

Instruktion för hur brukare reklamerar ett hjälpmedel

Hjälpmedel är kostnadsfria för brukaren men kostsamma för sjukvården vilket gör att det är viktigt att de har hög kvalitet.

Vi ber om er hjälp med reklamation av produkter som inte är brukbara eller har undermålig kvalitet. Om undermåliga produkter reklamerar ökar vi tillverkarnas möjlighet att förbättra produkterna. Allt för att ni som brukare skall få så bra produkter som möjligt.

När man använder en insulinpump, eller annat sätt att ge sig insulin på, så kommer man som patient eller anhörig i kontakt med ett antal produkter som levereras via apoteken. På dessa produkter har man som användare full reklamationsrätt om något inte skulle fungera som det ska. Reklamation görs enklast via apoteket.

Denna instruktion ska underlätta för dig som patient när du går till apoteket för att reklamera en produkt.

Några viktiga saker som du måste tänka på är:

1. Du måste alltid kunna **uppge produktnamnet** till apoteket. Detta står på kartong och innerförpackningarna till samtliga produkter, från alla leverantörerna.
2. Du måste alltid **ta med den produkt som det är något fel på** till apoteket vid reklamationen.
3. Du måste kunna **uppge vilken LOT, eller Batchnummer som finns på förpackningen** och innerförpackningen. Det är alltid samma nummer på kartong som innerförpackning.

Här visar vi ett antal olika exempel på hur LOT-numret är markerat på ytterförpackningar:



Etiketterna ser olika ut på olika förpackningar. Det som är viktigt är LOT-numret. Övrig information på etiketterna behöver du inte ange vid reklamationen.

När du kommer till apoteket med reklamationen ska du förklara att du vill reklamera din vara.

1. Du ska också be om att få ut ersättningsprodukt som du får kostnadsfritt.
2. Lämna sedan in allt material du har som har samma LOT-nummer till apoteket.
3. Tala om för apoteket att de ska skicka tillbaka allt material till leverantören med uppgifter om vad som du upplever är fel på produkten, LOT-numret och naturligtvis namnet på den reklamerade produkten.

Tillverkaren har ingen möjlighet att undersöka produkterna om man inte får tillgång till de reklamerade produkterna. Samtliga delar, om de gått sönder, måste vara med.

Denna information har gått ut till samtliga apotek i Kronobergs län för att underlätta vid eventuella reklamationer. Har du mer frågor får du gärna fråga din diabetessköterska.

Önskar du mer information.

Kontakta: Karin Johansson, diabetessamordnare



Reklamation av hjälpmedel

Hur gör man när hjälpmedel
inte fungerar som förväntat ?

Karin Johansson
diabetessamordnare
www.ltkronoberg.se
2011-08-30



Broschyren kan beställas inläst på cd,
i punktskrift eller på lättläst svenska.
Kontakta informationsavdelningen
via växeln 0470 58 85 00