



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

EJÉRCITO DE TIERRA
MANDO DE PERSONAL
DIRECCIÓN DE
SANIDAD



CARTA DE SERVICIOS
DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD

2020-2023





ÍNDICE

1.- PRESENTACIÓN.

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

- 2.1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.
- 2.2.- PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.
- 2.3.- DERECHOS DEL PERSONAL EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS.
- 2.4.- FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL USUARIO EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.
- 2.5.- NORMATIVA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS.
- 2.6.- QUEJAS Y SUGERENCIAS.

3.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

- 3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD OFERTADOS.
- 3.2.- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO.
- 3.3.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
- 3.4.- INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO.

4.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

- 4.1.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

5.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

- 5.1.- DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

6.- ANEXO. FORMULARIO DE QUEJAS/SUGERENCIAS.



1.- PRESENTACIÓN.

Esta Carta de Servicios tiene por objeto informar al personal usuario sobre los servicios que tiene encomendados la Dirección de Sanidad del Ejército de Tierra (en adelante DISAN), los derechos que le asisten y los compromisos de calidad en su prestación, en consonancia con la finalidad, en la Administración General del Estado, de desarrollar el principio de servicio a la ciudadanía que recoge la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y acorde a lo que sobre dicho precepto instituye el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

2.1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES.

La Dirección de Sanidad es el órgano responsable de la gestión, administración y control en materia de sanidad en sus aspectos preventivo, asistencial y pericial, y del asesoramiento en materia de apoyo sanitario logístico-operativo.

También es responsable en materia de abastecimiento y mantenimiento de los recursos sanitarios.

La Dirección de Sanidad se encuadra en el Mando de Personal, que está bajo dependencia del Jefe del Estado Mayor del Ejército de Tierra.

La Dirección de Sanidad se articula en:

- Secretaría Técnica.
- Área de Sanidad.
- Área de Farmacia.



- Sección de Psicología.
- Farmacias Militares del Ejército de Tierra (en adelante FARMET).

2.2.- PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS.

- Dispensación de medicamentos, productos farmacéuticos y de parafarmacia.
- Atención farmacéutica.
- Elaboración de fórmulas magistrales y preparados oficinales.
- Comercialización de productos de óptica y realización de revisiones optométricas.
- Gestión de las solicitudes para reconocimientos médicos extraordinarios y/o pruebas psicológicas de carácter no periódico.
- Emisión de Tarjetas de Asistencia Sanitaria y Tarjetas de Farmacia Militar.
- Emisión de certificaciones e informes y renovación de tarjetas identificativas para el personal del extinto Servicio de Damas Auxiliares de Sanidad Militar.

2.3.- DERECHOS DEL PERSONAL EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PRESTADOS.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y por tanto con la DISAN, tienen los siguientes derechos, entre otros:

- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratada con respeto y deferencia por las autoridades y plantilla del Ministerio de Defensa, que habrán de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución española y las Leyes.

Estos derechos sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53, de la citada Ley, referidos al personal interesado en el procedimiento administrativo.

2.4.- FORMAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL USUARIO EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

El personal usuario podrá colaborar en la mejora de los servicios prestados por la DISAN mediante la formulación de sugerencias, conforme a lo establecido en esta Carta de Servicios.

2.5.- NORMATIVA QUE REGULA LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- Ley 16/1997, de 25 de abril, de regulación de los servicios de las Oficinas de Farmacia.
- Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación.
- Real Decreto 1675/2012, de 14 de diciembre, por el que se regulan las recetas oficiales y los requisitos especiales de prescripción y dispensación de estupefacientes para uso humano y veterinario.
- Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Orden Ministerial 55/2004, de 18 de marzo, sobre el uso de la Tarjeta de Farmacia Militar en los servicios farmacéuticos de las Fuerzas Armadas.

- Orden Ministerial 08/2014, de 30 de enero, por el que se establece el petitorio de farmacia del Ministerio de Defensa.
- Instrucción Técnica 20/10, de 30 de diciembre, del Jefe del Mando de Personal sobre procedimiento para llevar a cabo la gestión y tramitación de expedientes de insuficiencia de condiciones psicofísicas y facultades profesionales.

2.6.- QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Las sugerencias y reclamaciones del personal usuario a los servicios prestados por la Dirección de Sanidad, se efectuarán:

- Por medios electrónicos, utilizando el procedimiento de quejas y sugerencias a través de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Defensa.
- Mediante la presentación del formulario que se anexa, que podrá presentarse:
 - ❖ Por correo postal, dirigido a la Dirección de Sanidad del Ejército de Tierra.
 - ❖ De forma presencial en la Dirección de Sanidad del Ejército de Tierra, en las oficinas de Correos, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero, en las oficinas de asistencia en materia de registros, y en cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

En el plazo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja o sugerencia se informará al personal usuario de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas. Este plazo podrá suspenderse caso de que deba requerirse al personal interesado, para que en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Las quejas presentadas no tendrán carácter de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que puedan afectar, además de no condicionar el ejercicio de otras acciones o derechos que pueda tener el personal interesado.



3.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

3.1.- COMPROMISOS DE CALIDAD OFERTADOS.

Agilidad en la gestión:

- Las solicitudes para reconocimientos médicos extraordinarios y/o pruebas psicológicas de carácter no periódico se tramitarán en un plazo no superior a 7 días hábiles desde su recepción.
- La emisión de la Tarjeta de Asistencia Sanitaria y de la Tarjeta de Farmacia Militar, se realizará en un plazo no superior a 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- La emisión de los certificados, informes y tarjetas de identificación, para el personal del extinto Servicio de Damas Auxiliares de Sanidad Militar, se realizará en un plazo no superior a 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- La contestación a las quejas y sugerencias recibidas, se realizará en un plazo máximo de 20 días hábiles desde su registro.

Atención presencial:

- La atención presencial se prestará con un tiempo de espera inferior a 10 minutos.

3.2.- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO Y FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO.

Se esmerará el trato en las relaciones con el personal usuario, observando lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Así mismo, las actuaciones en las instalaciones responderán a criterios de calidad espacial, material y ambiental que faciliten el acceso a los servicios.



3.3.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El Ministerio de Defensa, ha implantado el modelo europeo de gestión de calidad (EFQM de Excelencia), como instrumento de análisis permanente de su actividad, con objeto de detectar y llevar a cabo las mejoras necesarias para responder a los niveles de calidad demandados por el personal usuario.

La política medioambiental del Ministerio de Defensa desarrollada por la persona titular de la Secretaría de Estado de Defensa se basa en el concepto de desarrollo sostenible, compatible con la misión de las Fuerzas Armadas, y que en nuestro ámbito se orienta a cumplimentar la legislación vigente relativa al medio ambiente, e impulsar la concienciación y responsabilidad medioambiental.

En relación a la prevención de riesgos laborales se atenderá a lo establecido en la normativa vigente que lo regula, con el fin de conseguir la protección de las personas en sus lugares de trabajo y en la realización de sus actividades.

3.4.- INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO.

Relativos a la agilidad en la gestión:

- Porcentaje de solicitudes de reconocimientos médicos extraordinarios y/o pruebas psicológicas de carácter no periódico tramitados en un plazo no superior a 7 días hábiles.
- Porcentaje de Tarjetas de Asistencia Sanitaria y de Tarjetas de Farmacia Militar emitidas en un plazo no superior a 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de certificados, informes y tarjetas de identificación, para el personal del extinto Servicio de Damas Auxiliares de Sanidad Militar, emitidos en un plazo no superior a 7 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo no superior a 20 días hábiles.

Relativos a la atención presencial:

- Porcentaje de servicios presenciales atendidos en un plazo inferior a 10 minutos.



4.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

4.1.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

El personal usuario que considere incumplido alguno de los compromisos expuestos en esta Carta de Servicios, podrá ponerlo de manifiesto formulando la queja correspondiente con arreglo a lo establecido en el punto 2.6 de esta Carta, o podrá dirigir un escrito de reclamación a la Secretaría Técnica de la Dirección de Sanidad, estableciéndose la siguiente medida de subsanación:

- Remisión al personal interesado de una carta del titular de la Secretaría Técnica, en la que se expongan los motivos por los que se ha producido el incumplimiento de que se trate, así como las medidas adoptadas al respecto.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, regulada en los artículos 32 al 37 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículo 9. c, del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

5.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

5.1.- DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

De la unidad responsable de la Carta de Servicios:

- Dirección de Sanidad.
Secretaría Técnica.
Paseo Reina Cristina, 3.
28014. Madrid.
Teléfono 91 774 18 68.
Fax 91 774 19 20.

Accesos y medios de transporte:

Autobuses EMT: Líneas 10, 14, 26, 32 y C2.

Metro: Atocha Renfe. Línea 1.

Cercanías Renfe: Atocha. Líneas C-1, C-2, C-3, C-4, C-5, C-6, C-7, C-8 y C-10.

De las Farmacias Militares del Ejército de Tierra:

➤ FARMET Academia General Militar.

Academia General Militar.

Carretera de Huesca s/n.

50090. Zaragoza.

Teléfono. 976 73 96 05.

➤ FARMET Álvarez de Sotomayor.

Base “Álvarez de Sotomayor”.

04240. Viator. Almería.

Teléfono. 950 18 02 80.

➤ FARMET Cerro Muriano.

Base “Cerro Muriano”.

Carretera Córdoba - Badajoz km 253.

14350. Cerro Muriano. Córdoba.

Teléfono. 957 35 81 74.

➤ FARMET Ceuta.

Edificio de Atención Sanitaria. Acuartelamiento “Serrallo–Recarga”, Carretera del Serrallo s/n

51003. Ceuta.

Teléfono. 956 52 25 60.

➤ FARMET Cid Campeador.

Base “Cid Campeador”.

Carretera N-120 km 102,7.

09193. Castrillo del Val. Burgos.



Teléfono. 947 28 09 31.

- FARMET El Copero.
Base “El Copero”.
Carretera de Isla Menor s/n.
41071. Dos Hermanas. Sevilla.
Teléfono. 954 93 77 85.
- FARMET El Empecinado.
Base “El Empecinado”.
Carretera Cabezón km 7,4.
47155. Santovenia de Pisuerga. Valladolid.
Teléfono. 983 45 86 47.
- FARMET El Goloso.
Base “El Goloso”.
Carretera de Colmenar km 17,5.
28790. Madrid.
Teléfono. 91 659 97 95.
- FARMET General Menacho.
Base “General Menacho”.
Carretera de San Vicente a Alcántara km 57,5.
06193. Botoa. Badajoz.
Teléfono. 924 28 53 28.
- FARMET General Morillo.
Base “General Morillo”.
36140. Figueirido. Pontevedra.
Teléfono. 986 80 76 77.
- FARMET Jaime I.
Base “Jaime I”.
Carretera Portacoeli s/n.
46117. Bétera. Valencia.
Teléfono. 961 60 60 50.
- FARMET Madrid.



Paseo Reina Cristina 1.

28014. Madrid.

Teléfono. 91 551 26 60.

Destacamento en Palacio de Buenavista.

Calle Prim 6.

28004. Madrid.

Teléfono. 91 780 27 79.

➤ FARMET Melilla.

Acuartelamiento “Capitán de la Paz Orduña”.

Calle Luis de Ostariz 12.

52005. Melilla.

Teléfono. 952 97 66 38.

➤ FARMET Tenerife.

Establecimiento “Almeyda”.

Calle de San Isidro 2.

38001. Santa Cruz de Tenerife.

Teléfono. 922 29 85 46.

Horario de atención al público:

- ❖ Con carácter general el horario de atención al público, en las FARMET, será de lunes a jueves desde las 9 h hasta las 14 h y el viernes desde las 9 h hasta las 13 h.



6.- ANEXO. FORMULARIO DE QUEJAS/SUGERENCIAS.

Los datos personales recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial y podrá ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad de la DISAN.

1. DATOS PERSONALES

Persona que interpone la queja

Domicilio Localidad

Código Postal Provincia NIF Teléfono

2. DATOS DE LA UNIDAD QUE ORIGINA LA QUEJA O SUGERENCIA

Unidad Administrativa donde se produce la incidencia que da lugar a la queja/sugerencia Fecha/hora de la incidencia

3. MOTIVO DE LA QUEJA/SUGERENCIA

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su queja o sugerencia (Art. 15.4, R.D. 951/2005).

Copia del formulario Carta E-mail Otros

4. INFORMACIÓN GENERAL

Recibida la queja o sugerencia, la Unidad responsable de su gestión informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (Art. 15.1, R.D. 951/2005).

En caso de incumplimiento, la persona interesada podrá dirigirse a la persona titular del Área de Organización y Métodos del Departamento, en Paseo de la Castellana, 109, 28071, Madrid. E-mail: organizacionymetodos@oc.mde.es (Art. 16.3, R.D. 951/2005).

5. A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN

Código de la incidencia

Marcar si se trata de un incumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios: SÍ NO

SELLO

Fecha y firma de la persona interesada: