

REKLAMATIONER

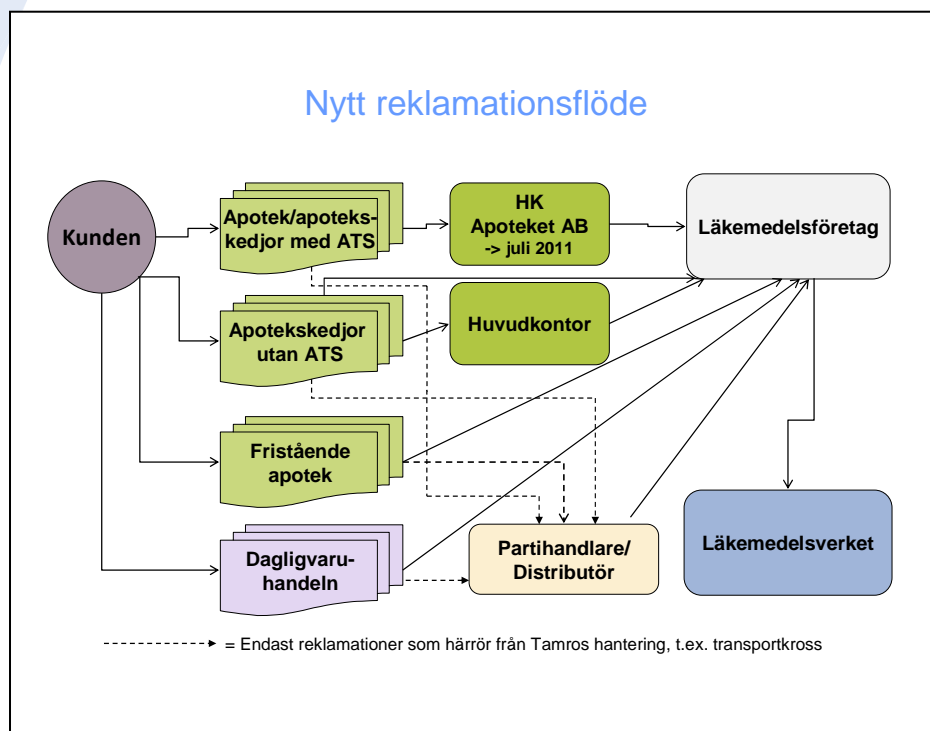
Bakgrund

Med reklamation menas påtalande av misstänkta kvalitetsbrister, förfalskningar eller andra synpunkter rörande läkemedel som bör nå läkemedelsföretaget. Detta gäller oavsett om klagomålet anses befogat eller inte.

En reklamation kan vara kemisk/farmaceutisk, teknisk, eller medicinsk. Biverkningar, utebliven eller förändrad effekt handläggs som en reklamation när orsaken misstänks bero på ett produktfel eller förfalskning.

Nationella riktlinjer för hantering av reklamationer har tagits fram av ARI (Arbetsgruppen för Reklamationer och Indragningar), där branschens olika aktörer är representerade.

För mer information om riktlinjerna för reklamationer se Röda Webben (internet site med information, checklistor och goda råd kring reklamationer och indragningar, tillgång via abonnemang från LIF), www.reklamerlakemedel.se eller Läkemedelsverkets hemsida.



Riktlinjer/hantering i korthet

Alla parter i distributionskedjan (läkemedelsföretag, distributör, apotek, dagligvaruhandel) skall ha system för att ta emot och hantera reklamationer. Alla åtgärder skall dokumenteras.

Apotek skall ta emot reklamationer av alla läkemedel, även om läkemedlet sålts av annat apotek/butik.

Dagligvaruhandeln skall ta emot reklamation av läkemedel som ingår i deras sortiment.

Apoteksaktörer som köpt klusterapotek erbjuds Apoteket AB:s ATS-system under en övergångsperiod för hantering av reklamationer (t.o.m. juli 2011). Helt nya apoteksaktörer och dagligvaruhandeln hanterar reklamationer i egna system eller via www.reklamerlakemedel.se.

www.reklamerlakemedel.se är en ny internetsite framtagen av ARI. Här finns praktisk vägledning för reklamationshandling samt webformulär och adresser till läkemedelsföretagen. Siten är tillgänglig för alla.

Eventuellt utlämnande av ersättningsprodukt vid reklamation är ej reglerat i Läkemedelsverkets föreskrifter. ARI rekommenderar att konsumenten ska kunna erhålla ersättningsprodukt efter rimlighetsbedömning av apotekspersonal.

Eventuell rätt att kreditera läkemedelsföretaget avgörs av berört läkemedelsföretag men branschen bör upprätta lämplig modell för hur detta skall hanteras ur krediteringssynpunkt.

Reklamationer hos Tamro

Då kund reklamerar vara hos apotek eller dagligvaruhandel hanteras detta av försäljningsstället i direktkontakt med läkemedelsföretaget.

Tamro hanterar endast de reklamationer som rör skada på vara som har uppkommit av Tamros hantering av varan, t.ex. transportkross.

I dessa fall returneras varan till Tamro och försäljningsstället krediteras.

Kontakt hos Tamro AB för reklamationer

Kontakta Kundservice på respektive Tamro-distribunal.

Kundservice Göteborg
Telefonnummer: 031-767 77 50
Mailadress: kundservice.gb@tamro.com
Öppettider: vardagar kl 8- 18

Kundservice Kungens Kurva
Telefonnummer: 08-567 771 20
Mailadress: kundservice.kk@tamro.com
Öppettider: vardagar kl 8-18

Kundservice Umeå
Telefonnummer: 090-207 22 50
Mailadress: kundservice.um@tamro.com
Öppettider: vardagar kl 8-18