

## **FAQS – Pedido de medicamentos**

### **1 – Quem pode usufruir deste protocolo?**

Para usufruir do protocolo basta ser funcionário (docente/investigador ou não docente/não investigador) do ISCTE-IUL.

Se comprar diretamente numa das farmácias, basta apresentar o cartão que o identifica enquanto funcionário.

### **2 - Este protocolo aplica-se somente a colaboradores do ISCTE-IUL?**

As condições do protocolo aplicam-se igualmente a familiares dos colaboradores, embora os produtos/medicamentos possam apenas ser entregues no Serviço de Ação Social do ISCTE-IUL (SAS/ISCTE-IUL) em nome do colaborador.

Caso a encomenda seja em nome de um familiar, a requisição de encomenda deve ser preenchida em nome deste, bem como o número de contribuinte e cópia do cartão de beneficiário (caso se aplique).

Os familiares dos funcionários podem adquirir produtos ao balcão das farmácias (Farmácia União, Farmácia Pinto Leal, Farmácia Salutar e Farmácia Sousa), mediante apresentação de um cartão de cliente emitido pelo Serviço de Ação Social, em nome do funcionário.

### **3 - Como fazer uma encomenda?**

A sua encomenda deverá ser feita para o endereço de e-mail: [farmaciauniao.benfica@gmail.com](mailto:farmaciauniao.benfica@gmail.com)

Para que o pedido fique completo deverá enviar sempre:

- Requisição de encomenda
- Receita médica (se for o caso).
- Cópia do cartão do subsistema de saúde (SAMS, ADSE, etc.) se for beneficiário.

Para que possa receber a encomenda no próprio dia, a mesma terá que ter sido pedida até às 13 horas.

As encomendas e as entregas só podem ser feitas em dias uteis.

#### **4 - Fiz a minha encomenda. E agora? Como pago? Como recebo a encomenda?**

Após efetuar a sua encomenda, aguarde que a farmácia lhe envie um SMS ou E-MAIL com indicação do valor a pagar, de seguida efetue o pagamento por transferência bancária para o NIB indicado na nota de pagamento.

Assim que possível, dirija-se ao Serviço de Ação Social e deixe o original da receita médica - se for o caso - e o comprovativo de pagamento.

Se efetuou a sua encomenda de acordo com as instruções expostas neste protocolo, e até às 13 horas, esta será entregue no SAS até às 18 horas do próprio dia. A encomenda só poderá ser levantada no próprio dia caso a Farmácia faça a respetiva entrega até às 17h (neste caso receberá um e-mail do Serviço de Ação Social com essa informação, caso contrário, só no dia seguinte a partir das 9:30 horas).

#### **5 - Como é feita a entrega dos medicamentos/produtos?**

Os medicamentos/produtos são entregues no SAS, dentro de sacos individuais e identificados com o nome do colaborador.

#### **6 - Como recebo o comprovativo de pagamento?**

O recibo é emitido pela Farmácia União e ser-lhe-á entregue juntamente com a encomenda.

#### **7 - Preciso de uma cópia da receita médica para entregar no seguro. Como solicito?**

A cópia só poderá ser entregue após a receção do original da receita médica. Assim, a cópia deverá ser solicitada juntamente com o pedido dos medicamentos e ser-lhe-á remetida nos dias seguintes.

#### **8 - Posso fazer a minha encomenda em todas as farmácias?**

Não. Na Farmácia Pinto Leal, Farmácia Salutar e na Farmácia Sousa é somente possível a compra ao balcão. Na Farmácia União é possível comprar ao balcão e encomendar por e-mail.

#### **9 - Quem deverei contactar caso necessite de esclarecimentos ou queira apresentar alguma reclamação?**



Poderá, e deverá, contactar diretamente a Farmácia União (tel: 217111072; email: [farmaciauniao.benfica@gmail.com](mailto:farmaciauniao.benfica@gmail.com)), para solicitar esclarecimentos ou apresentar alguma reclamação.

O SAS é apenas um depositário das encomendas, não se responsabilizando por qualquer engano nas mesmas, atraso nas entregas ou outros incidentes análogos.