

Ändringar sedan föregående version: Uppdaterat med kontaktinformation till Kundcentrum Göteborg som tar över orderberedningen från och med 2025-01-20.

Gäller för

Apoteket AB och Region Dalarna

Arbetsätt och krav

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 kundservice.rgl@apoteket.se eller 010-44 77 100.
- 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/> under "Region 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

- Maila returfraktsedel till aktuell enhet om vara ska returneras till Apoteket eller ge besked till enheten om att varan ska 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.
- Maila returfraktedel till aktuell enhet om varan ska returneras till Apoteket eller ge besked till enheten om att varan ska kasseras.
- Göra kreditering utifrån blankett "Retur och kreditering av vara"
- Maila en lista över berörda enheter per indragning till Avdelning för läkemedelsförsörjning. Epost: lakemedel.dalarna@regiondalarna.se

Gäller från 2025-01-20	Dokumentnr -version 3.0	Informationsklass Företagsintern
Författare, funktion Erica Lindgren, Driftchef Göteborg Kundcentrum Apoteket AB	Godkänd av, funktion Fredrik Ehrling, avdelningschef Region Dalarna	
Signatur, datum	Signatur, datum	

Aktuell vårdenhet ansvarar för att

- Om varan 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/> under ”Region 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 öppnade 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 tel. 010-44 77 100
- 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/> under ”Region Dalarna”
- Packa retur i 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.
- Maila returfraktsedel till aktuell vårdenhet om vara ska returneras till Apoteket eller ge besked till vårdenheten om att varan kan kasseras.
- Göra kreditering utifrån blankett ”Retur och kreditering av vara”.

Gäller från 2025-01-20	Dokumentnr -version 3.0	Informationsklass Företagsintern
Författare, funktion Erica Lindgren, Driftchef Göteborg Kundcentrum Apoteket AB	Godkänd av, funktion Fredrik Ehrling, avdelningschef Region Dalarna	