

## MANDO DE PERSONAL DIRECCIÓN DE SANIDAD



## Carta de Servicios 2020-2023



### 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 les 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.

### DERECHOS DEL PERSONAL EN RELACIÓN CON 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, tiene 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 de Ministerio de Defensa, que habrán de facilitarles 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.

### 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 (en adelante TAS) y Tarjetas de Farmacia Militar (en adelante TFM).
- Emisión de certificaciones e informes y renovación de tarjetas identificativas para el personal del extinto Servicio de Damas Auxiliares de Sanidad Militar.

### COMPROMISOS DE CALIDAD.

Agilidad en la gestión:

- Las solicitudes de 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 TAS y de TFM 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.
- Las quejas y sugerencias recibidas se contestarán 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.

### INDICADORES DE CALIDAD.

Relativos a la agilidad en la gestión.

- Porcentaje de solicitudes de reconocimientos y/o pruebas psicológicas de carácter no periódico tramitados en un plazo no superior a 7 días hábiles.
- Porcentaje de TAS y de TFM 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.

## 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.
- 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.

El plazo de información al personal usuario sobre las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas tomadas, será de 20 días hábiles tras la presentación de la queja.

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.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Una vez presentada la queja, se establece la siguiente medida de subsanación:

- Remisión al personal interesado de una carta de la persona 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).

## DIRECCIONES POSTALES Y TELEFÓNICAS.

### Dirección de Sanidad.

Secretaría Técnica.

Paseo Reina Cristina 3. 28014. Madrid.

Teléfono 91 774 18 68.

Fax 91 774 19 20.



### Accesos:

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.

### Farmacias Militares del Ejército De Tierra:

Horario de lunes a jueves de 9 a 14 horas y viernes de 9 a 13 horas.

#### FARMET Academia General Militar.

Carretera de Huesca, s/n. 50090, Zaragoza.

Teléfono 976739605.

#### FARMET Álvarez de Sotomayor. Base Álvarez de Sotomayor.

04240. Viator (Almería). Teléfono 950180280.

#### FARMET Cerro Muriano. Base Cerro Muriano.

Carretera Córdoba-Badajoz Km 253

14350 Cerro Muriano (Córdoba). Teléfono 957358174.

#### FARMET Ceuta.

Acuartelamiento "Serrallo-Recarga", Carretera del Serrallo s/n 51003. Ceuta.

Teléfono 956522560.

#### FARMET Cid Campeador. Base Cid Campeador.

Carretera N-120, Km 102,7

09193. Castrillo del Val. Burgos. Teléfono 947280931.

#### FARMET El Copero. Base El Copero.

Carretera de Isla Menor s/n

41071 Dos Hermanas (Sevilla). Teléfono 954937785.



#### FARMET El Empecinado. Base El Empecinado.

Carretera de Cabezón, Km 7,4.

47155. Santovenia de Pisuergra (Valladolid).

Teléfono 983458647.

#### FARMET El Goloso. Base El Goloso.

Carretera de Colmenar Km 17,5. 28790 Madrid Teléfono

916599795.

#### FARMET General Menacho. Base General Menacho.

Carretera San Vicente-Alcántara Km 57,5.

06193 Botoa (Badajoz) Teléfono 924285328.

#### FARMET General Morillo. Base General Morillo.

36140 Figueirido (Pontevedra) Teléfono 986807677.

#### FARMET Jaime I. Base Jaime I

Carretera de Portacoeli s/n.

46117 Bétera (Valencia) Teléfono 961606050.

#### FARMET Madrid

Paseo de Reina Cristina Nº 1. 28014 Madrid. Teléfono

915512660.

#### FARMET Madrid. Destacamento Palacio de Buenavista

Calle Prim Nº 6. 28004 Madrid. Teléfono 917802779.

#### FARMET Melilla. Acuartelamiento de la Paz Orduña.

Calle Luis de Ostariz Nº 12, 52005 Melilla. Teléfono

952976638.

#### FARMET Tenerife. Establecimiento Almeyda.

Calle San Isidro Nº 2, 38001 Santa Cruz de Tenerife.

Teléfono 922298546.

**LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ES LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD.**

