

Perguntas Frequentes

Acesse as Perguntas Frequentes para esclarecimento de suas dúvidas.

Accordion:

1) Posso comprar o meu medicamento direto com a Novartis?

Não é permitida a venda direta à pessoa física- incluindo pacientes, cuidadores, profissionais de saúde etc. Desta forma, você poderá adquirir o medicamento prescrito em estabelecimentos comerciais como farmácias, drogarias e deliveries.

2) A Novartis pode me oferecer amostras grátis de medicamentos?

De acordo a legislação vigente, amostras grátis são distribuídas, quando disponíveis, exclusivamente à classe médica. Avalie a possibilidade de obtê-las com o seu médico.

3) A Novartis pode me doar um medicamento?

Doações de medicamentos não estão na política vigente da Novartis.

4) Gostaria de saber se o medicamento possui programa de benefícios e me cadastrar. Como proceder?

Recomendamos que acesse o site www.valemaissaude.com.br ^[1] e consulte as informações desejadas.

5) Posso fazer uso de medicamento vencido?

Não, medicamentos não devem ser utilizados fora do prazo de validade.

6) Qual o telefone do Serviço de Informações ao Cliente da Novartis?

Nosso telefone é no 0800-888-3003. O horário de atendimento é de segunda à sexta-feira das 08h às 17h, exceto feriados.

7) Sou profissional de saúde, como faço para solicitar informações científicas?

Caso seja do seu interesse, nos encaminhe sua solicitação, especialidade e número de

registro profissional para infomec.novartis@novartis.com [2].

8) Como faço para enviar meu currículo à Novartis?

Que ótimo seu interesse em trabalhar na Novartis! Centralizamos todas as informações sobre nossas vagas no nosso *LinkedIn*, que tal dar uma olhada por lá? É só seguir este link: <https://www.linkedin.com/jobs/novartis-vagas/> [3].

9) Gostaria de informações da Novartis para trabalho acadêmico. Estão disponíveis?

As informações sobre a Novartis, estão disponíveis em www.novartis.com.br [4] no item “Sobre a Novartis”. É possível acessar informações sobre nossa história, nossos valores, nosso compromisso entre outros.

10) Estou com dificuldade de localizar o medicamento na farmácia. A Novartis pode me auxiliar?

Não temos acesso ao estoque das redes de farmácias e drogarias. Recomendamos que contate as grandes redes que atendam a sua região e avalie a disponibilidade. Se houver dúvidas e dificuldades, podemos apoiá-lo. Recomendamos o contato com o nosso **0800-888-3003**. O horário de atendimento é de **segunda à sexta-feira das 08h00 às 17h00**, exceto feriados.

11) Como sei se um medicamento está descontinuado?

Acesse nosso Portal no item Produtos Descontinuados em: <https://portal.novartis.com.br/Produtos-929rodutos-descontinuados/D3346/>. [5] Você também pode acessar a informação no site da ANVISA - <http://portal.anvisa.gov.br/> [6] - clicando na opção “Desabastecimento de Medicamentos”.

12) Como saber se o registro de um medicamento foi cancelado ou transferido?

Acesse as informações no site da ANVISA - <http://portal.anvisa.gov.br/> [6] - no item Desabastecimento de Medicamentos.

13) Como faço para importar um medicamento?

A ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), possui regras estabelecidas para a importação de produtos de interesse à saúde por pessoa física, sendo permitida apenas para uso pessoal e em quantidade que não caracterize o comércio. Mais detalhes sobre o procedimento é possível obter acessando a página. Recomendamos que converse com seu médico, que eventualmente tenha prescrito uma medicação importada, para que ele possa orientá-lo adequadamente.

14) Adquiri um medicamento Novartis e gostaria de orientações para realizar o teste Raspe Aqui adequadamente.

A realização do teste Raspe Aqui deve ser feita cuidadosamente, utilizando um artefato metálico não pontiagudo (moeda ou anel), raspando levemente o local indicado. Após sua realização, deve-se visualizar o logotipo da empresa com a escrita Qualidade Novartis. Caso a visualização não seja possível, deve-se verificar as condições de realização do Raspe Aqui.

15) A Novartis pode me ajudar com a indicação de um produto para o meu tratamento?

A Novartis não apoia e não indica a automedicação. Recomendamos que contate o médico para avaliação e orientação sobre o seu quadro clínico para que receba orientação sobre o tratamento e eventual prescrição de um medicamento.

16) Adquiri um produto Novartis, mas apresentou uma alteração no conteúdo/embalagem. O que fazer?

Qualquer relato referente a uma alteração visual, organoléptica, quantitativa e/ou defeito funcional no uso do produto, deve ser reportado para a Novartis para avaliar se é necessário investigar o que ocorreu.

Os dados mínimos necessários para investigação são:

- Descrição detalhada do ocorrido;
- Nome do produto com apresentação completa;
- Número do lote, data de fabricação e data de validade;

É possível que a Novartis tenha interesse em entrar em contato para esclarecimentos, se possível também fornecer e-mail e telefone para contato com DDD.

Se preferir, nosso telefone é no 0800-888-3003. O horário de atendimento é de segunda à sexta-feira das 08h00 às 17h00, exceto feriados.

Source URL: <https://www.novartis.com.br/perguntas-frequentes-0>

Links

[1] <https://www.valemaissaude.com.br>

[2] <mailto:infomec.novartis@novartis.com>

[3] <https://www.linkedin.com/jobs/novartis-vagas/>

[4] <https://www.novartis.com.br/>

[5] <https://portal.novartis.com.br/Produtos-929rodutos-descontinuados/D3346/>

[6] <http://portal.anvisa.gov.br/>