



## واحد دارو

گزارش تماس‌های مردمی با سامانه ملی ۱۹۰

( ۶ ماه اول ۱۴۰۴ )

# واحد دارو

واحد دارو دارای سه داخلی می باشد :

۳-۱. اطلاع رسانی از وضعیت توزیع داروهای کمیاب

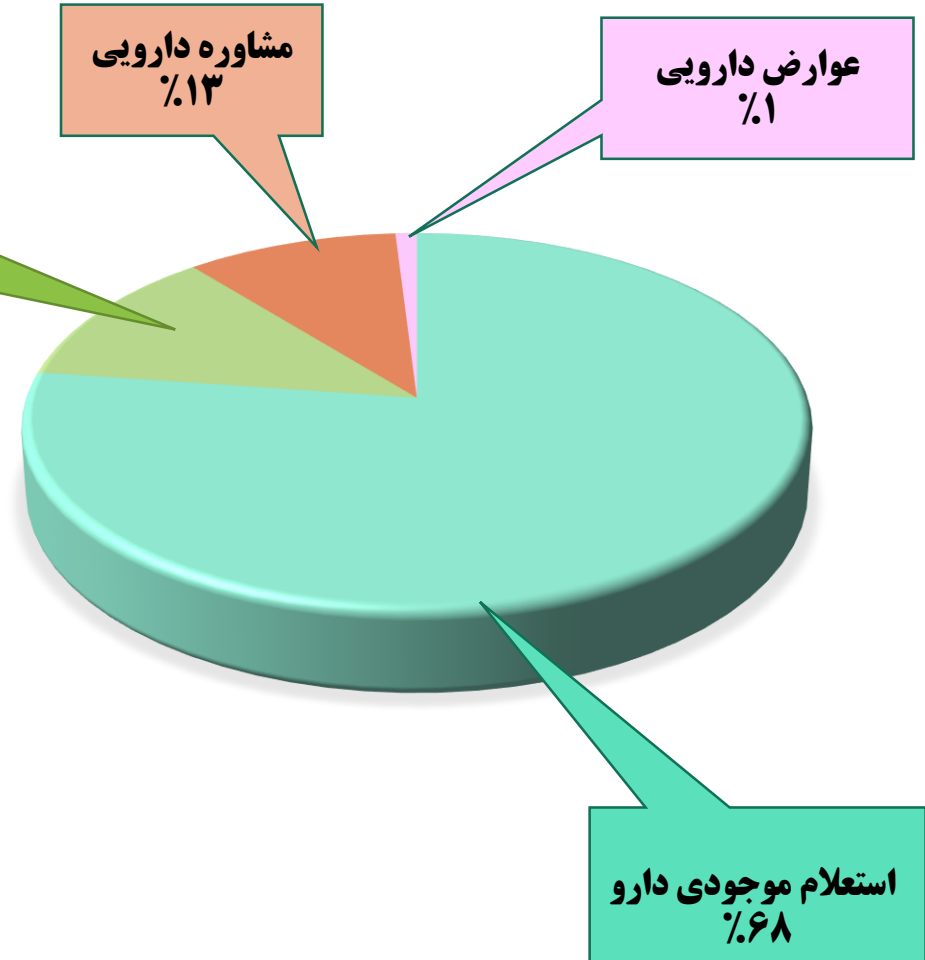
۳-۲. مشاوره دارویی در خصوص موارد مصرف داروها، مقدار مصرف داروها، عوارض جانبی داروها، تداخل دارو، مصرف دارو در بارداری و شیردهی، روش صحیح مصرف دارو، موارد منع مصرف داروها، شرایط نگهداری داروها، مقایسه دارویی، سوء مصرف دارویی، فارماکوکینتیک داروها، سازگاری دارویی، اجزای دارویی، موارد مسمومیت

۳-۳. ثبت شکایات دارو: از تاریخ ۱۴۰۱/۰۲/۲۱ ثبت شکایات دارویی به صورت سراسری و با پاسخگویی ۲۴ ساعته کارشناسان سامانه ۱۹۰ راه اندازی گردید.



# تعداد کل تماس های دریافتی واحد دارو

۶ ماه اول ۱۴۰۴

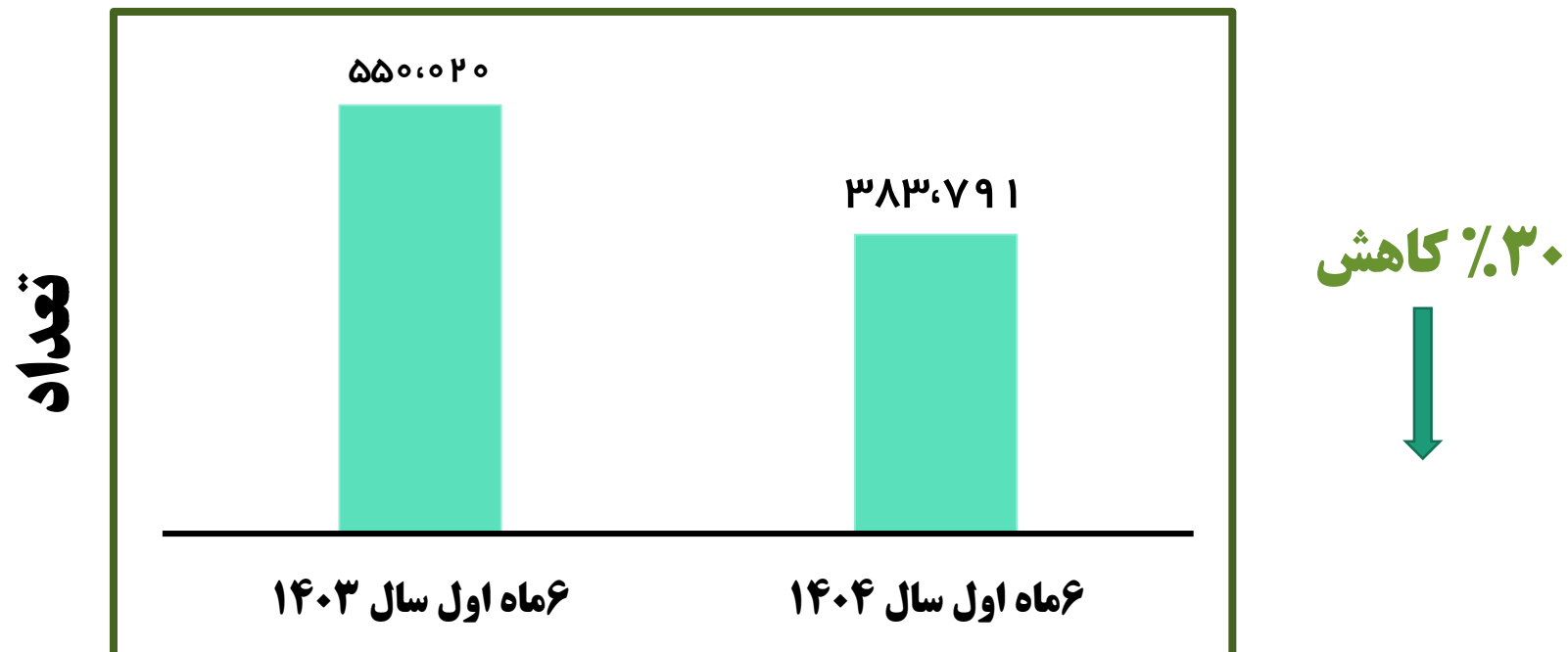


تعداد تماس های دریافتی : ۳۸۳۷۹۱			
مشاوره دارویی	عوارض دارویی	شکایت دارویی	استعلام موجودی دارو
۵۱۷۲۱	۳۴۶۲	۶۶۸۲۹	۲۶۱۷۷۹

تعداد تماس های دریافتی شکایت دارویی: ۶۶۸۲۹
تعداد شکایات ثبت شده: ۵۲۶۷

## مقایسه تعداد کل تماس های دریافتی واحد دارو (استعلام موجودی دارو، مشاوره، عوارض و شکایات دارویی)

۶ ماه اول ۱۴۰۳ و ۶ ماه اول ۱۴۰۴



\* کاهش تعداد تماس ها در مدت زمان مشابه نسبت به سال گذشته مربوط به کاهش تعداد تماس های لاین استعلام موجودی دارو استان تهران می باشد

## مراحل رسیدگی به شکایات ثبت شده در واحد دارو

تماس‌های دریافتی منجر به ثبت شکایت در بخش دارو سامانه ۱۹۰ به دو گروه تقسیم می‌شوند:  
۱- فوری ۲- غیر فوری

در موارد **فوری** (مانند فروش داروی سقط حین در داروخانه و...) شکایت به صورت فوری ثبت شده و هم‌زمان به کارشناسان معاونت غذا دارو و دفتر بازرسی دانشگاه مربوطه اطلاع‌رسانی می‌شود.

موارد **غیر فوری** در سامانه ثبت و جهت پیگیری به معاونت غذا و دارو دانشگاه مربوطه ارجاع داده می‌شود.

(پس از ثبت شکایت بلافاصله کد رهگیری برای تماس‌گیرنده از طریق پیامک ارسال می‌شود)

پس از ثبت شکایت در سامانه ۱۹۰، مسئول رسیدگی به شکایات در معاونت غذا و دارو دانشگاه علوم پزشکی موظف است در اولین روز کاری نسبت به مشاهده، ارجاع و بررسی شکایت اقدام نموده و پس از طی مراحل قانونی و رسیدگی همه‌جانبه و کامل به شکایت، اقدام به ثبت نتیجه و ضمیمه مستندات مربوطه در **کارتابل CRM 190** نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت نتیجه در کارتابل توسط دانشگاه علوم پزشکی مربوطه، پیامکی مبنی بر تماس مجدد شاکی جهت اطلاع از نتیجه ارسال می‌گردد.

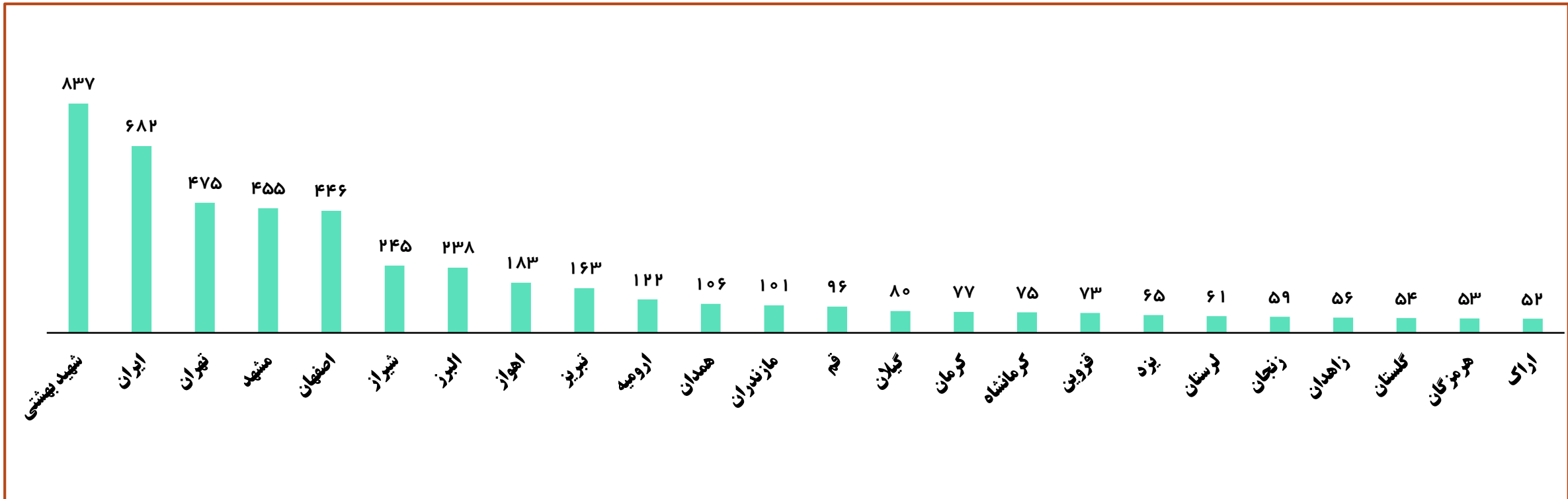
## موضوعات شکایات قابل ثبت دارو در سامانه ۱۹۰

ردیف	موضوع	ردیف	موضوع
۱	ارائه دارو بدون نسخه	۱۴	عدم پذیرش بیمه
۲	ارائه دارو کمتر یا بیشتر از تعداد درج شده در نسخه	۱۵	عدم حضور مسئول فنی در داروخانه
۳	ارائه داروی اشتباه به بیمار	۱۶	عدم رعایت ساعت کاری
۴	ارائه داروی تاریخ مصرف گذشته یا مخدوش به بیمار	۱۷	عدم رعایت موازین بهداشتی در داروخانه
۵	ارائه داروی مشابه بدون هماهنگی با پزشک	۱۸	عدم نصب اتیکت مخصوص مسئول فنی داروخانه بر روی روپوش
۶	ارائه محصولات بهداشتی و آرایشی قاچاق/غیر مجاز	۱۹	عدم نصب پروانه های تاسیس و مسئول فنی داروخانه در معرض دیدی مراجعہ کنندگان
۷	اشتباه در اعلام طریقه مصرف و نگهداری دارو به بیمار	۲۰	عدم نصب تابلوی اعلام ساعت فعالیت داروخانه در معرض دید مراجعہ کنندگان
۸	بر خورد نامناسب پرسنل داروخانه	۲۱	فروش تجهیزات پزشکی قاچاق/غیر مجاز
۹	پوشش نامناسب پرسنل داروخانه	۲۲	فروش دارو در عطاری (لاغری، مخدر، محرک و ...)
۱۰	عدم ارائه دارو به صورت تک قلم	۲۳	فروش داروی قاچاق/غیر مجاز
۱۱	عدم ارائه دارو علیرغم داشتن موجودی	۲۴	گرافروشی دارو در داروخانه
۱۲	عدم ارائه فاکتور	۲۵	نارضایتی از کیفیت داروی ارائه شده (باز بودن درب بسته و ..)
۱۳	عدم استفاده پرسنل داروخانه از روپوش	۲۶	نگهداری نامناسب دارو در داروخانه

## تعداد شکایات ثبت شده **دارو** به تفکیک دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی \*

۶ ماه اول سال ۱۴۰۴

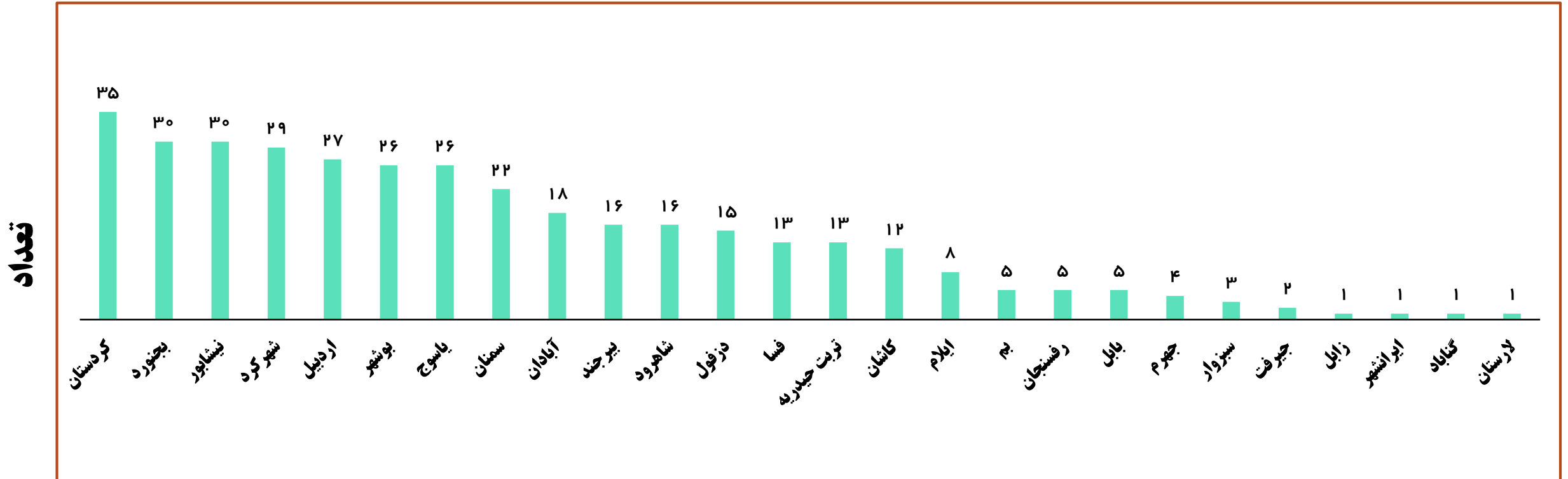
تعداد



\* دانشگاه های علوم پزشکی با تعداد **بیشتر** از ۵۰ مورد شکایت ثبت شده در این نمودار ذکر شده است.

## تعداد شکایات ثبت شده **دارو** به تفکیک دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی \*

### ۶ ماه اول سال ۱۴۰۴



\* دانشگاه های علوم پزشکی با تعداد **کمتر** از ۵۰ مورد شکایت ثبت شده در این نمودار ذکر شده است.

## تعداد شکایات ثبت شده **دارو** به تفکیک دانشکده های علوم پزشکی \*

### ۶ ماه اول سال ۱۴۰۴



## گزارش نتایج شکایات دارو ثبت شده در کارتابل ۱۹۰ توسط دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی

۶ ماه اول ۱۴۰۴

ردیف	دانشگاه	تعداد کل شکایات	درصد بررسی شکایات
۱	شهید بهشتی	۸۳۷	%۱۰۰
۲	ایران	۶۸۲	%۱۰۰
۳	تهران	۴۷۵	%۸۵
۴	مشهد	۴۵۵	%۹۲
۵	اصفهان	۴۴۶	%۸۷

## گزارش نتایج شکایات دارو ثبت شده در کارتابل ۱۹۰ توسط دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی

۶ ماه اول ۱۴۰۴

ردیف	دانشگاه	تعداد کل شکایات	درصد بررسی شکایات
۱۷	قزوین	۷۳	۱۰۰٪
۱۸	یزد	۶۵	۱۰۰٪
۱۹	لرستان	۶۱	۹۳٪
۲۰	زنجان	۵۹	۱۰۰٪
۲۱	زاهدان	۵۶	۹۵٪
۲۲	گلستان	۵۴	۱۰۰٪
۲۳	هرمزگان	۵۳	۹۹٪
۲۴	اراک	۵۲	۱۰۰٪
۲۵	کردستان	۳۵	۹۴٪
۲۶	بجنورد	۳۰	۱۰۰٪
۲۷	نیشابور	۳۰	۱۰۰٪

ردیف	دانشگاه	تعداد کل شکایات	درصد بررسی شکایات
۶	شیراز	۲۴۵	۹۹٪
۷	البرز	۲۳۸	۱۰۰٪
۸	اهواز	۱۸۳	۹۰٪
۹	تبریز	۱۶۳	۱۰۰٪
۱۰	ارومیه	۱۲۲	۹۸٪
۱۱	همدان	۱۰۶	۹۹٪
۱۲	مازندران	۱۰۱	۹۶٪
۱۳	قم	۹۶	۹۹٪
۱۴	گیلان	۸۰	۹۹٪
۱۵	کرمان	۷۷	۹۷٪
۱۶	کرمانشاه	۷۵	۱۰۰٪

## گزارش نتایج شکایات دارو ثبت شده در کارتابل ۱۹۰ توسط دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی

۶ ماه اول ۱۴۰۴

ردیف	دانشگاه/دانشکده	تعداد کل شکایات	درصد بررسی شکایات
۲۸	شهرکرد	۲۹	%۹۰
۲۹	اردبیل	۲۷	%۹۶
۳۰	بوشهر	۲۶	%۱۰۰
۳۱	یاسوج	۲۶	%۶۵
۳۲	سمنان	۲۲	%۸۶
۳۳	آبادان	۱۸	%۶۷
۳۴	بیرجند	۱۶	%۱۰۰
۳۵	شاهرود	۱۶	%۱۰۰
۳۶	دزفول	۱۵	%۹۳
۳۷	فسا	۱۳	%۱۰۰
۳۸	تربت حیدریه	۱۳	%۱۰۰

## گزارش نتایج شکایات دارو ثبت شده در کارتابل ۱۹۰ توسط دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی

۶ ماه اول ۱۴۰۴

ردیف	دانشگاه/دانشکده	تعداد کل شکایات	درصد بررسی شکایات
۴۷	رفسنجان	۵	۱۰۰٪
۴۸	جهرم	۴	۱۰۰٪
۴۹	سبزوار	۳	۱۰۰٪
۵۰	جیرفت	۲	۱۰۰٪
۵۱	زابل	۱	۱۰۰٪
۵۲	ایران شهر	۱	۱۰۰٪
۵۳	گناباد	۱	۰٪

ردیف	دانشگاه/دانشکده	تعداد کل شکایات	درصد بررسی شکایات
۳۹	کاشان	۱۲	۷۵٪
۴۰	خوی	۱۰	۱۰۰٪
۴۱	ایلام	۸	۱۰۰٪
۴۲	مراغه	۸	۱۰۰٪
۴۳	ساوه	۶	۱۰۰٪
۴۴	بم	۵	۱۰۰٪
۴۵	بابل	۵	۱۰۰٪
۴۶	شوشتر	۵	۸۰٪

## گزارش نتایج شکایات دارو ثبت شده در کارتابل ۱۹۰ توسط دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی ۶ ماه اول ۱۴۰۴

ردیف	دانشگاه/دانشکده	تعداد کل شکایات	درصد بررسی شکایات
۵۴	تربت جام	۵	۱۰۰٪
۵۵	سیرجان	۳	۱۰۰٪
۵۶	خمین	۳	۱۰۰٪
۵۷	خلخال	۳	۱۰۰٪
۵۸	سراب	۲	۱۰۰٪
۵۹	بهبهان	۲	۱۰۰٪
۶۰	اسفراین	۱	۱۰۰٪
۶۱	اسدآباد	۱	۱۰۰٪
۶۲	لارستان	۱	۱۰۰٪

## دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی بدون ثبت شکایت

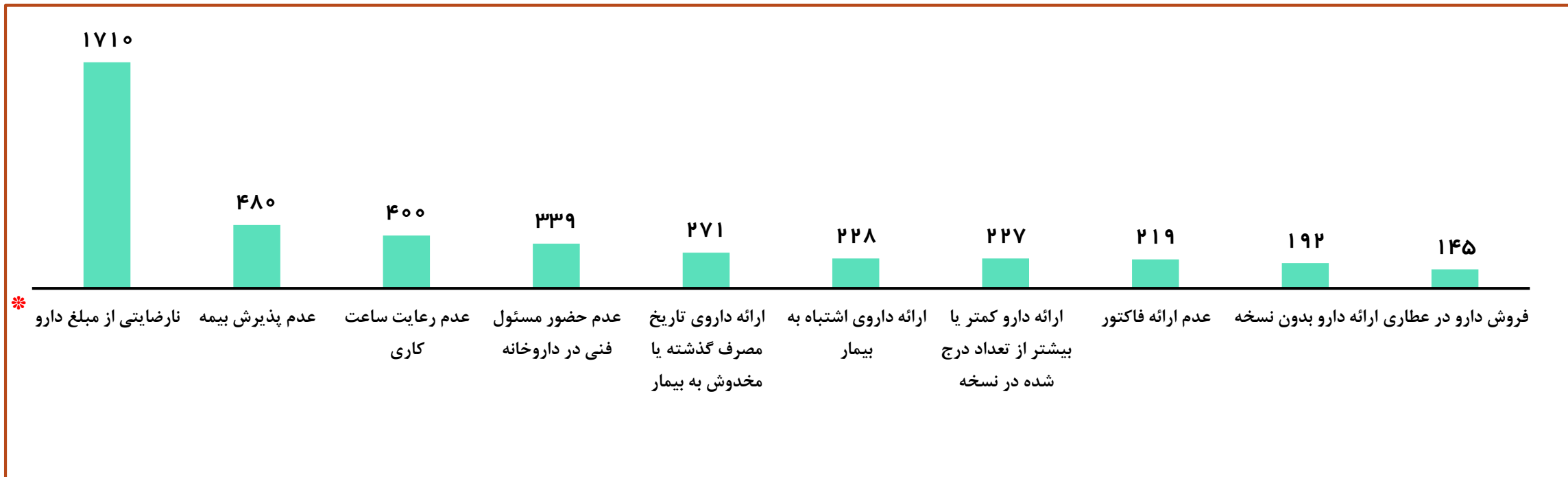
۶ ماه اول ۱۴۰۴

ردیف	دانشگاه	تعداد کل شکایات
۱	گراش	۰

## ۱۰ موضوع دارویی با بیشترین تعداد شکایات ثبت شده

۶ ماه اول ۱۴۰۴

تعداد



\* موضوع نارضایتی از قیمت دارو بیشترین میزان ثبت شکایت را در ۶ ماه اول ۱۴۰۴ داشته است.



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
دفتر بازاری و مدیریت گلرود

