puzles de menys de 50 peces	3	2	1
Joguines: disfresses	5	3	2
Tèxtils: roba de vestir primavera/estiu	10	9	1
Calçat infantil d'hivern	10	9	1
EPI: ulleres de sol	10	1	9
EPI: maneguets	11	2	9
Sabons per a rentar a mà líquids i sòlids	10	4	6
Ftalats en sandàlies de goma	6	5	1



Possible xarxa d'alerta	15	6	9
Actuacions d'ofici	1	1	0
TOTAL	126	68	58

2. PRODUCTES RETIRATS DEL MERCAT

2.1. MESURES CAUTELARS

La mesura cautelar dona lloc a la immobilització dels productes insegurs a l'establiment en el mateix moment de la inspecció, de manera preventiva. Una vegada fetes les actuacions de control i tràmit corresponents, s'adopta per resolució el destí final dels productes immobilitzats que, majoritàriament, consisteix en la destrucció. En alguns casos concrets es resol la devolució dels productes a l'empresa proveïdora.

El 2024 es van adoptar **52 mesures cautelars** que van suposar la immobilització de **11.932 unitats** de productes.

Tipus de producte	Unitats immobilitzades
Calçat	4.807
Joguines	4.751
Disfresses i complements	1.371
Articles de decoració	210
Cordes d'equipatge	206
Mascaretes (EPI i higièniques)	160
Alimentació i begudes	136
Bosses d'aigua calenta	117
Equips de protecció individual	40
Lluminàries	24



Cigarretes elèctriques i components	36
Punters làser	17
Roba / Tèxtil	14
Tamborets	12
Kits per arreglar bicicletes	12
Petit material elèctric	10
Calefactors	5
Productes d'higiene personal	3
Xumets i cadenes	1
TOTAL	11.932

2.2. DESTRUCCIÓ VOLUNTÀRIA DELS PRODUCTES

En alguns casos, quan es detecten productes insegurs, la persona responsable de l'establiment en sol·licita la destrucció de manera voluntària en el mateix moment en què es realitza la inspecció.

El 2024 es van destruir **728 unitats** de productes, a petició del comercialitzador, en el moment de la inspecció.

Tipus de producte	Unitats destruïdes voluntàriament
Joguines	222
Lluminàries	181
Disfresses i complements	143



Articles de decoració	107
Cordes d'equipatge	34
Purpurines	16
Articles d'ús personal	13
Roba / Tèxtil	5
Equips de protecció individual	4
Calçat	2
Xumets i cadenes	1
TOTAL	728

3. XARXA D'ALERTA

La Xarxa d'alerta de productes no alimentaris és un sistema estatal d'intercanvi ràpid d'informació que té per finalitat la notificació de productes que tenen la consideració de no segurs i que poden suposar un risc per a la salut i la seguretat de les persones consumidores. D'aquesta manera, s'alerta dels productes insegurs i se'n facilita la retirada del mercat a totes les comunitats autònomes.

Les notificacions que es realitzen a la Xarxa d'alerta provenen de les comunitats autònomes, de l'Administració General de l'Estat o bé de la Comissió Europea.

3.1. ALERTES NOTIFICADES PER LES ILLES BALEARS

A les Illes Balears es van realitzar **56 notificacions** de nous productes que es van incloure a la Xarxa d'alerta, la qual cosa representa el 12,64 % de les alertes notificades per les comunitats autònomes, que van ser 443.

Categoria producte	Nre. alertes	Perill del producte
--------------------	--------------	---------------------



Cordes per a equipatge	26	Lesions diverses (24) Accident de trànsit (2)
Joguines	10	Asfíxia (3) Cremades (3) Estrangulament (1) Altres perills (3)
Lluminàries (làmpades i garlandes)	8	Cremades (4) Xoc elèctric (4)
Equips de protecció individual (EPI)	6	Lesions oculars (3) Ofegament (2) Altres perills (1)
Calçat (adults i infantil)	3	Risc químic (2) Asfíxia (1)
Disfresses	2	Cremades (2)
Articles de puericultura	1	Asfíxia (1)

3.2. ACTUACIONS SOBRE PRODUCTES ALERTATS

Són aquelles actuacions que es duen a terme per cercar i retirar del mercat els productes no alimentaris que es troben a la Xarxa d'alerta. Mitjançant aquesta xarxa se'ns informa dels establiments de la nostra comunitat autònoma on es van distribuir i comercialitzar els productes alertats. Es van realitzar **539 actuacions** de recerca i retirada de productes insegurs.



Tipus de producte	Nre. d'actuacions
Lluminàries (làmpades i garlandes)	174
Joguines	147
Cordes per a equipatge	42
Articles de puericultura	29
Petit electrodomèstic	28
Disfresses i complements	25
Petit material elèctric	20
Article de ferreteria i bricolatge	14
Tèxtil per a la llar	14
Calçat, roba i complements de vestir	11
Utensilis de cuina	10
Altres	25
TOTAL	539

4. NOTIFICACIONS EXTERNES

Es reben sol·licituds de col·laboració d'altres administracions o entitats ja sigui en relació a temes que són competència de consum, o bé quan es tracta d'empreses o productes que es troben en l'àmbit territorial de les Illes Balears.



Es van rebre 94 sol·licituds de col·laboració de les administracions i entitats següents:

Organisme / entitat	Nre.
Guàrdia civil	28
SOIVRE (Servei Oficial d'Inspecció, Vigilància i Regulació Duanera)	28
Ajuntaments i policia local	27
Organismes d'altres comunitats autònomes	4
Altres direccions generals i conselleries del Govern Balear	3
Administració estatal	2
Consells insulars	1
Comissió Europea	1
TOTAL	94

5. DENÚNCIES

Com a conseqüència de les denúncies presentades per les persones consumidores, s'inicien les actuacions d'inspecció per tal de determinar si el fet denunciat pot ser constitutiu d'una infracció de la normativa de consum. En cas de confirmar-se la infracció, s'adopten les mesures oportunes d'avertiment o de proposta de sanció.

Es van rebre 99 denúncies per investigar distribuïdes per sectors segons el quadre següent:

Sector	Nre. de denúncies rebudes
Alimentació	15
No alimentació	5



Serveis	79
TOTAL	99

6. ACTIVITATS DE SUPORT AL SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

El Servei d'Inspecció dona suport al Servei d'Atenció al Consumidor en aquelles reclamacions presentades per les persones consumidores en què resulta necessari realitzar una actuació d'inspecció.

Es tracta d'actuacions realitzades a petició del Servei d'atenció al Consumidor i que majoritàriament es duen a terme en el sector de serveis.

Es van rebre 99 sol·licituds de suport al Servei d'Atenció al Consumidor en els sectors següents:

Sector	Nre. reclamacions rebudes
Alimentació	1
No alimentació	3
Serveis	95
TOTAL	99

7. DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ EN MATÈRIA DE CONSUM

31/10/2024 Nota de premsa. Nota de premsa de Halloween.

8. FORMACIÓ

El personal del Servei ha assistit a aquests cursos de formació:

- Comerç electrònic I: Eines per a la investigació de dominis web i perfils en xarxes socials (programa Maltego), organitzat per l'Agència Catalana de Consum, el Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030 i la Comissió Europea (Formació presencial a Barcelona).
- Comerç electrònic II: Mystery shopping i presa de mostres en línia, organitzat per la comunitat de La Rioja i el Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030 (Formació presencial a Logroño).



- Comerç electrònic III: Investigació en línia i ús d'eines d'e-lab per a escombratge web, organitzat pel Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030 i la Comissió Europea (Formació presencial a Madrid).
- Curs pràctic de garanties en els productes de consum. Formació en línia organitzada per la Direcció General de Consum de la Comunitat Autònoma de la Regió de Múrcia i el Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.
- Seguretat general dels productes I. Formació en línia organitzada per la Direcció General de Comerç, Consum i Serveis de la Comunitat de Madrid i pel Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.
- Seguretat general dels productes II: formació en línia organitzada pel Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.
- Seminari en línia sobre nous reglaments de fruites i hortalisses, organitzat per la Subdirecció General de Coordinació, Qualitat i Cooperació en Consum del Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.
- Curs teoricopràctic de formació en habilitats socials, organitzat per la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum de les Illes Balears i pel Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030.

En el curs de Comerç electrònic II realitzat a Logroño, el personal del Servei d'inspecció de Consum va impartir la ponència «Experiència de l'autoritat de consum a Balears: Mystery shopping».

9. COL·LABORACIÓ I COORDINACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Participació als òrgans tècnics de la Comissió Sectorial de Consum:

Secció de Control de Mercat de Productes Alimentaris i No Alimentaris. Assistència a dues reunions l'any 2024.

10. PERSONAL DEL SERVEI L'ANY 2024

El nombre de persones treballadores de què ha disposat el Servei d'Inspecció de Consum és d'una mitjana anual de 15, de les quals 12 són personal tècnic (9 Mallorca, 1 Eivissa-Formentera, i 2 Menorca) i 3 són personal auxiliar.

ACTIVITAT SANCIONADORA DE CONSUM, L'ANY 2024

I. Activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris el 2024 ha donat lloc a aquestes **dades**:

Activitat tramitadora i sancionadora	Any 2024
--------------------------------------	----------



Expedients sancionadors iniciats	120
Expedients resolts	130
Import de les sancions imposades	1.351.260,85 €

Durant l'any 2024 s'han iniciat 120 expedients sancionadors com a conseqüència de les actes aixecades pels inspectors de Consum i de les reclamacions i denúncies presentades per les persones consumidores i usuàries. També s'han instruït i resolt 130 expedients sancionadors; i s'han imposat sancions per un import de 1.351.260,85 €.

Expedients	Per reclamacions	Per inspeccions	Total
Expedients iniciats	87	33	120
Expedients resolts	70	60	130

Sancions	Pagament normal	Pagament anticipat	Total
Sancions imposades	1.197.500,79 €	153.760,06 €	1.351.260,85 €

Dels 120 expedients iniciats, 33 corresponen a actuacions iniciades pel Servei d'Inspecció de Consum. Els 87 restants provenen del Servei d'Atenció al Consumidor, és a dir, són reclamacions de les persones consumidores i usuàries, tramitades des del Servei d'Atenció al Consumidor de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum.

Les 130 resolucions sancionadores dictades en el període comprés entre l'1 de gener al 31 de desembre de 2024, per la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, sumen en concepte de sancions un import de 1.351.260,85 euros (853.025,24 euros provinents de reclamacions/denúncies i 498.235,6 euros provinents d'actuacions inspectores).

II. Activitat sancionadora per sectors 2024

L'activitat sancionadora al llarg de l'any 2024 s'ha repartit, en un percentatge molt similar, entre les campanyes d'inspecció del Servei d'Inspecció de Consum i les



reclamacions presentades per consumidors i usuaris, tramitades des del Servei d'Atenció al Consumidor de la Direcció General.

Cal destacar, pel que fa a les actuacions en l'àmbit del **Servei d'Inspecció**, els expedients sancionadors tramitats en els sectors d'activitat següents:

- **Campanya de control de productes alimentaris.** Campanya de control sistemàtic de fruites i verdures. S'han tramitat sis expedients sancionadors relatius a l'etiquetatge i a la detecció d'insectes.
- **Campanya de vendes per internet.** S'han tramitat vuit expedients a empreses de venda de béns o prestació de serveis en línia per incompliments diversos en matèria d'informació precontractual.

Pel que fa a les reclamacions presentades per consumidors i usuaris, tramitades pel **Servei d'Atenció al Consumidor**, que han finalitzat amb sanció, destaquen els sectors d'activitat següents:

- **Incompliments contractuals.** S'han tramitat vint expedients per frau als consumidors- incompliments contractuals que poden constituir des de fraus per no lliurar els béns adquirits o no retornar els doblers en cas de desistiment (pràctica habitual en la contractació a distància) i per incomplir el règim legal de garantia (en la venda de terminals, electrodomèstics i altres aparells elèctrics).
- **Sector dels vehicles.** Representen un 5 % dels expedients sancionadors. Les infraccions versen sobre els fraus i els incompliments de les clàusules de garantia en la venda de vehicles de segona mà i de prestacions inadequades dels serveis tècnics pels tallers de reparacions de vehicles i d'incompliments de les condicions de garantia.
- **Transport aeri.** En el 2024 s'han tramitat sis expedients a companyies aèries. El Ministeri de Consum ha sancionat aerolínies de baix cost, principalment pel cobrament de l'equipatge de mà, a iniciativa de la nostra Comunitat, en considerar que es tractava d'infraccions de caràcter nacional, a sancionar per l'Administració de l'Estat.

III. Comparativament, es mostra l'activitat sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris referent als anys 2022, 2023 i 2024.

Comparativa anys 2022, 2023, 2024:

Any 2022



Expedients	Per reclamacions	Per inspeccions	Total
Expedients resolts	137	70	207

Sancions	Pagament normal	Pagam. anticipat	Total
Sancions imposades	986.351,71 €	354.550,78 €	1.340.902,49 €

Any 2023

Expedients	Reclamacions	Inspecció	Total
Expedients resolts	100	102	202

Sancions	Pagament normal	Pagament anticipat	Total
Sancions imposades	1.695.808,27 €	425.692,55 €	2.121.500,82 €

Any 2024

Expedients	Per reclamacions	Per inspeccions	Total
Expedients iniciats	87	33	120



Expedients resolts	70	60	130
--------------------	----	----	-----

Sancions	Pagament normal	Pagament anticipat	Total
Sancions imposades	1.197.500,79 €	153.760,06 €	1.351.260,85 €

Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals

Aquest Servei realitza les funcions de formació i desenvolupament de la participació. També el foment de la col·laboració i actuacions conjuntes que millorin la protecció dels consumidors i usuaris.

A. Àrea de formació permanent del personal de la Direcció General en matèria de Consum

En 2024 s'han dut a terme els següents cursos de formació del personal de Consum:

- Curs de formació teoricopràctic en habilitats socials- Primera edició, de 5 hores de duració, dirigit a professionals de les administracions estatal, autonòmica i local competents en matèria de consum, amb l'assistència d'11 persones.
- Curs de formació teoricopràctic en habilitats socials - Segona edició, de 5 hores de duració, dirigit a professionals de les administracions estatal, autonòmica i local competents en matèria de consum, amb l'assistència de 16 persones.

Ambdós cursos estan inclosos dins el PFCI 2024 (Pla de Formació Contínua Interadministratiu de l'any 2024), promogut per la Direcció General de Consum del Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030 i finançat amb càrrec als fons de formació contínua per a plans interadministratius de l'any 2024, per Resolució de l'Institut Nacional d'Administració Pública -INAP-), en el marc de l'Acord de Formació per a l'Ús de les Administracions Públiques (AFEDAP).

B. Àrea de formació i educació dels consumidors i usuaris

La formació de personal d'altres entitats s'ha materialitzat en les accions formatives següents:

- Reunió formativa per al personal de l'OMIC Palma. Celebrada a l'Espai Consum del Casal Ernest Lluch de Palma.



-Reunió formativa per al personal de l'OMIC Palma. Celebrada a l'Espai Consum del Casal Ernest Lluch de Palma. Dia 19/04/2024.

-Xerrada Compra de Productes i Serveis, alumnat de PALMA ACTIVA. Palma, Espai Consum del Casal Ernest Lluch. Dia 12/12/2024.

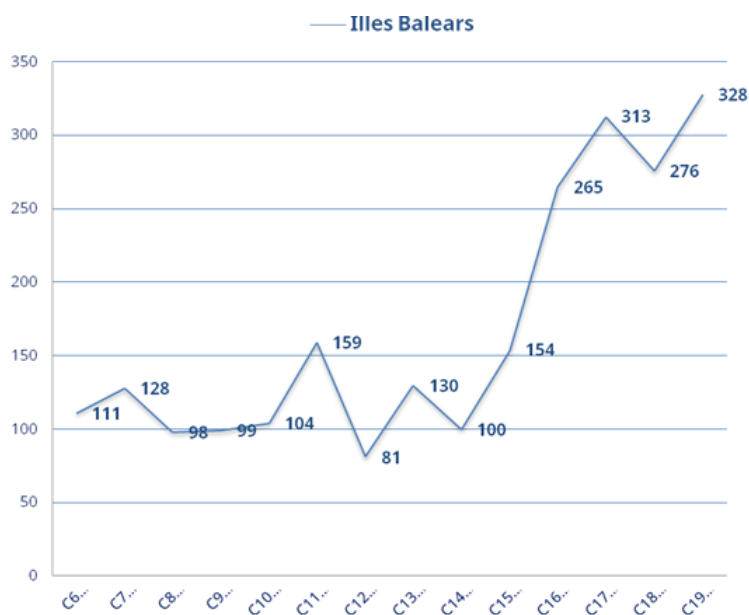
Dins l'àrea **d'educació** s'han dut a terme les actuacions següents:

Concurs escolar Consumòpolis

Organització i participació en el concurs escolar Consumòpolis, dirigit a l'alumnat de tercer cicle de primària, educació secundària obligatòria i formació professional bàsica de tots els centres educatius de les nostres illes, i l'objectiu del qual és oferir a la comunitat escolar una eina pràctica i dinàmica que contribueixi al desenvolupament integral d'actuals i futures persones consumidores. La direcció general competent en matèria de Consum del Govern de les Illes Balears participa en el concurs des de fa més de quinze anys, i pretén donar-hi continuïtat perquè Consumòpolis afavoreix l'aprenentatge de conceptes, procediments i actituds que possibiliten la construcció d'una societat de consum cada vegada més justa, solidària i responsable.

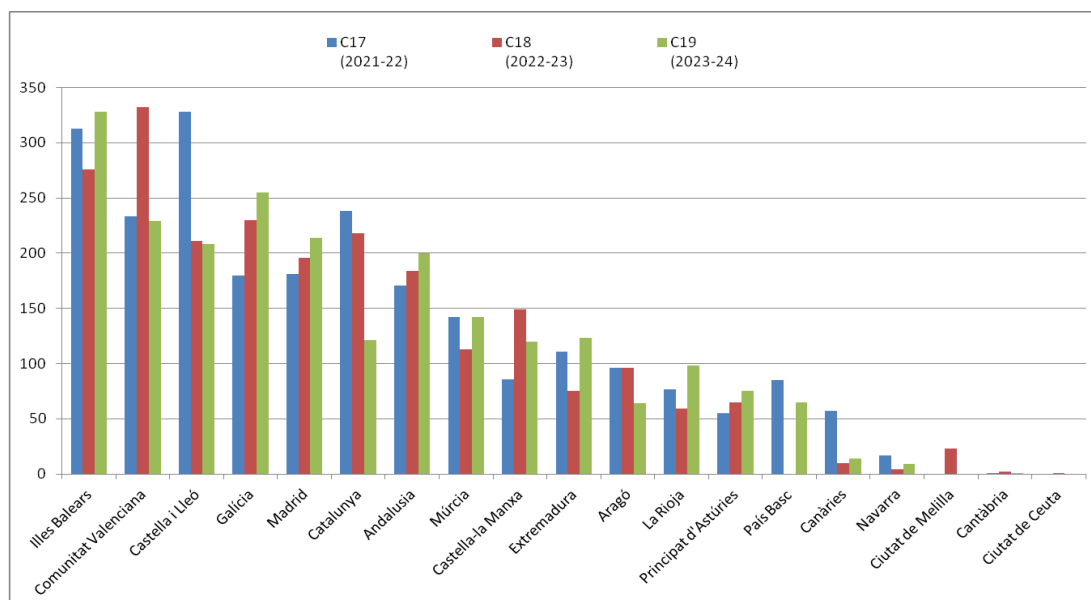
S'ha de destacar que, dins el rànquing general, les Balears se situen en primer lloc en la mitjana d'inscripcions d'equips a l'àmbit nacional en les tres darreres edicions del concurs.

Gràfic 1. Evolució inscripcions equips Illes Balears





Gràfic 2. Evolució d'inscripcions dels equips de les Illes Balears en les darreres tres edicions



Consumòpolis 19, curs 2023-2024

09/05/2024 Resolució del director general de Prestacions, Farmàcia i Consum per la qual es concedeixen els reconeixements autonòmics als guanyadors del concurs escolar Consumòpolis 19 i es determinen els equips que participaran en la convocatòria nacional del concurs.

14/05/2024 i 15/05/2024 Es van celebrar els actes de lliuraments dels premis al Palma Aquarium, amb l'assistència de més de 600 persones.

Cal assenyalar que la nostra comunitat autònoma, en la darrera edició de Consumòpolis 19, curs 2023-2024, ha quedat en primer lloc en nombre d'equips inscrits (328 equips) seguida de Galícia, amb 255 equips inscrits.

09/10/2024 Llançament convocatòria autonòmica C20.

11/11/2024. Acte de presentació del concurs escolar Consumòpolis 20, curs 2024-2025. CEIP JOAN CAPÓ. [Consum-presenta-la-vigesima-edicio-del-concurs-escolar-consumopolis-per-al-curs-2024-2025](#)

Dins aquesta mateixa àrea d'educació, el Departament de Consum de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum participà, a través del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals, en les activitats previstes per a la celebració de la Diada de les Illes Balears, amb una paradeta informativa, els dies



02/03/2024 i 03/03/2024, amb l'objectiu de proporcionar informació directa a les persones consumidores.

Així mateix, el 15 de març de 2024, **Dia Mundial de les Persones Consumidores**, es va organitzar un acte conjunt amb l'OMIC de l'Ajuntament de Palma i el Departament de Consum de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, a través del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals, a l'Edifici Gaspar Melchor de Jovellanos de la UIB, en el qual es va informar dels drets de les persones consumidores en les compres i contractacions de serveis, a través d'una paradeta informativa dirigida a l'alumnat de la UIB i a l'alumnat del centres CIDE i Montesión de Palma.

En el marc del Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Salut i l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, en el programa «**Consum per la gent gran**», la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum ha iniciat un nou cicle de xerrades informatives a les llars de gent gran de Mallorca, a través del Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals i el Servei de Control de Medicaments i Productes Sanitaris, amb l'objectiu d'aconseguir millorar l'atenció al col·lectiu de gent gran i formar-los en matèria de consum responsable, així com en la utilització correcta dels medicaments.

Amb el títol «Consumeix amb responsabilitat: Compra de productes i serveis i Medicaments», s'han dut a terme:

29/05/2024 Avinguda Argentina «Consumeix amb responsabilitat: Compra de productes i serveis, medicaments» a les 10.00 hores.

19/06/2024 Petra «Consumeix amb responsabilitat: Compra de productes i serveis, medicaments» a les 10.00 hores.

18/09/2024 Llar Reina Sofia de Palma «Consumeix amb responsabilitat: Compra de productes i serveis, medicaments».

29/10/2024 Llar de persones majors de Felanitx: «Consumeix amb responsabilitat: Compra de productes i serveis, medicaments».

C. Relacions amb entitats de participació ciutadana

- Relacions amb les associacions de consumidors i usuaris

Dins l'objectiu d'establir una línia d'ajuts destinats a les associacions de persones consumidores i usuàries, per finançar les despeses generades en el desenvolupament d'activitats, el 15 de juny de 2024, la consellera de Salut va



aprovar la convocatòria de subvencions per dur a terme activitats en matèria de consum per als anys 2023 i 2024 (BOIB núm. 84, de 25 de juny de 2024).

L'objecte de la convocatòria era establir subvencions per al desenvolupament d'activitats dutes a terme entre l'1 d'octubre de 2023 i el 30 de setembre de 2024, classificades en cinc línies d'actuació i amb un import màxim de 45.000,00 €.

La Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum va exercir d'òrgan instructor de les subvencions concedides a favor de les associacions de persones consumidores:

Expedient 01/SUB24

Associació Balear de Consum (Escola Balear de Consum)

Import concedit: 7.500,00 €

Expedient 02/SUB24

Laboratori d'Abastiment Cooperatiu S. coop.

Import concedit: 29.450,00 €

Expedient 03/SUB24

Associació d'Usuaris Financers de les Illes Balears (Asufin)

Import concedit: 3.150,00 €

Expedient 04/SUB24

San Crispín Sociedad Cooperativa de Consumo

Import concedit: 4.900,00 €

El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals, a través de la bústia de correu electrònic habilitada a l'efecte, ha gestionat les consultes de les persones interessades, i ha donat suport en tot moment a les associacions per a una correcta tramitació dels procediments.

D. Suport al Consell de Consum de les Illes Balears

Es dona suport al **Consell de Consum de les Illes Balears**, òrgan consultiu, de col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de consumidors i organitzacions empresarials. El Servei d'Educació, Formació i Relacions Institucionals actua com a Secretaria del CCIB, convoca i assisteix a les reunions, i en redacta les actes i els informes perceptius.

E. Accions de sensibilització i difusió en matèria de consum



Notes de premsa i recomanacions:

02/01/2024. Nota informativa: recomanacions per a les rebaixes de gener (en fa difusió Premsa).

21/08/2024. Nota informativa. La Direcció General de Consum fa una sèrie de recomanacions per la tornada a l'escola.

31/10/2024. Nota de premsa de Halloween.

28/11/2024. Nota informativa: Consum aconsella comprovar el preu original del producte durant les compres del Black Friday.

F. Col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques

Participació en es òrgans tècnics de la Conferència Sectorial de Consum:

-Secció d'Informació, Formació i Educació. Assistència a quatre reunions l'any 2024.