

Perguntas Frequentes

Acesse as Perguntas Frequentes para esclarecimento de suas dúvidas.

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 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 e quando não haja retenção de receita (medicamentos controlados), exclusivamente à classe médica. Avalie a possibilidade 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 e consulte as informações desejadas.

5) Posso fazer uso de medicamento vencido?

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.

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/>

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

As informações sobre a Novartis, estão disponíveis em www.novartis.com.br no item “Sobre a Novartis”. É possível avaliar 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/medicamentos/produtos-descontinuados/>

Você também pode acessar a informação no site da ANVISA - <https://www.gov.br/anvisa/pt-br> - clicando na opção “Descontinuação de Medicamentos”.

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

Acesse as informações no site da ANVISA - - no item Sistema de consultas -> Produtos -> Medicamentos. <https://consultas.anvisa.gov.br/#/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: [Importação de produtos sujeitos à vigilância sanitária — Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa \(www.gov.br\)](http://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/importacao).

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.

Não encontrou resposta à sua dúvida? Preencha os campos abaixo para que possamos entrar em contato ou, caso preferir, fale conosco clicando aqui.

Os dados pessoais fornecidos por você neste formulário “Fale Conosco”, incluindo possíveis dados pessoais sensíveis, serão utilizados para responder à sua solicitação específica. Adicionalmente, é possível que também sejam utilizados para cumprir outras finalidades, desde que legalmente permitidas, como por exemplo, gerenciar eventos adversos e reclamações técnicas para fins de cumprimento de obrigações legais ou regulatórias da Novartis. Saiba mais em

<https://www.novartis.com.br/politica-de-privacidade-e-de-cookies> ou nos envie um e-mail para privacidade.brasil@novartis.com.

Nome completo

DDD + Telefone

E-mail

Cidade

Estado

Descreva o nome completo do produto de interesse (Nome do Produto Novartis, quantidade do produto em mg ou mL e quantidade da embalagem em cápsulas/comprimidos/frascos/ampolas,etc) se aplicável

Descreva sua dúvida

CAPTCHA

This question is for testing whether or not you are a human visitor and to prevent automated spam submissions.

Submit

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

List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/br-pt/br-pt/perguntas-frequentes>
2. <mailto:infomec.novartis@novartis.com>
3. <https://www.linkedin.com/jobs/novartis-vagas/>
4. <https://portal.novartis.com.br/medicamentos/produtos-descontinuados/>
5. <https://www.gov.br/anvisa/pt-br>
6. <https://consultas.anvisa.gov.br/#/medicamentos/>
7. <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/paf/importacao>
8. <https://www.novartis.com.br/politica-de-privacidade-e-de-cookies>
9. <https://www.novartis.com/br-pt/node/43746/printable/print>
10. <https://www.novartis.com/br-pt/node/43746/printable/pdf>