

Uppdaterat flöde vid rapportering
av reklamationer och
e-verifikationsvarningar via
www.reklamerlakemedel.se

e-VIS
Lif

Bakgrund

Via www.reklameräläkemedel.se ska det vara enkelt att rapportera avvikelser gällande läkemedel.

Denna presentation visar de uppdateringar som genomförs den 7 mars 2023 för att ytterligare förenkla och effektivisera rapporteringen.

Separera ärendeflöden via val

Bakgrund

I formuläret med separata ingångar för reklamationer och e-verifikationsrapporter rapporteras vissa reklamationer felaktigt i e-verifikationsrapportsflödet, och omvänt e-verifikationsrapporter i reklamationsflödet.

Syfte

Förenkla för slutanvändare att rapportera ärenden på rätt flöde.

Förankring har skett med slutanvändare, framför allt apotek, som använder www.reklamerlakemedel.se.

En ingång för alla ärenden

Reklamera läkemedel

Välkommen till läkemedelsbranschens webbportal för reklamation av läkemedel!

Rapportering av reklamation

Enligt regelverken för handel med läkemedel är alla apotek och anmälda försäljningsställen för receptfria läkemedel skyldiga att ta emot och rapportera reklamationer av läkemedel till aktuell läkemedelstillverkare. Det är viktigt att information om fel och brister når tillverkaren oavsett var läkemedlen inhandlats.

Alla läkemedelsföretag är välkomna att ansluta sig till reklameraläkemedel.se. Tjänsten ingår i Röda webben-abbonemanget, som du kan [läsa mer om här](#).
[Klicka här för att se en instruktionsfilm.](#)

Rapportering e-verifikation

Kraven på e-verifikation av läkemedelsförpackningar gäller fr.o.m. 9 februari 2019. Detaljerad information finns att läsa på [e-VIS webbplats](#). Via valet "Rapportering e-verifikation" nedan kan avvikelser och felmeddelanden från e-verifikationssystemet rapporteras direkt till läkemedelstillverkaren. En rekommendation kring vilka fel som ska rapporteras återfinns på [sidan O&A på e-VIS webbplats](#). Observera att fel från e-verifikationssystemet inte innebär att förpackningar måste returneras eller skickas tillbaka till tillverkaren. Rapportera felet och invänta svar från tillverkaren angående om och när förpackningen kan lämnas ut.

**Återförsäljare
reklamationsrapport**

Jag arbetar för en återförsäljare av läkemedel och vill göra en reklamation.

**Återförsäljare rapportering
e-verifikation**

Jag arbetar åt en återförsäljare och vill rapportera felmeddelande i samband med e-verifikation.

Privatperson

Jag är en privatperson och vill läsa mer om läkemedelsreklamationer.



Reklamera läkemedel

Välkommen till läkemedelsbranschens webbportal för reklamation av läkemedel!

Rapportering av reklamation

Enligt regelverken för handel med läkemedel är alla apotek och anmälda försäljningsställen för receptfria läkemedel skyldiga att ta emot och rapportera reklamationer av läkemedel till aktuell läkemedelstillverkare. Det är viktigt att information om fel och brister når tillverkaren oavsett var läkemedlen inhandlats.

Alla läkemedelsföretag är välkomna att ansluta sig till reklameraläkemedel.se. Tjänsten ingår i Röda webben-abbonemanget, som du kan [läsa mer om här](#).
[Klicka här för att se en instruktionsfilm.](#)

Rapportering e-verifikation

Kraven på e-verifikation av läkemedelsförpackningar gäller fr.o.m. 9 februari 2019. Detaljerad information finns att läsa på [e-VIS webbplats](#). Via valet "Rapportering e-verifikation" nedan kan avvikelser och felmeddelanden från e-verifikationssystemet rapporteras direkt till läkemedelstillverkaren. En rekommendation kring vilka fel som ska rapporteras återfinns på [sidan O&A på e-VIS webbplats](#). Observera att fel från e-verifikationssystemet inte innebär att förpackningar måste returneras eller skickas tillbaka till tillverkaren. Rapportera felet och invänta svar från tillverkaren angående om och när förpackningen kan lämnas ut.

Återförsäljare rapportering

Jag arbetar för en återförsäljare av läkemedel och vill göra en reklamation eller rapportera felmeddelande i samband med e-verifikation.

Privatperson

Jag är en privatperson och vill läsa mer om läkemedelsreklamationer.

NYTT

Vilken typ av problem en förpackning har anges, och därmed skapas rätt typ av rapport

Samtliga val, förutom E-verifikationsrapportering, skapar en reklameringsrapport.

Produktnamn, beredningsform och styrka för produkten är synlig under hela rapporteringen.

Rapportering av e-verifikation eller reklamation

Felorsak för: Produktnamn, beredningsform, styrka

Fält med asterisk* är obligatoriska

Ange vad felet gäller* 

- Bristande eller avvikande funktion
- Skador på förpackningen
- Avvikelser i färg, form, lukt eller mängd
- Säkerhetsförslutningen är bruten
- Information i 2D-koden kan inte läsas av
- E-verifikationsvarning
- Annan brist på läkemedlet

[← Föregående steg](#) [Nästa steg >](#)



Hjälp med kontroll av produktkod

Avser rapporteringen en e-verifikationsvarning, där larmet gäller att produktkod saknas, ger systemet stöd för kontroll och eventuell ändring av produktkoden.

Felorsak för: [redacted]

Fält med asterisk* är obligatoriska

Ange vad felet gäller*

- Bristande eller avvikande funktion
- Skador på förpackningen
- Awikelser i färg, form, lukt eller mått
- Säkerhetsförslutningen är bruten
- Information i 2D-koden kan inte läsas av
- E-verifikationsvarning
- Annan brist på läkemedlet

Är det nedanstående Produktkod (PC) som finns tryckt på förpackningen? Om inte, uppdatera till korrekt produktkod och tryck OK.

Produktkod (PC):

NYTT

Företag som inte deltar i reklameraläkemedel.se

E-verifikationsrapporter kan som tidigare skickas in via formuläret på reklameraläkemedel.se.

Rapporten skickas då till e-VIS, som i sin tur tar kontakt med företaget för att initiera utredning.

Produktinformation

eller

Produkten du vill rapportera tillhör ett företag som inte tar emot rapporter via reklameraläkemedel.se. Rapporter för e-verifikationsvarningar kommer skickas via reklameraläkemedel.se till e-VIS, som i sin tur kontaktar företaget för att initiera utredningen. Observera att utredningen därför kan ta längre tid.

För övriga rapporter kan du använda formuläret för att samla in alla uppgifter, och i sista steget välja att skriva ut reklamationen, eller spara ner den som PDF-fil, för att sedan skicka den till via e-post eller post.

Företag som inte deltar i reklameraläkemedel.se

Formuläret på reklameraläkemedel.se kan som tidigare användas som stöd för rapportering av reklamation, även när företaget ej deltar, och rapport behöver skickas via post eller e-post.

Formuläret används då för att samla in alla uppgifter som behövs, och skrivs i sista steget ut för att sedan skickas.

Produktinformation

eller

Produkten du vill rapportera tillhör ett företag som inte tar emot rapporter via reklameraläkemedel.se. Rapporter för e-verifikationsvarningar kommer skickas via reklameraläkemedel.se till e-VIS, som i sin tur kontaktar företaget för att initiera utredningen. Observera att utredningen därför kan ta längre tid.

För övriga rapporter kan du använda formuläret för att samla in alla uppgifter, och i sista steget välja att skriva ut reklamationen, eller spara ner den som PDF-fil, för att sedan skicka den till via e-post eller post.

Vilket läkemedel som rapporteras visas

När rapporten skapas visas hela tiden vilket läkemedel det gäller.

Reklamationsorsak för: **Läkemedel, Koncentrat till infusionsvätska, lösning 25 mg/ml**

Felorsak: Bristande eller avvikande funktion




Fält med asterisk* är obligatoriska

Reklamationsorsak*

Skriv en utförlig beskrivning men ange inga personuppgifter i detta fält. Personuppgifter är information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person, till exempel namn, personnummer, telefonnummer eller namn på vårdinrättning.

Konsumentens inköpsställe*

Finns reklamerad förpackning i förvar hos reklamerande apotek/försäljningsställe?*  Ja Nej

Har reklamerad vara varit hos konsument? Ja Nej

Är ersättningsvara utlämnad? Ja Nej

Vilken rapporteringsorsak som valts visas

Den rapporteringsorsak som valts visas under tiden rapporten skapas.

Reklamationsorsak för: Läkemedel, **Koncentrat till infusionsvätska, lösning 25 mg/ml**

Felorsak: Bristande eller avvikande funktion

Fält med asterisk* är obligatoriska

Reklamationsorsak* ⓘ

Skriv en utförlig beskrivning men ange inga personuppgifter i detta fält. Personuppgifter är information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person, till exempel namn, personnummer, telefonnummer eller namn på vårdinrättning.

Konsumentens inköpsställe*

Finns reklamerad förpackning i förvar hos reklamerande apotek/försäljningsställe?* ⓘ Ja Nej

Har reklamerad vara varit hos konsument? Ja Nej

Är ersättningsvara utlämnad? Ja Nej



Vilken rapporteringsorsak som valts visas

Den rapporteringsorsak som valts visas även i sammanfattningen, i mejlbekräftelsen samt för läkemedelsföretag i Röda Webben-admin.



Felorsak	Bristande eller avvikande funktion
Reklamationsorsak	Test
Konsumentens inköpsställe	Apotek
Finns reklamerad förpackning i förvar hos reklamerande apotek/försäljningsställe?	Ja
Har reklamerad vara varit hos konsument?	
Är ersättningsvara utlämnad?	
Önskar kunden svar från läkemedelsföretag	

Reklamation av [REDACTED]

Beställning skickad datum: 2023-01-31 15:00:12

Ärendenummer: 249717

Produktinformation:

Företag:	[REDACTED]
Produktname:	[REDACTED]
Beredningsform:	[REDACTED]
Styrka:	[REDACTED]
Förpackningstorlek:	1 styck
Varunummer på förpackningen:	[REDACTED]
Produktkod:	[REDACTED]
Batch-/lot-/serienummer:	[REDACTED]
Antal förpackningar:	1
Utgångsdatum:	
Levererande parthandlare:	

Reklamationsinformation:

Felorsak	Avvikelser i färg, form, lukt eller mängd
Reklamationsorsak	Beskrivning, reklamationsorsak
Konsumentens inköpsställe:	Apotek
Finns reklamerad förpackning i förvar hos reklamerande apotek/försäljningsställe?	Ja
Har reklamerad vara varit hos konsument?	
Är ersättningsvara utlämnad?	

Reklamationsinformation

Felorsak
Avvikelser i färg, form, lukt eller mängd

Reklamationsorsak
Beskrivning, reklamationsorsak

Konsumentens inköpsställe
Apotek

Finns reklamerad förpackning i förvar hos reklamerande apotek/försäljningsställe?
Ja

Har reklamerad vara varit hos konsument?
-

Är ersättningsvara utlämnad?
-

Önskar kunden svar från läkemedelsföretaget?

Frågor? Kontakta oss!

rodawebben@lif.se
info@e-vis.se

