

# Reklamationer, hur ser det ut idag?

Reklamera läkemedel 

Ayla Aso Hematbolland  
Sakkunnig läkemedel/RP pharmaceuticals

**DAGAB** | a part of  
**Axfood**

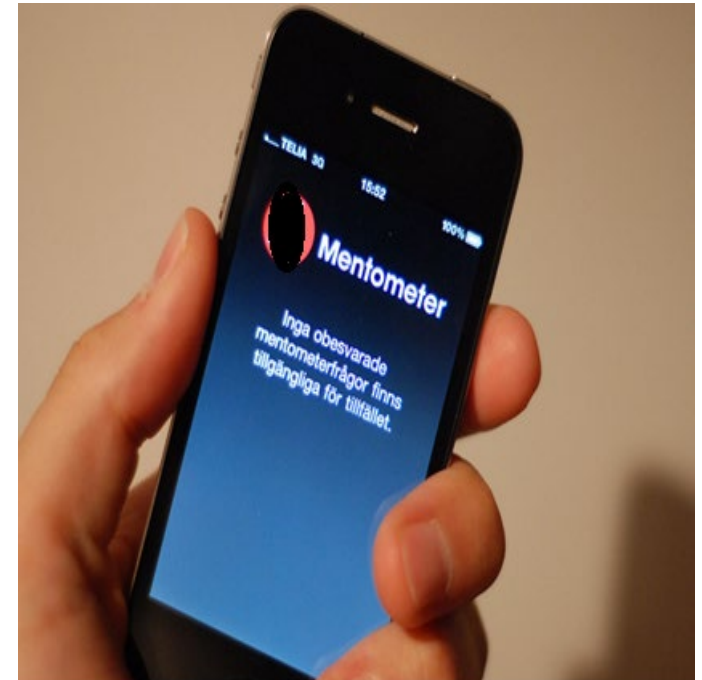
# Vad är en reklamation?

- Påtalande av misstänkta kvalitetsbrister
- Förfalskningar
- Andra synpunkter rörande läkemedel som bör nå det tillverkande läkemedelsföretaget

Detta gäller oavsett om klagomålet anses befogat eller inte. (Röda Webben) Muntlig eller skriftlig. Med eller utan felaktig produkt. Med eller utan kvitto. Kemisk/farmaceutisk t.ex. fällning Teknisk t.ex. sprayflaska som ej fungerar Medicinsk - Biverkning, utebliven effekt eller ändrad effekt om orsak kan vara produktfel eller förfalskning

# Mentometerfråga: Vad tror ni andelen reklamationer på läkemedel i Sverige är per år?

1. Ca 1 ‰ av sålda läkemedel
2. Ca 0,1 ‰ av sålda läkemedel
3. Ca 0,01 ‰ av sålda läkemedel



## Antal reklamationer i Sverige Rx + Ex

- **2021**

Antal reklimationsärenden:

Ca 6 000

- **2020**

Antal reklimationsärenden:

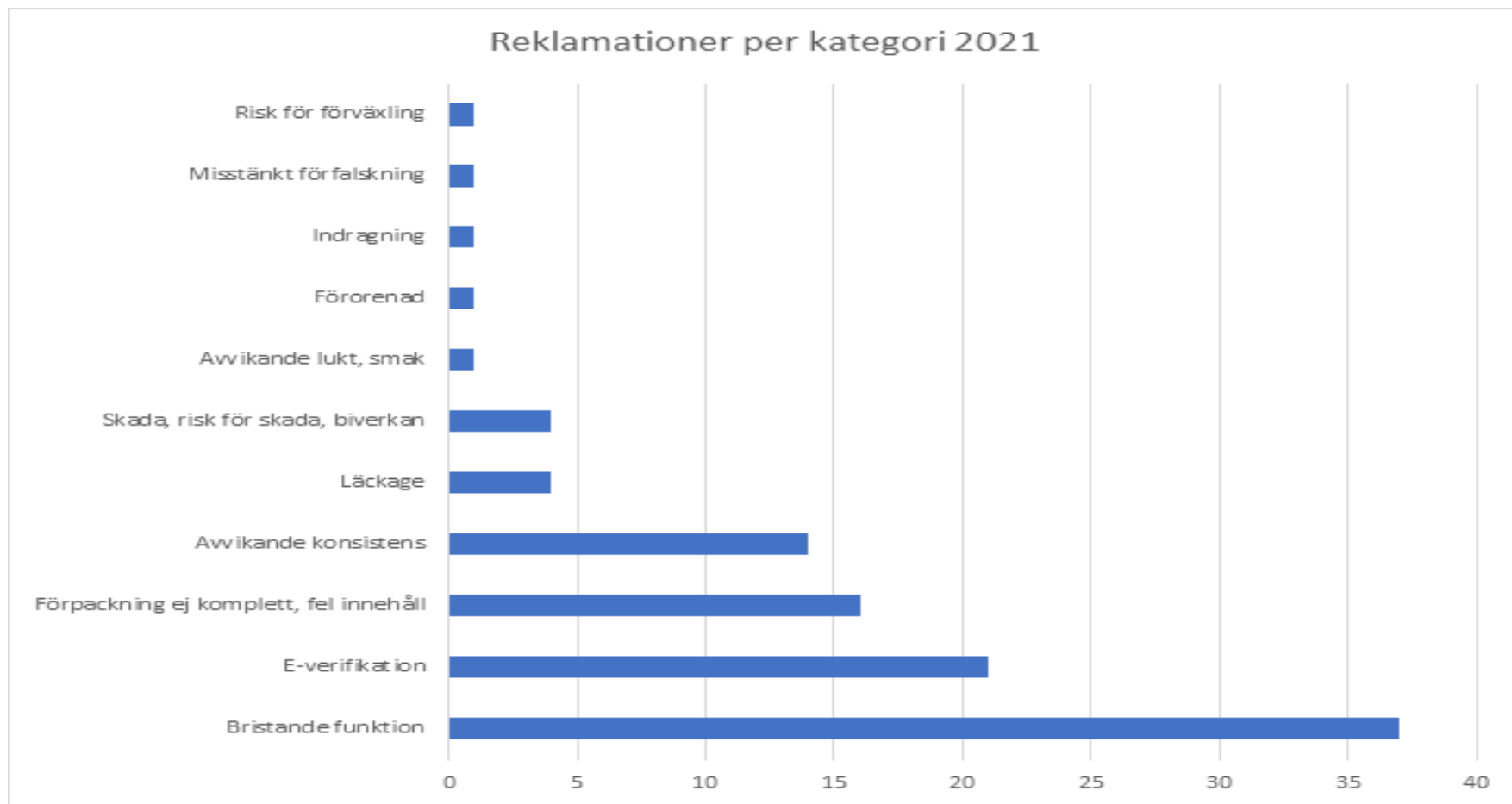
Nästan 4 500



## Hur stor andel av läkemedlen reklameras?

Reklamationsfrekvensen ligger strax över 0,1 promille.

# Reklamationer per kategori 2021



# Vanliga orsaker till frekventa reklamationer

## **Spray/pump**

- Pumpen funkar inte, kommer inget ur pumpen

## **Injektionspenna tex insulinpenna**

- Går ej att trycka in, kommer ingenting ur sprutorna

## **Inhalationsprodukter**

- Känns inte som det kommer något läkemedel. Trögt att vrida

## **Plåster**

- Fäster inte ordentligt

## **Ögon/öron-droppar**

- Flaskan är för hård, trögflytande

## **Slutsats:**

**Det vanligaste orsaken till reklamationer är relaterad till mekanisk/teknisk funktion**



## Allt är inte reklamationer

- Kundåsikter:
  - Förpackningen är ful.
  - Jag vill hellre ha tabletter än kapslar.
  - Märkningen är för lika, lätt att förväxla.
  - Tabletten är för stor för att svälja.
  - Svårt att trycka ut från blister.



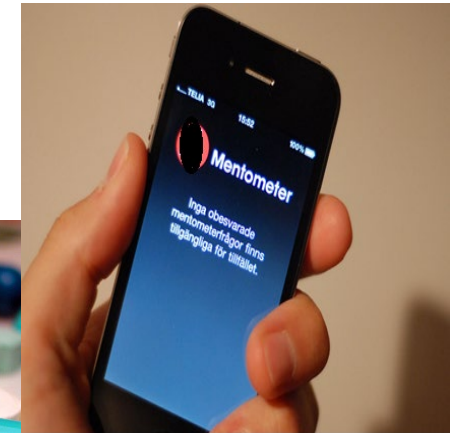


# Mentometerfråga: Läkemedel och Apotekens övriga sortiment

Är reklamationer vanligare för LM än andra produkter, tex handelsvaror?

## Vad tror ni?

1. Mindre än hälften så vanliga
2. Lika vanliga
3. Dubbelt så vanliga eller mer



# Försäljningsställen av läkemedel utanför Apotek

- Reklamationsfrekvensen är försvinnande låg, nästan obefintlig

## **Funderingar:**

- Okomplicerade produkter, all OTC säljs inte utanför apotek, ca 17% Ex säljs utanför Apotek
- Kunderna reklamerar ej eller går till apoteken istället
- Då det är endast 0.1 promille av all Rx och Ex som säljs, reklamerar, är det väldigt få reklamationer som görs utanför apoteken
- [www.reklamerallakemedel.se](http://www.reklamerallakemedel.se) används för reklamationer av läkemedel även utanför Apotek



## Lite funderingar.....



### Kvaliteten på läkemedel är god

- Relativt lågt antal reklamationer på läkemedel.
- Systemet fångar (nästan) alla läkemedelsreklamationer.
- Tillverkning och distribution under god kontroll.

### Svenska konstruktionen

- Unik i tilliten mellan tillverkare, försäljare och myndigheter.
- Branschen utvecklar processen tillsammans.
- Svenska läkemedelskunden och apoteken förstår att reklamationer är viktiga för läkemedelskvaliteten.

# Tack för att ni lyssnade!

- Frågor?

