

Procediment per tramitar qualsevol QUEIXA, RECLAMACIÓ O DENÚNCIA // Sol·licitar una intervenció de la Comissió de Deontologia

Segons el Decret 121/2013, del 26 de febrer, la Comissió de Deontologia del Col·legi de Farmacèutics de Barcelona és l'organisme competent per tractar les queixes, les reclamacions o les denúncies contra els titulars de les oficines de farmàcia.

Procediment per tramitar queixes, reclamacions i denúncies

1. La persona interessada pot accedir al formulari de queixa, reclamació o denúncia a la web www.cofb.org.
2. Un cop omplert el formulari, el pot fer arribar al Col·legi per escrit (carta, fax o e-mail signat) amb identificació i signatura del denunciador, o bé enviar-lo directament des del web, mitjançant certificat digital o DNI electrònic.
3. En un termini no superior a deu dies de rebut el formulari, la Comissió de Deontologia envia un escrit de recepció i informa del número d'entrada del registre del Col·legi. Si la presentació de l'escrit es fa a la seu del Col·legi, l'interessat té dret a obtenir una còpia segellada conforme l'ha presentat.
4. Si és el cas, l'escrit de recepció pot informar l'interessat dels aspectes que hauria d'esmenar, per exemple, escrit convenientment signat o documentació que ha d'aportar, (fotografies, tiquet de compra, etc.).

No és possible tramitar formularis en què manca la identificació de la persona que l'emet i la signatura corresponent, independentment del fet que la Comissió de Deontologia posi en marxa les actuacions corresponents. En aquest cas, l'interessat no rebrà el resultat de les gestions dutes a terme.

Si la persona interessada no esmena o no aporta la documentació sol·licitada en un termini màxim de tres mesos, la Comissió de Deontologia proposarà arxivar el cas i informar a l'interessat.

5. Un cop formalitzades les esmenes i aportada la documentació convenient, en un termini de sis dies la Comissió trasllada la queixa/reclamació/denúncia al/a la titular de l'oficina de farmàcia i li demana que en el transcurs de deu dies doni resposta a la Comissió de Deontologia. En cas de no rebre cap notícia, la comissió li torna a enviar un escrit perquè en el termini de cinc dies compleixi el tràmit requerit.
6. Recepció de la versió dels fets del/de la titular de l'oficina de farmàcia.
7. Exposició del cas en la reunió de la Comissió de Deontologia.
8. Acord de la Comissió
 - a. Fer més comprovacions (citació, inspecció), un cop rebuda aquesta informació, el cas torna al punt 7.
 - b. Proposta d'incoació d'expedient disciplinari.
 - c. Proposta d'arxivar les actuacions per manca de proves o d'entitat dels fets denunciats.

- d. Tramesa de l'acord de la Comissió de l'assumpte tractat a l'interessat i al/a la titular de l'oficina de farmàcia.
9. Queda tancat l'expedient i arxiu de la queixa, la reclamació o la denúncia.
10. Passats cinc anys de la data d'arxiu, la documentació és destruïda.

En qualsevol moment, l'interessat pot preguntar en quin punt està el tràmit.

En el curs de la gestió del cas, la Comissió és molt curosa a l'hora de complir el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consejo, de 27 d'abril de 2016, referent a la protecció de persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

| |
|---|
| Procediment per fer una CONSULTA o una COMUNICACIÓ a Deontologia |
|---|

1. El Col·legi de Farmacèutics de Barcelona rep la consulta o la comunicació a través de correu electrònic, correu postal o formulari publicat a la web www.cofb.org. Per poder obtenir resposta, cal que l'interessat s'hi identifiqui.
2. En un termini de tres dies, el Col·legi envia un escrit a l'interessat que confirma la recepció de la consulta o li comunica quin número de registre d'entrada se li ha assignat. Si la presentació de l'escrit és a la seu del Col·legi, l'interessat té dret a obtenir una còpia segellada.
3. Hi ha una actuació preliminar de la comissió per veure si falta alguna informació i en cas afirmatiu, demana a la persona emissora que la hi faci arribar per poder continuar el tràmit.
4. Tramesa de l'escrit de resposta a l'interessat per la consulta formulada.
5. Queda tancada la consulta o la comunicació.
6. Passats cinc anys de la data d'arxiu, la documentació és destruïda.

En qualsevol moment del procés, l'interessat pot preguntar en quin punt està el tràmit.

En el curs de la gestió del cas, la Comissió és molt curosa a l'hora de complir el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consejo de 27 d'abril de 2016, referent a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquests dades.