

Meddela din vårdgivare som rapportera negativ händelse via blankett till Läkemedelsverket och IVO (Inspektionen för vård och omsorg) www.lv.se och www.ivo.se.

Till negativ händelse eller tillbud räknas:

- Funktionsfel och försämring av en produkts egenskaper eller prestanda,
- Felaktigheter och brister i märkning eller bruksanvisning

Läkemedelverket övervakar därefter tillverkarens utredning av händelsen samt att tillverkaren vidtar de åtgärder som krävs.

Önskar du mer information.

Kontakta: Karin Johansson, diabetessamordnare

Karin.johansson@kronoberg.se

Reklamation av hjälpmedel

Hur gör man när hjälpmedel inte fungerar
som förväntat?

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 kommer man som patient eller anhörig i kontakt med ett antal produkter. Som användare av dessa produkter har man full reklamationsrätt om något inte skulle fungera som förväntat. Kontakta leverantören.

Några viktiga saker att tänka på:

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 diabetesköterska.