

## OHJE APTEEKEILLE

### TUOTEPALAUTUKSET, TUOTEVIRHE- JA HAITTAVAIKUTUSEPÄILYT

Tässä ohjeessa kuvataan miten apteekissa tulee toimia Vitabalans Oy:n tuotteisiin liittyvissä palautuksissa.

**A.** Tuote palautetaan sen toimittaneeseen tukkuliikkeeseen (Oy Medifon Ab ja Tamro Oyj) vain, mikäli kyseessä on *tilausvirhe, toimitusvirhe tai kuljetusvaurio*.

**B.** *Kaikissa muissa tapauksissa* tuote palautetaan Vitabalans Oy:lle riippumatta siitä, onko tuote hankittu suoraan Vitabalans Oy:stä, Oy Medifon Ab:stä tai Tamro Oyj:stä.

**HUOM!** Emme ota vastaan tukun kautta tulleita tuotepalautuksia.

Vitabalans Oy:lle toimitetaan siis kaikki muut paitsi kohdassa A mainitut tuotteet eli

- pyydetty tuotepalautukset
- tuotevirhe-epäilyt
- turvamerkittyjen reseptilääkepakkausten hälytysilmoitukset
- haittavaikutusepäilyt

Emme hyväksy palautettavaksi asiakkaalla vanhentuneita tuotteita. Lääkepalautukset hyvitämme aina rahassa suoraan tilillemme (muista merkitä tilinumero ilmoituslomakkeelle). Muiden kuin lääkkeiden osalta hyvitystavasta voidaan sopia tapauskohtaisesti.

### TUOTTEEN PALAUTTAMINEN (KOHTA B) VITABALANS Oy:lle

1. Täytä erillinen ilmoituslomake:  
<http://www.vitabalans.fi/fi/jalleenmyyjat/apteekeille/ohjeet/>  
Skannaa lomake ja lähetä se sähköpostitse osoitteeseen: [productclaims@vitabalans.com](mailto:productclaims@vitabalans.com)  
Voit myös faksata lomakkeen numeroon 03-618 3130.
2. Pakkaa tuote huolellisesti esim. pieneen pahvilaatikkoon. Laita palautuksen mukaan:  
- alkuperäinen täytetty ilmoituslomake  
- kopio lähetylistasta, jolla tuote on teille saapunut.
3. Palautus toimitetaan Postin välityksellä. Lähetys on maksuton kun käytetään lähetystunnusta:  
ASIAKASPALAUTUS 616645  
Vitabalans Oy  
Varastokatu 8  
13500 Hämeenlinna

Huom! Mikäli kyseessä on **haittavaikutusepäily** lähetä haittavaikutusta koskevat tiedot sähköisellä haittavaikutusilmoituslomakkeella, joka löytyy verkkosivuilta:

[www.vitabalans.com/fi/jalleenmyyjat/apteekeille/haittavaikutusilmoitus/](http://www.vitabalans.com/fi/jalleenmyyjat/apteekeille/haittavaikutusilmoitus/)

## TURVAMERKITTYJEN RESEPTILÄÄKEPAKKAUSTEN HÄLYTYSILMOITUKSET FiMVS-JÄRJESTELMÄSSÄ

Reseptilääkepakkauksen peukaloinnin paljastavan mekanismin eheys on aina tarkistettava lääkkeen toimituksen yhteydessä. Mikäli apteekkihenkilökunta havaitsee tarkistuksessa, että Vitabalansin valmistamaa lääkepakkausta on peukaloitu (rikkinäinen sinetti) se tulee käsitellä tuotevirhe-epäilyinä. Noudata tällöin ohjeita ”*Tuotteen palauttaminen Vitabalans Oy:lle*”.

HUOM. On mahdollista, että serialisoidussa pakkauksessa ei ole peukaloinnin paljastavaa mekanismia, jos se on vapautettu markkinoille ennen 9.2.2019. Peukaloinnin paljastavan mekanismin puuttuminen ei tässä tapauksessa estä pakkauksen toimittamista potilaalle.

### TOIMINTAOHJEET 2D-KOODIN SKANNAUKSEN AIHEUTTAMISSA HÄLYTYSTILANTEISSA

1. Pakkauksen 2D-koodin lukeminen skannerilla ei onnistu
  - a. Syötä pakkauksen tuotekoodi (PC) ja sarjanumero (SN) manuaalisesti.
  - b. Jos myös silmin luettavat tiedot ovat lukukelvottomia, ei pakkausta saa toimittaa asiakkaalle. Pakkauksesta tulee tehdä tuotevirheilmoitus Vitabalans Oy:lle
2. Tuntematon tuotekoodi, eränumero tai sarjanumero
  - a. Jos FiMVS-järjestelmä ilmoittaa tuntemattomista koodeista, pakkausta ei saa toimittaa asiakkaalle.
  - b. Siirrä pakkaus erilleen muista ja merkitse selvästi, että sitä ei saa toimittaa.
  - c. Ilmoita väärennösepäilystä viipymättä Vitabalans Oy:lle **p. 03 615 600 tai [productclaims@vitabalans.com](mailto:productclaims@vitabalans.com)**
3. Pakkaus on inaktiivinen eli merkitty toimitetuksi tai lääkenäytteeksi
  - a. Pakkausta ei saa toimittaa asiakkaalle.
  - b. Siirrä pakkaus erilleen muista ja merkitse selvästi, että sitä ei saa toimittaa.
  - c. Ilmoita väärennösepäilystä Vitabalans Oy:lle
4. Erä on vedetty pois tai pakkaus on lukittu FiMVS-järjestelmässä
  - a. Jos järjestelmä ilmoittaa, että erä on vedetty pois tai pakkaus on lukittu, pakkausta ei saa toimittaa asiakkaalle.
  - b. Siirrä pakkaus erilleen muista ja merkitse selvästi, että sitä ei saa toimittaa.
  - c. Ilmoita väärennösepäilystä Vitabalans Oy:lle
5. Pakkauksen kestoaika on umpeutunut
  - a. Pakkausta ei saa toimittaa asiakkaalle.
  - b. Vanhentunut pakkaus tulee hävittää. Vitabalans ei ota vastaan vanhentuneita tuotteita.
6. Sama toiminto on tehty aiemmin samassa toimipisteessä tai muu tekninen häiriö
  - a. Selvitä syy virhetoimintoon ja ole tarvittaessa yhteydessä apteekkijärjestelmän IT-toimittajan tekniseen tukeen.
  - b. Jos järjestelmä antaa peräkkäin useita teknisen häiriön ilmoituksia, voi apteekki keskeyttämättömän lääkehoidon turvaamiseksi luovuttaa pakkauksen asiakkaalle, mutta pakkauksen tiedot (tuotekoodi, sarjanumero, eränumero ja kesto) tulee kirjata käsin ylös. Virhetilanteen korjaannuttua pakkaus tulee kirjata toimitetuksi.

## YHTEYSTIEDOT

### TUOTEVIRHE-EPÄILYT

Sähköposti: [productclaims@vitabalans.com](mailto:productclaims@vitabalans.com)

Täytä lomake: <http://www.vitabalans.fi/fi/jalleenmyyjat/apteekeille/ohjeet/>

puh. 03 615 600

fax. 03-618 3130

Kiireelliset tapaukset virka-ajan jälkeen:

Puh. 0500-476 321

### RESEPTILÄÄKEPAKKAUSTEN HÄLYTYSILMOITUKSET JA VÄÄRENNÖSEPÄILYT

Hälytysilmoituksesta (poislukien teknisistä häiriöistä tai saman toiminnon uudelleen tekemisestä aiheutuvat hälytykset) tulee aina ilmoittaa myyntiluvanhaltijalle.

puh. 03 615 600

sähköposti: [productclaims@vitabalans.com](mailto:productclaims@vitabalans.com)

Kiireelliset tapaukset virka-ajan jälkeen:

puh. 0500 476 321 tai 050 5144 4560.

### HAITTAVAIKUSTUSEPÄILYT

Täytä sähköinen lomake:

[www.vitabalans.com/fi/jalleenmyyjat/apteekeille/haittavaikutusilmoitus/](http://www.vitabalans.com/fi/jalleenmyyjat/apteekeille/haittavaikutusilmoitus/)

Haittavaikutus-epäilyt:

050 5144 4560 (myös virka-ajan jälkeen)

## MUUT PALAUTUKSIIN LIITTYVÄT ASIAT

Laskutukseen ja tilauksiin liittyvät kysymykset:

puh. 03-615 600

sähköposti: [yrityspalvelu@vitabalans.fi](mailto:yrityspalvelu@vitabalans.fi)

Toimituksiin liittyvät kysymykset:

Varasto puh. 03-615 6093

Keskus puh. 03-615 600

Myynti: Aluekohtaiset yhteystiedot <http://www.vitabalans.fi/fi/jalleenmyyjat/apteekeille>