



Relatório de acompanhamento anual dos assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria

Setembro a Novembro 2020

A Ouvidoria do CRF-SP tem como objetivo assegurar os direitos individuais e coletivos por meio da captação de denúncias, reclamações, solicitações, críticas, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados garantindo ao usuário o direito à informação e à defesa de seus interesses, contribuindo para que a população receba um serviço de qualidade.

Desde a sua criação, em junho de 2018, passou a ser canal de recebimento de denúncias.

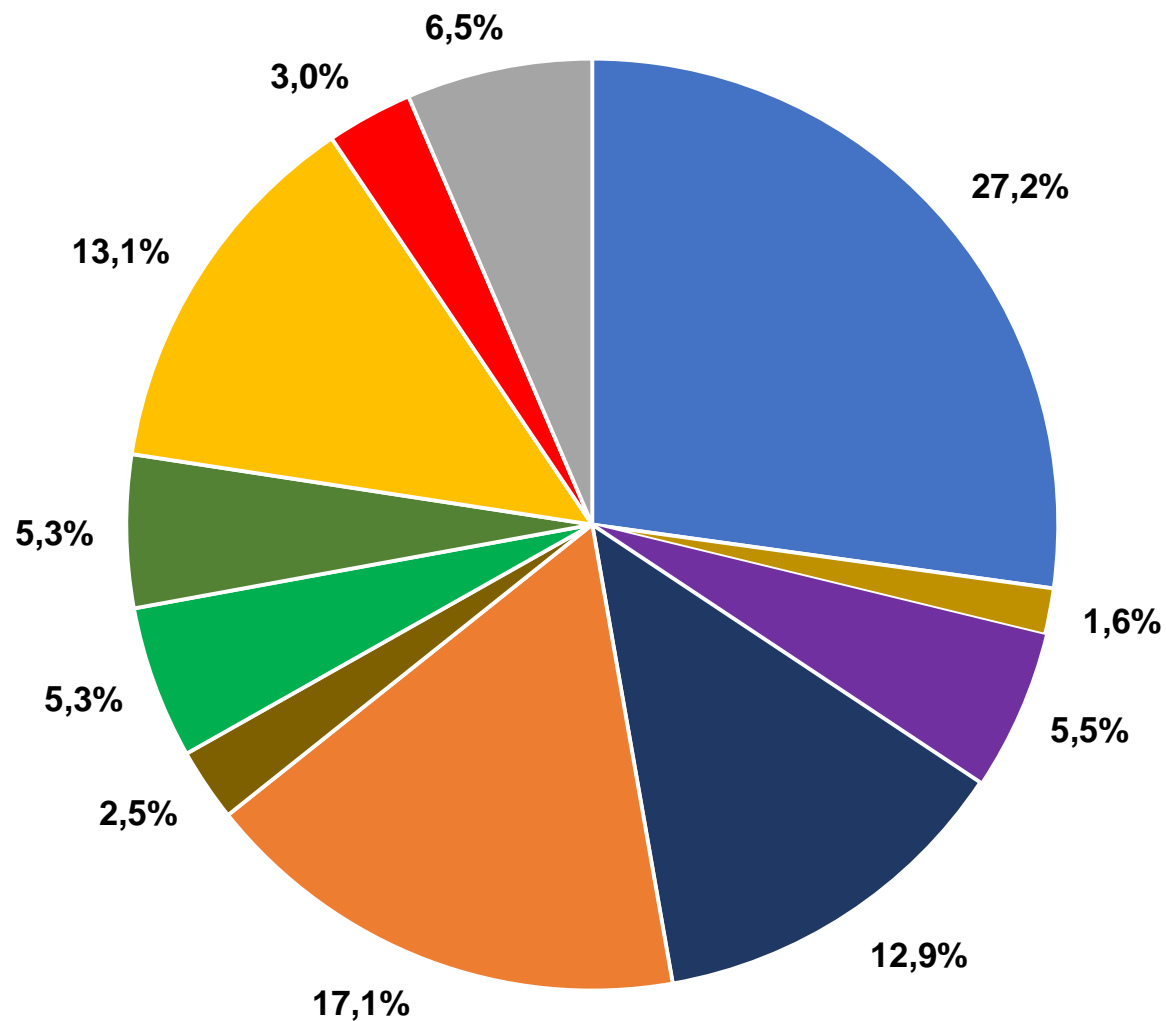
Este relatório apresenta os principais assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria no ano de 2020, organizado em 10 áreas, sendo que uma única denúncia pode abranger mais de um área de mais de um assunto.

01. Assistência Farmacêutica.
02. Atribuições Clínicas.
03. Boas Práticas – Recursos Físicos e Humanos.
04. Boas Práticas – Serviços.
05. Medicamentos sob Controle Especial.
06. Âmbito Profissional.
07. Relações Profissionais.
08. Covid-19
09. Estabelecimentos sem farmacêuticos
10. Violação de Prerrogativas Profissionais

Além disso, são apresentados os assuntos relacionados às denúncias de competência de outros órgãos reunidas na área 11:

11. Assuntos de Apuração exclusiva de outros órgãos

Distribuição (%) por área dos principais assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria



- Assistência Farmacêutica
- Atribuições Clínicas
- Boas Práticas - Recursos Físicos e Humanos
- Boas Práticas - Serviços
- Medicamentos sob Controle Especial
- Âmbito Profissional
- Relações Profissionais
- Covid-19
- Estabelecimentos sem farmacêutico
- Violação de Prerrogativas Profissionais
- De competência de outros órgãos

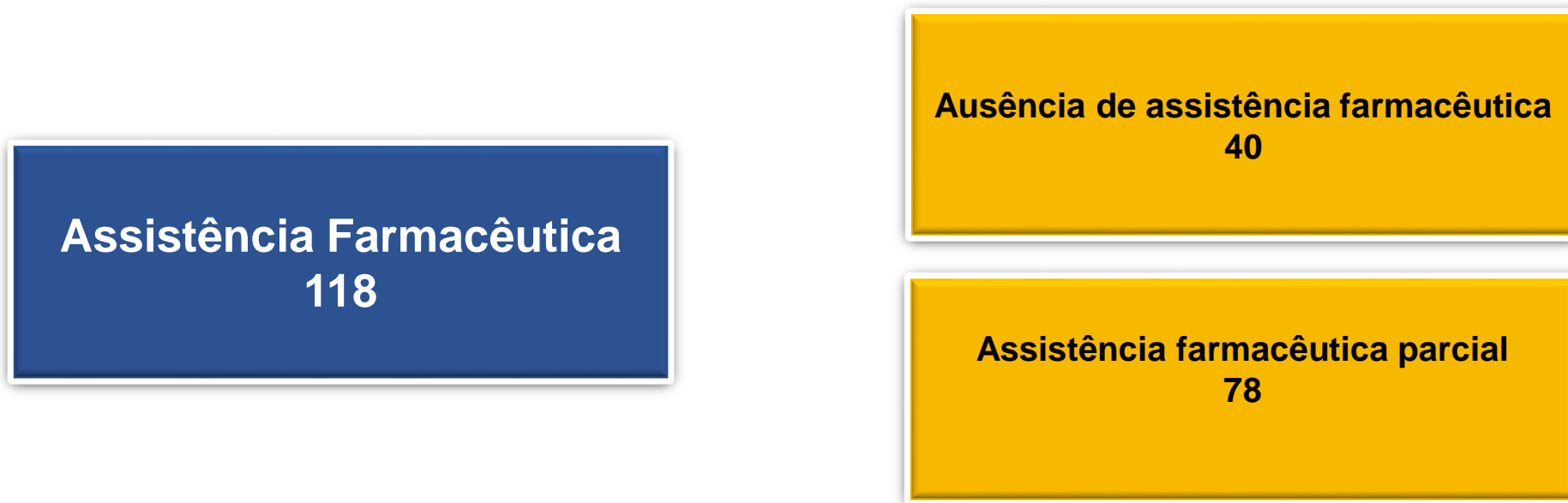
Total acumulado de assuntos

434

Total acumulado de denúncias

353

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

Atribuições Clínicas

7

Irregularidade na prestação de cuidados farmacêuticos

7

Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

**Boas Práticas – Recursos
Físicos e Humanos
18**

Armazenamento inadequado

7

Estrutura física inadequada

2

Limpeza e organização inadequadas

7

**Não conformidade no controle de
validade de medicamentos, produtos
para a saúde ou cosméticos**

1

**Não conformidade na documentação
obrigatória**

7

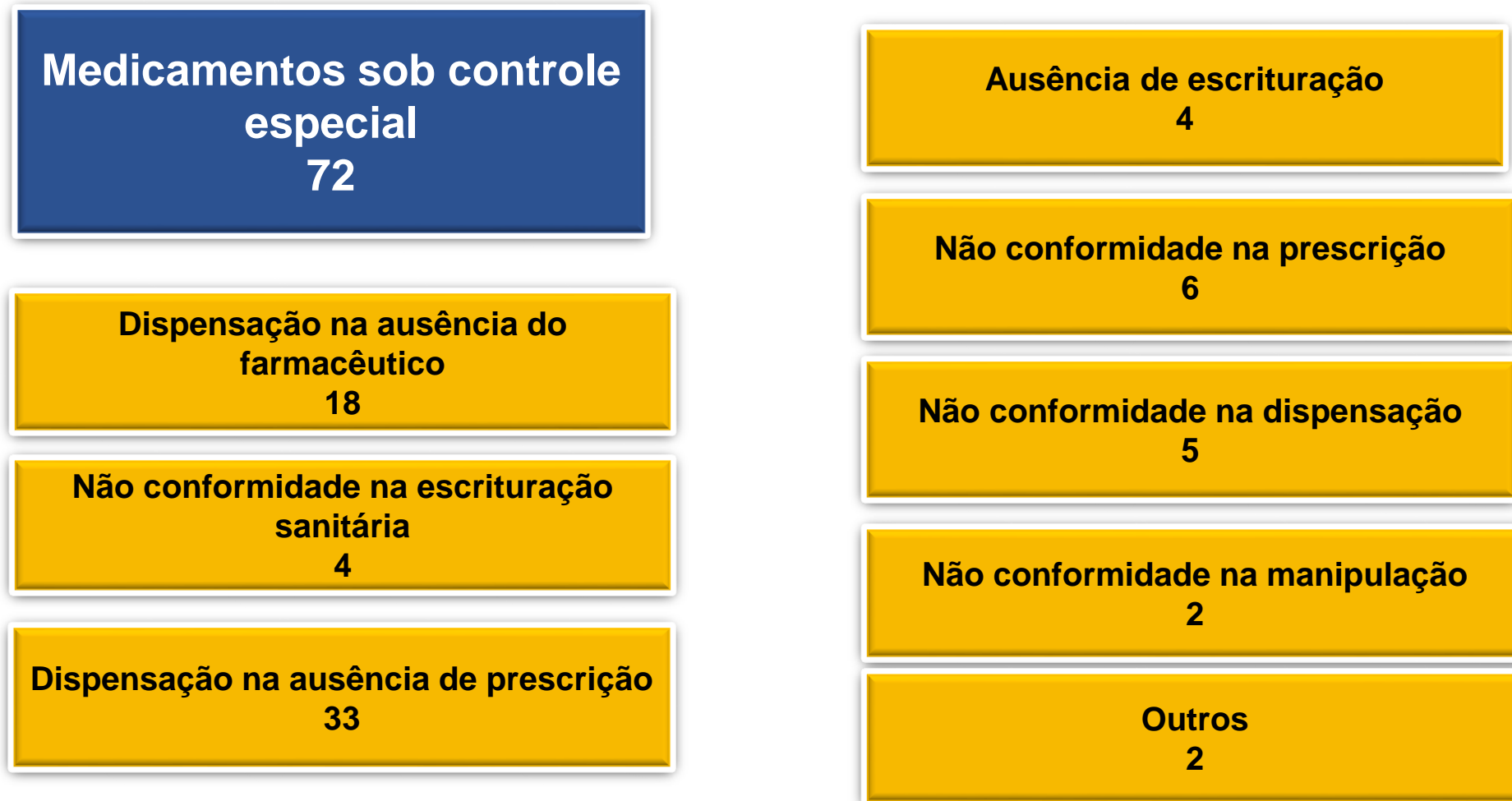
Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

Âmbito Profissional
11

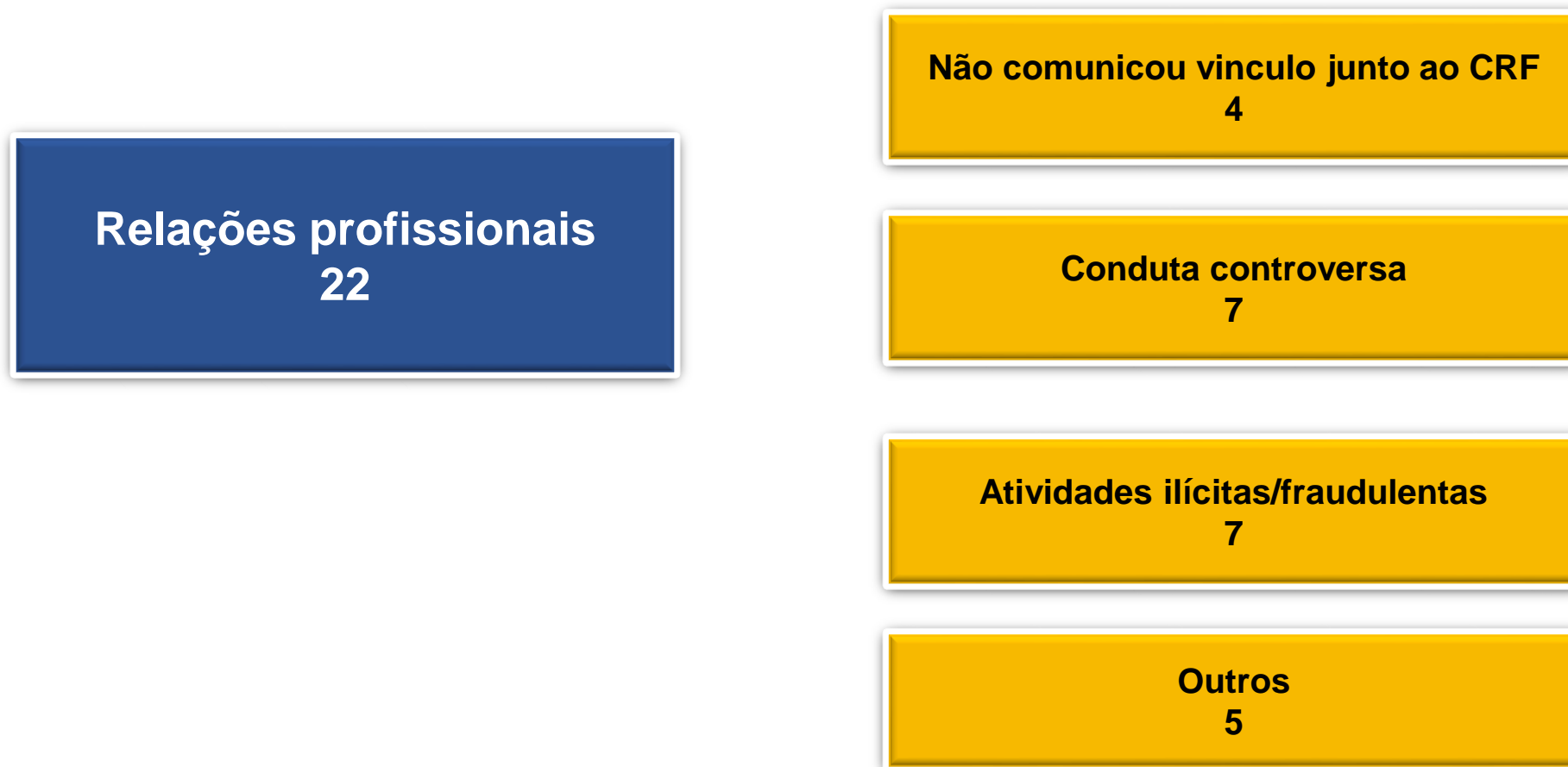
Delega atividade privativa a outro profissional
5

Exercício ilegal
3

Outros
3

Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

**Ações relacionadas à
pandemia por Covid-19**
21

**Medidas de prevenção de
contaminação**
10

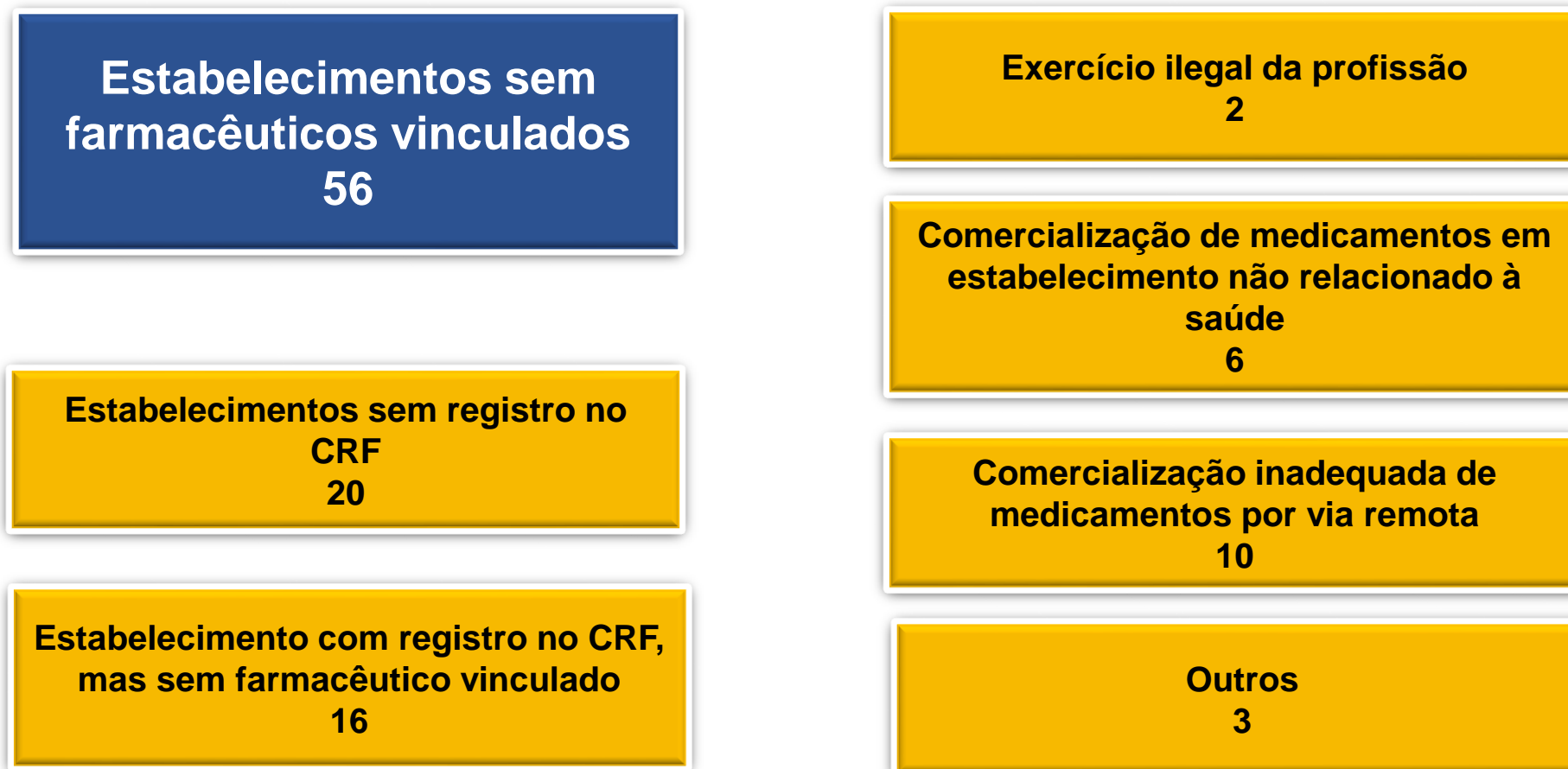
**Irregularidades na divulgação de
produtos para tratamento**
9

**Irregularidades na realização de testes
rápidos**
3

**Mudanças temporárias na dispensação
de medicamentos**
1

Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP



Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.

Número de denúncias por área e respectivos assuntos recebidos pela Ouvidoria do CRF-SP

**Violação de prerrogativas
profissionais**
13

**Assuntos de apuração
exclusiva de outros órgãos**
28

Obs.: As denúncias podem abranger mais de um assunto.