

مرکز پاسخگویی ۱۹۰ در دو بخش فعالیت می کند:

۱- عهده دار پاسخگویی تلفنی از طریق شماره تلفن ۱۹۰ به سوالات دارویی و مسمومیت ها و ارائه راهنمایی های لازم به مصرف کنندگان دارو

۲- اطلاع رسانی در خصوص کمبودهای دارویی و تهیه داروهای کمیاب

این مرکز همچنین وظیفه ثبت و پیگیری شکایات دارویی و شکایات مربوط به محصولات غذایی بسته بندی شده و محصولات آرایشی و بهداشتی را برعهده دارد. شکایات مرتبط با دارو اعم از اظهار گرانفروشی، عدم رعایت حقوق بیمار در داروخانه، مشکلات بسته بندی داروها در این مرکز ثبت و از طریق ارجاع به دانشگاه ها پیگیری می گردد.

پاسخگویی به سوالات دارویی و کنترل مسمومیت ها:

مرکز ملی اطلاع رسانی داروها و سموم عهده دار پاسخدهی به سوالات دارویی و موارد مسمومیت به صورت شبانه روزی (در تهران) و ساعات اداری در شهرستان ها از طریق داخلی ۲ شماره تلفن ۱۹۰ می باشد. کارشناسان این مرکز از میان داروسازان و پزشکان عمومی و متخصص پس از طی دوره های آموزشی انتخاب می گردند. در این مرکز به سوالات ذیل به صورت تلفنی پاسخ داده می شود:

موارد مصرف و عوارض ناخواسته ناشی از دارو، مصرف داروها در دوران بارداری و شیردهی، مقدار مصرف- احتیاط و منع مصرف داروها، تداخلات اثر داروها با هم و با مواد خوراکی و نتایج آزمایشگاهی، اطلاعات سم شناسی و مسمومیت ها، اقدامات اولیه در برخورد مسمومیت های ناشی از دارو، مواد شیمیایی، شوینده های خانگی، گازهای سمی، گزش حیوانات سمی، گیاهان سمی، مواد مخدر و محرک، مواد نفتی، فلزات سنگین، سموم دفع آفات، اطلاعات تخصصی در زمینه مسمومیت های گروهی، مسمومیت های شغلی و آلودگی های محیط با سموم.

پاسخگویی به سوالات کمبودهای دارویی و ثبت و پیگیری شکایات: با شماره گیری

تلفن ۱۴۹۰ و سپس انتخاب کد ۱، کارشناسان مرکز به صورت شبانه روزی (در تهران)، و ساعات اداری در شهرستان ها راهنمایی لازم را در جهت تهیه داروها و معرفی نزدیک ترین داروخانه ای که داروی مورد نیاز بیمار را موجود دارد، در اختیار قرار می دهند. این روند با

عضویت داروخانه ها در سامان دارو و همکاری ایشان در اعلام موجودی دارو توسط مرکز ملی پاسخدهی سلامت ۱۴۹۰ در حال انجام است. سامانه مذکور بدون نیاز به تماس تلفنی و تنها با ارسال پیام کوتاه حاوی نام دارو به شماره ۲۰۱۴۹۰، نام و نشانی دو داروخانه ای که داروی مورد نظر را موجود داشته باشند را از طریق ارسال پاسخ پیام کوتاه، اطلاع می دهد.

ثبت و پیگیری شکایات دارویی و شکایات محصولات غذایی بسته بندی شده، محصولات آرایشی و بهداشتی نیز با شماره گیری تلفن ۱۴۹۰ و سپس انتخاب کد ۱، توسط کارشناسان مرکز صورت می گیرد. کلیه شکایات مرتبط با دارو اعم از اظهار گرانفروشی، عدم رعایت حقوق بیمار در داروخانه، مشکلات بسته بندی داروها و همچنین مشکلات بسته بندی و کیفیتی ثبت می شود. مراجعین سپس می توانند با ارائه کد پیگیری روند بررسی و رسیدگی به شکایت خود را پیگیری نمایند.

ستاد مرکزی و مرکز ملی اطلاع رسانی داروها و سموم