Läkemedel – rapportering av avvikelser och reklamationer

Bilaga 1 till rutin: [Läkemedel - beställning](https://styrdadokument.regionhalland.se/doc/01D78E21-702E-44F6-973B-0973F6D02A44)

Observera att blanketten består av två sidor!

**Kontaktuppgifter**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Datum | Ordernummer/Satsnr | Kollinummer (när kolli saknas) |
|  |  |  |
| Vårdenhet och kundnummer | Förvaltning | Kontaktperson på beställande enhet |
| Telefonnummer/Mailadress | | Kontaktperson på RGL |

**Jag önskar återkoppling från RGL:  (v.g. fyll i kontaktuppgifter, återkoppling sker inom 5 vardagar)**

**Produktinformation (anges i förekommande fall)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Varans namn | | Styrka |
|  | |  |
| Varunummer | Förpackningsstorlek | Batch |
|  |  |  |

**Typ av avvikelse**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Felkod 1** |  | **Felkod 2 - Markera med kryss** | **Felkod 1** |  | | **Felkod 2 - Markera med kryss** |
| Utebliven / |  | Utebliven leverans | Felaktigt |  | Fel styrka / dos | |
| försenad |  | Försenad leverans | innehåll i |  | Fel vara / fel tillbehör[[1]](#footnote-1) | |
| leverans |  | Leverans till fel enhet | leverans |  | Fel antal | |
|  | Leverans till fel godsmottagning |  |  | Ej beställd vara levererad | |
|  | Fel volym | |
| Felaktig transport eller transport-  dokumentation |  | Kolli saknas |  | Fel beredningsform | |
|  | Antal kolli stämmer ej med kvittenslista |  | Kross / läckage | |
|  | Fel temperatur | |
|  | Följesedel saknas |  |  | Kort / utgången hållbarhet | |
|  |  | Följesedel till fel enhet |  |  | Fel märkning av vara | |
|  |  | Kvittenslista saknas | Sortering |  | Felaktig sortering av backar/kolli | |
|  | Adressetikett |  |
|  |  | Felaktig kylmärkning |  |
| Plombering |  | Plombering saknas |  |
|  |  | Plombering trasig | Bristande information |  | Felaktig information från kundtjänst | |
| Driftstörning |  | Driftstörning RGL |  |  | Ej meddelat försening / utebliven leverans | |
|  |  | Driftstörning VGR / Halland |  |  | Ej meddelat indragning | |
|  |  | Driftstörning tredje part | Övrigt |  | |  |

**Rapportering av avvikelser och reklamationer**

|  |
| --- |
| Beskriv avvikelsen/reklamationen |

**Platina**

Avvikelsen är rapporterad i avvikelsehanteringssystemet (Platina): ja **/** nej

**Reklamation**

Vid reklamation skall alltid RGL kontaktas för överenskommelse om åtgärd!

Jag önskar efter kontakt med RGL reklamera varan för ekonomisk kompensation. (Ange kontaktperson på RGL på sid 1)

**Mailadress**

|  |
| --- |
| **RGL** |
| Blanketten mailas till:  [kundservice.rgl@apoteket.se](mailto:kundservice.rgl@apoteket.se)  alternativt faxas till kundservice RGL:  031 – 88 06 95,  inom en vecka efter att avvikelsen upptäckts |

**Fylls i av RGL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Vnr | Batchnr/ tillvnr/satsnummer | Mottagen (Datum o signum) |
| Beslut  Krediteras  Krediteras *ej* | Motivering | |

|  |
| --- |
| Uppdaterat från föregående version 2024-02-14 Skickas för nytt fastställande utan ändring.  2022-05-23 Redaktionell ändring i blanketten pga. avslutat avtal om direktförsörjning av läkemedel från APL till Region Halland.  Ersätter 2020-05-14 |

1. T ex fel aggregat, fel emballage mm [↑](#footnote-ref-1)