

Rutin för reklamation, indragning eller retur av vara

Ändringar sedan föregående version:
Ny

Gäller för Apoteket AB och Region Dalarna

Reklamation

Regionen har möjlighet att reklamera defekt vara till Apoteket. Reklamation ska göras så snart defekten upptäcks.

Exempel på reklamation kan vara fel på varan (missfärgning, partiklar eller dylikt), trasig förpackning eller skada som uppkommit vid transport.

Reklamerande vårdenhet ansvarar för att:

- Kontakta Apotekets Kundservice via order@apoteket.se eller 010-447 73 00.
- Hämta blankett "Retur och kreditering av vara" på Apotekets hemsida och fylla i samtliga fält. Blanketten finns på [https://www.apoteket.se/vard-foretag/Blanketter/Region Dalarna / Retur och kreditering av vara Dalarna](https://www.apoteket.se/vard-foretag/Blanketter/Region%20Dalarna/Retur%20och%20kreditering%20av%20vara%20Dalarna)
- Packa retur i ett befintligt transportemballage tillsammans med signerad blankett, och förslut denna, exempelvis med tejp.
- Returfraktsedel tillhandahålls från Apotekets Kundservice. Placera returfraktsedeln över tidigare adressetikett så att den döljs.
- Göra ny beställning vid behov.

Apotekets kundservice ansvarar för att

- Maila returfraktsedel till aktuell enhet om vara ska returneras till Apoteket eller ge besked till enheten om att varan kan kasseras.
- Göra kreditering utifrån blankett "Retur och kreditering av vara".
- Reklamera vara / transport hos tillverkande företag / transportör.

Indragning

Vid indragning tar Apoteket fram statistik på vilka enheter som köpt aktuell vara.

Apotekets kundservice ansvarar för att

- Informera vårdenheter som köpt varan om vad indragningen omfattar och vilka aktiviteter som ska vidtas om varan finns i läkemedelsförrådet.
- Mejla returfraktsedel till aktuell enhet om vara ska returneras till Apoteket eller ge besked till enheten om att varan kan kasseras.
- Göra kreditering utifrån blankett "Retur och kreditering av vara".
- Mejla en lista över berörda enheter per indragning till Avdelning för läkemedelsförsörjning. E-post: lakemedel.dalarna@ltdalarna.se

Gäller från 2019-05-01	Dokumentnr -version 1.0	Informationsklass Öppen
Författare, funktion Erika Wågstrand, KS och Order Uppsala	Godkänd av, funktion Fredrik Ehrling, Avdelningschef Region Dalarna	
Signatur, datum <i>Erika Wågstrand 190502</i>	Signatur, datum <i>[Signature] 2019-04-28</i>	

Aktuell vårdenhet ansvarar för att:

- Om vara med aktuell batch finns i läkemedelsförrådet hämta blankett "Retur och kreditering av vara" på Apotekets hemsida och fylla i samtliga fält. Blanketten finns på <https://www.apoteket.se/vard-foretag/> / Blanketter / Region Dalarna / Retur och kreditering av vara Dalarna
- Packa retur i ett befintligt transportemballage tillsammans med signerad blankett, och förslut denna, exempelvis med tejp.
- Returfraktsedel tillhandahålls från Apotekets Kundservice. Placera returfraktsedeln över tidigare adressetikett så att den döljs.
- Göra ny beställning vid behov.

Retur av vara

Vårdenheter har ej rätt att returnera och få krediterat kuranta oöppnade förpackningar som levererats av leverantören.

Retur och kreditering av levererad vara sker om felexpedition inträffat (t ex fel vara, fel antal).

Returnerande vårdenhet ansvarar för att:

- Kontakta Apotekets Kundservice på tfn 010-447 73 00.
- Hämta blankett "Retur och kreditering av vara" på Apotekets hemsida och fylla i samtliga fält. Blanketten finns på <https://www.apoteket.se/vard-foretag/> / Blanketter / Region Dalarna / Retur och kreditering av vara Dalarna
- Packa retur i ett befintligt transportemballage tillsammans med signerad blankett, och förslut denna, exempelvis med tejp.
- Returfraktsedel tillhandahålls från Apotekets Kundservice. Placera returfraktsedeln över tidigare adressetikett så att den döljs.
- Göra ny beställning vid behov.

Apotekets kundservice ansvarar för att

- Registrera avvikelse om felexpedition.
- Mejla returfraktsedel till aktuell enhet om vara ska returneras till Apoteket eller ge besked till enheten om att varan kan kasseras.
- Göra kreditering utifrån blankett "Retur och kreditering av vara".

Gäller från 2019-05-01	Dokumentnr -version 1.0	Informationsklass Öppen
Författare, funktion Erika Wågstrand, Teamchef Kundservice och Order Uppsala	Godkänd av, funktion Fredrik Ehrling, Avdelningschef Läkemedelsförsörjningen Region Dalarna	