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.sealternativt 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)      |
| BeslutKrediteras [ ]  Krediteras *ej* [ ]   | Motivering      |

|  |
| --- |
| Uppdaterat från föregående version2024-02-14 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)