

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

Janeiro a dezembro 2021

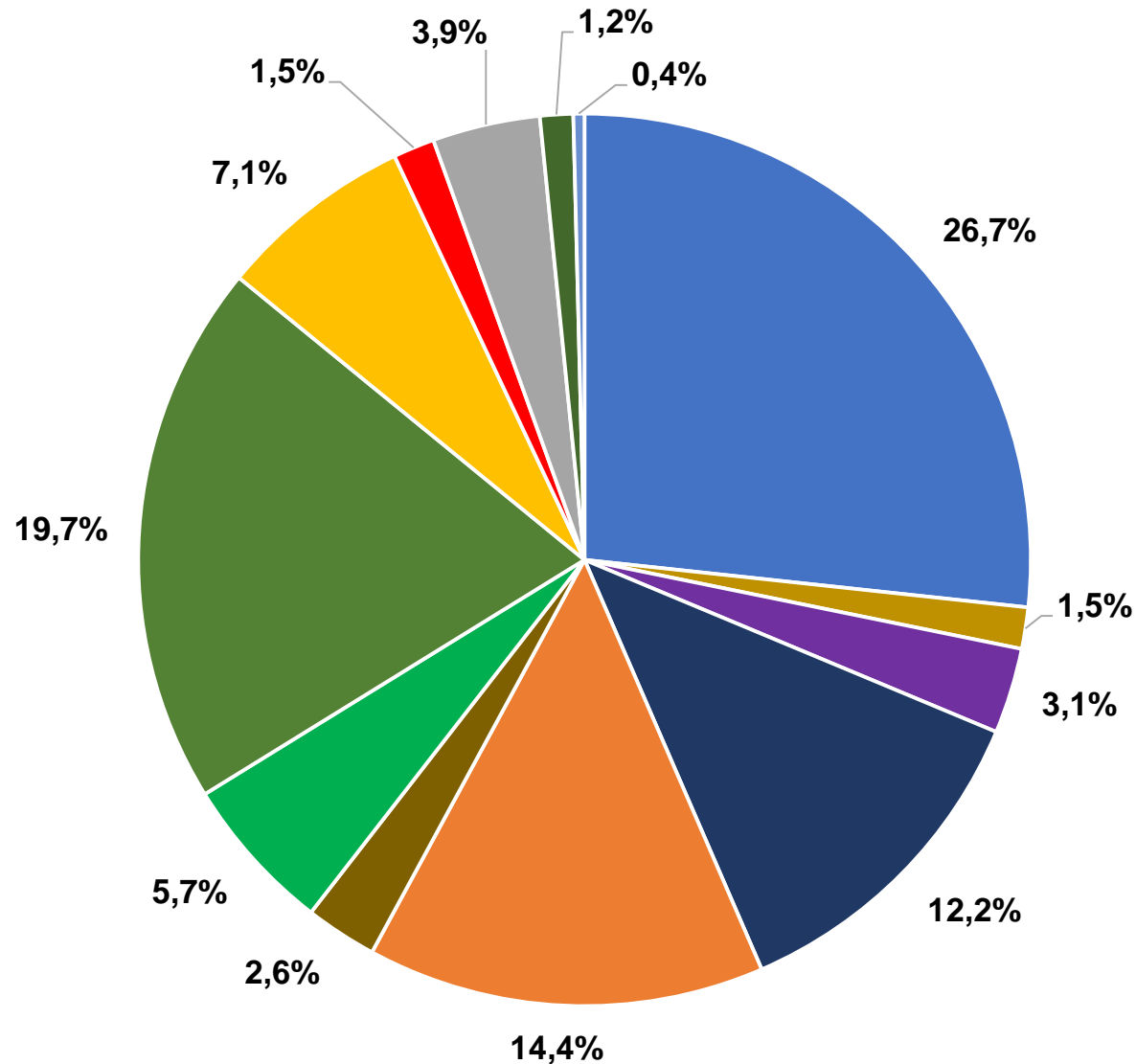
A Ouvidoria do CRF-SP tem como objetivo assegurar os direitos individuais e coletivos por meio da captação de denúncias, reclamações, solicitações, críticas, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados garantindo ao usuário o direito à informação e à defesa de seus interesses, contribuindo 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 2021, organizado em grandes áreas, sendo que uma única denúncia pode abranger mais de um área e 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
11. Assuntos de Apuração Exclusiva de Outros Órgãos
12. Assuntos de Apuração Interna
13. Concursos Públicos na Área Farmacêutica

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
- Assuntos de Apuração Interna
- Concursos Públicos na Área Farmacêutica

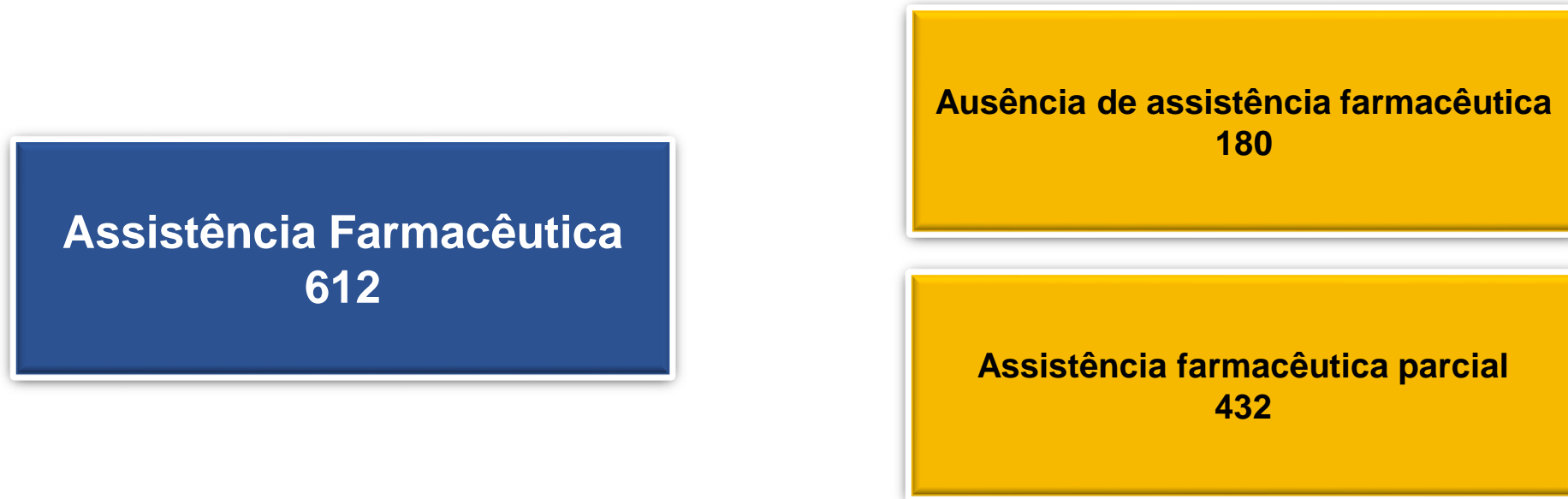
Total acumulado de assuntos

2.294

Total acumulado de denúncias

1825

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.



Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.

Atribuições Clínicas
33

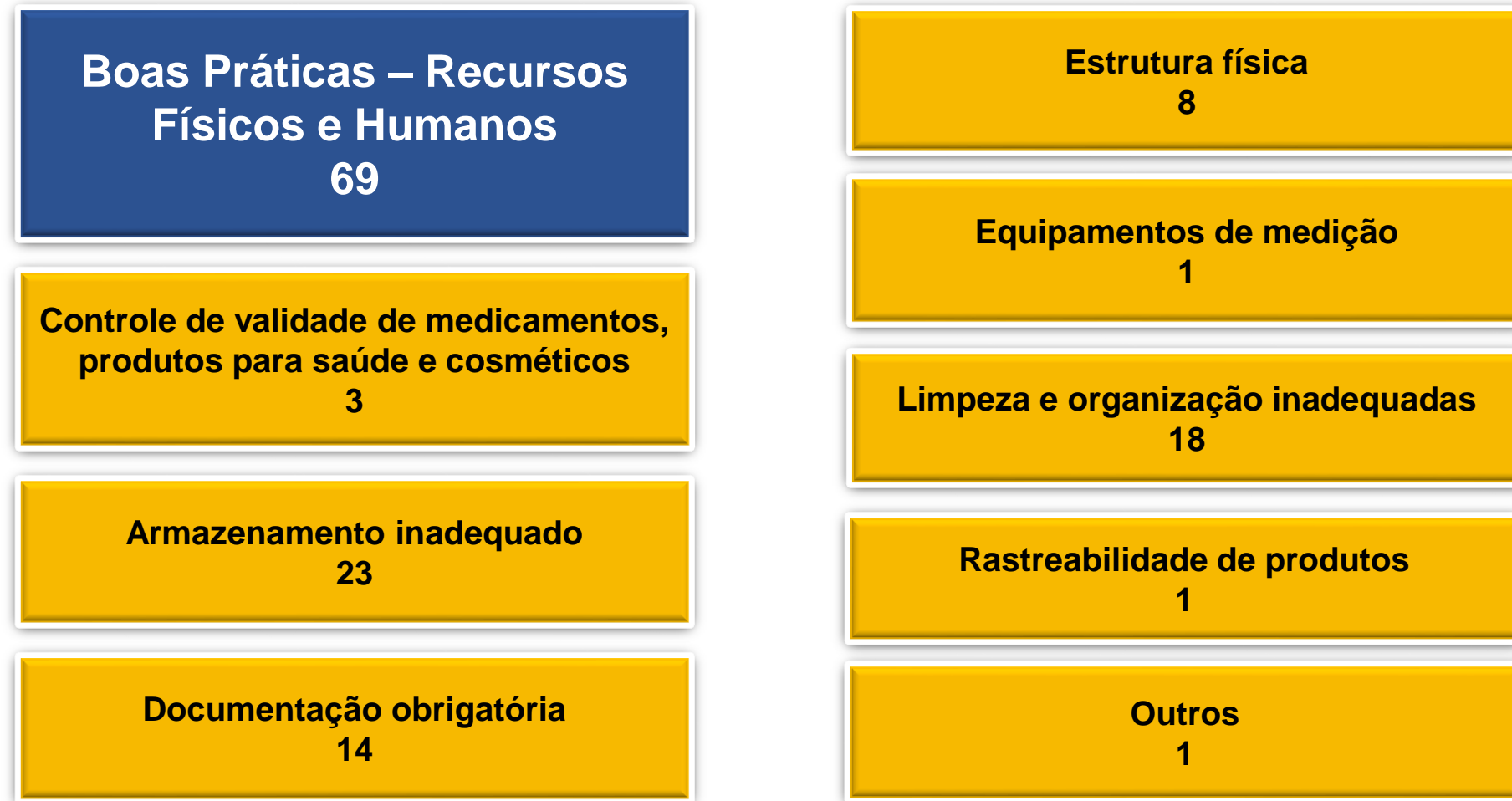
Prescrição farmacêutica
4

Cuidados farmacêuticos
26

Consultório Farmacêutico
3

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.



Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

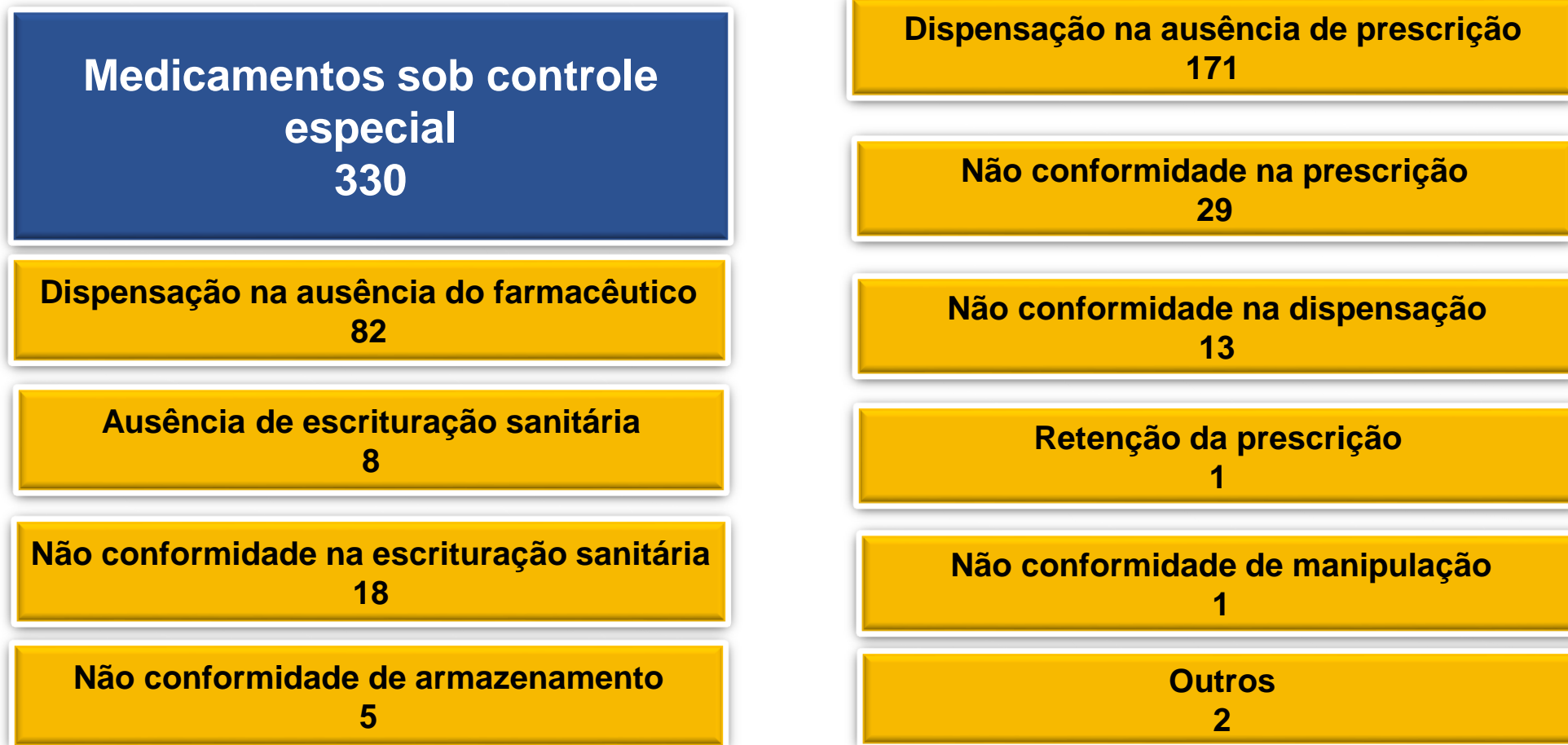
Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.

Boas Práticas – Serviços 279
Intermediação de fórmulas 16
Recusa de dispensação/ serviços 56
Dispensação equivocada 11
Propaganda irregular 19
Disponibilização de medicamentos 2
Fracionamento de medicamentos 15
Outros 7

Rotulagem inadequada de produtos manipulados 7
Emprego de produtos vencidos ou avariados 47
Comercialização inadequada de medicamentos / produtos 25
Administração de medicamentos 29
Comercialização de medicamentos 2
Controle de qualidade 3
Dispensação na ausência ou com preenchimento inadequado da prescrição 3
Comercialização de medicamentos por via remota 11
Erros de procedimentos 26

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.



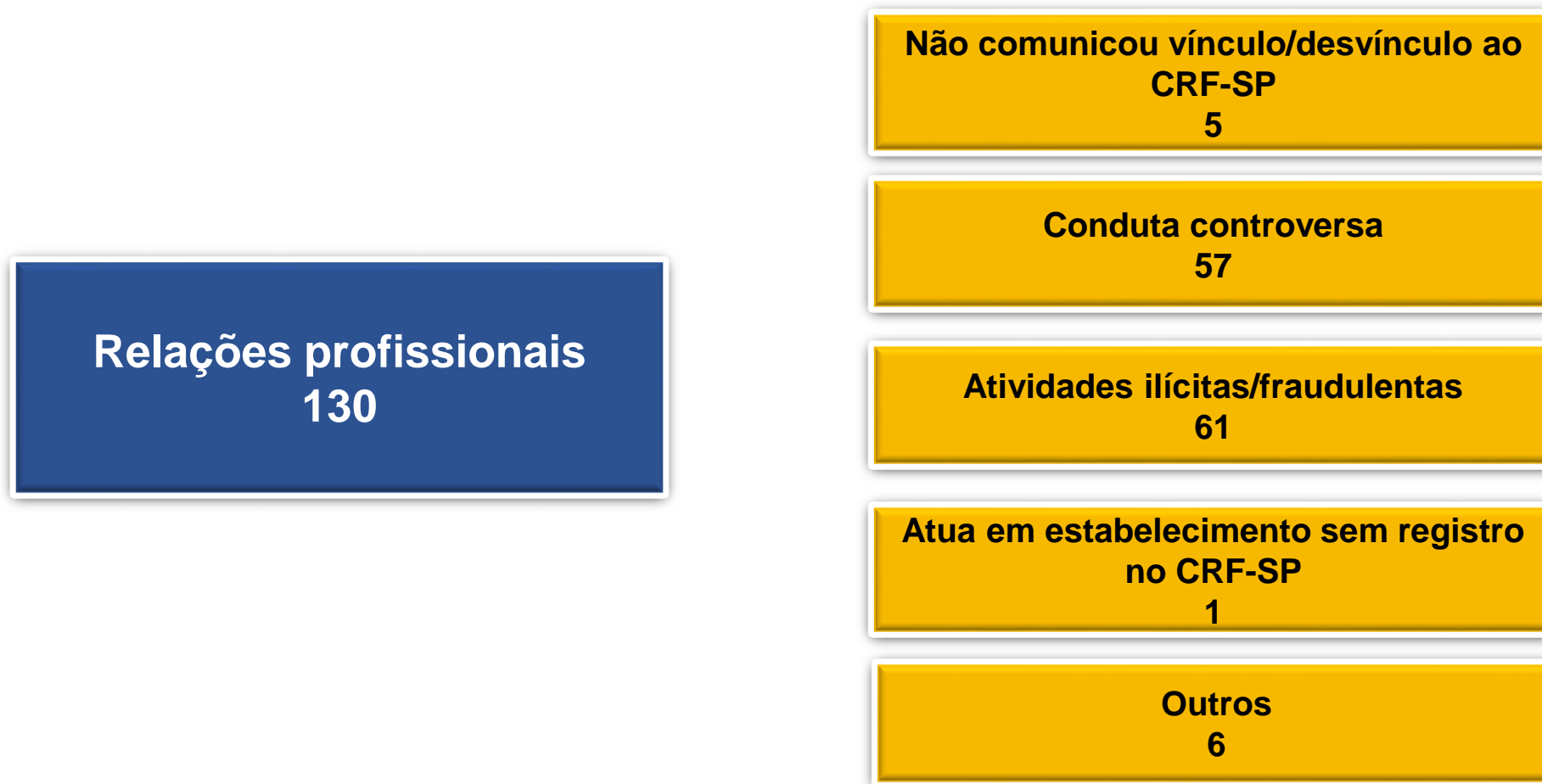
Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.



Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.



Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.

**Ações relacionadas à
pandemia por Covid-19
452**

**Medidas de prevenção de
contaminação
48**

**Irregularidades na realização de testes
rápidos
106**

**Divulgação de produtos para
tratamento e prevenção de Covid-19
54**

**Mudanças temporárias na dispensação
de medicamentos
1**

**Recusa na administração da vacina
243**

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.

Estabelecimentos sem farmacêuticos vinculados
162

Estabelecimentos sem registro no CRF
71

Estabelecimento com registro no CRF, mas sem farmacêutico vinculado
64

Município sem farmacêutico VISA
1

Comercialização de medicamentos em estabelecimento não relacionado à saúde
6

Exercício ilegal da profissão por leigo
14

Comercialização inadequada de medicamentos por via remota
4

Outros
2

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.

Número de assuntos relacionados às denúncias recebidas pela Ouvidoria do CRF-SP organizados nas respectivas grandes áreas.

**Violação de prerrogativas
profissionais
34**

**Assuntos de apuração
exclusiva de outros órgãos
89**

**Assuntos de Apuração
Interna
28**

**Concursos Públicos na Área
Farmacêutica
9**

Obs.: Uma única denúncia pode abranger mais de um área e mais de um assunto.