

RUTINEBESKRIVELSE OG SKJEMA FOR RETUR AV LEGEMIDLER TIL ALLIANCE HEALTHCARE (AH)

Det er viktig at legemidler som skal til forbrenning og legemidler som skal krediteres pakkes separat. Dette gjelder også A og B preparater der institusjonen ønsker kvittering.

NB! Om institusjonen mottar kasser til annen kunde, kontakt kundeservice.

Rutine ved feilbestilte og feilleverte legemidler

Dersom dere får feilbestilte, feilleverte eller ødelagte legemidler, vær vennlig å melde fra til AH på følgende måte:

1. Bruk plukklisten som følger med kassen og marker hvilket legemiddel det gjelder og påfør opplysninger om legemiddelet: varenummer, varenavn, styrke og pakningsstørrelse.
2. Plukklisten faxes til Kundeservice **64 85 04 66**, merket **"Reklamasjon"**.
3. Legemidler institusjonen ikke har mottatt må bestilles på nytt. Ta kontakt med kundeservice dersom nytt legemiddel ønskes tilsendt før neste hovedbestilling.

Retur av legemidler som skal krediteres

1. Pakk legemidlene slik at de ankommer AH uten skader. Emballasjen (kartong / plastpose) **må** tapes.
2. Retur av narkotika eller legemidler som har krav til annen oppbevaringstemperatur enn romtemperatur, må avtales spesielt med kundeservice på tlf.: **64 85 04 00**. Ved retur av kjølevarer må "skjema nr.146" fylles ut og legges i grønn kasse sammen med legemidlene som returneres. Ta kontakt med kundeservice for å få tilsendt skjema og instruksjon om pakking.
3. Frostsensitive legemidler kan ikke returneres i vinterhalvåret, fra 1. november til 1. april. Eksempel på frostsensitive legemidler: Kremer, salver, injeksjonsvæsker, flytende legemidler, inhalasjonsvæsker og plaster.

Ta kontakt med kundeservice ved eventuelle spørsmål.

4. Legg legemidlene i den grønne medisinkassen.
5. Fyll ut returseddél med kundenummer, ordrenummer, varenummer, varenavn, antall og returkode (årsak) og legg den i kassen.
6. Forsegl kassen med en AHs forseglingsstrips i hver ende. (varenummer 333154).
7. Ta ut returetikett, se steg-for-steg guide under. Brett denne og sett den i kassens plastlomme slik at adressen kommer tydelig fram.
8. Sendes med Postens sjåfør ved neste leveranse.

Retur av legemidler som skal til forbrenning/destruksjon

1. Pakk legemidlene slik at de ankommer AH uten skader. Emballasjen (kartong / plastposen) **må** tapes!
2. Emballasjen merkes **TIL FORBRENNING** og legges i en grønn kasse som forsegles.
3. Returseddel merkes til forbrenning. Det er ikke nødvendig å spesifisere hvilke legemidler som sendes til forbrenning.

Unntak A og B preparater:

- Institusjonen fyller ut kvitteringsliste (se vår nettside) for retur av A og B preparater påført kundennummer, navn og faksnummer til institusjonen
 - Kvitteringslisten legges løst i grønn kasse på toppen av legemidlene. *Husk å ta kopi!*
 - Dere vil motta signert kvittering pr faks på deres vedlagte kvitteringsliste, dersom denne er utfylt med kundennummer, navn på institusjonen og faksnummer.
4. Forsegl kassen med en AH s forseglingsstrips i hver ende. (varenummer 333154)
 5. Ta ut returetikett, se steg-for-steg guide under. Brett denne og sett den i kassens plastlomme på en slik måte at dressen er godt synlig.
 6. Sendes med Postens sjåfør ved neste leveranse.

RETURSEDDER - INSTITUSJON

Kundenr	
Kundenavn	
Dato	
Kontaktperson	

Returavdelingen:
64 85 04 14
64 85 04 73

Kundeservice:
64 85 04 00

Varenummer	Antall	Varebetegnelse	Enhet	Retur kode	Kommentar *

Returkoder	* Kommentarer ved
3. Reklamasjon på produkt (innhold eller pakning, ikke transportskader)	Returkode 3: Beskrive klagen
5. Feilleveranse/feilplukk	Returkode 5, 6 og 7: Angi alltid ordrenr. Skal returneres innen 1 uke. Returkode 6: Destrueres lokalt om mulig
6. Transportskade	
7. Feilbestilling	

Fylles ut av Alliance Healthcare:

Ordrenr:	
Dato:	Signatur:

RETURETIKETT

STEG-FOR STEG GUIDE for produksjon av returetikett til AH.

NB: KASSER OG LOKK SKAL IKKE MERKES

1. PÅLOGGING

Innlogging skjer via internett - <http://pb.edipost.no/>

Bruker ID: retur@alliance-healthcare.no

Passord : 53a8cf43

2. REGISTRERING

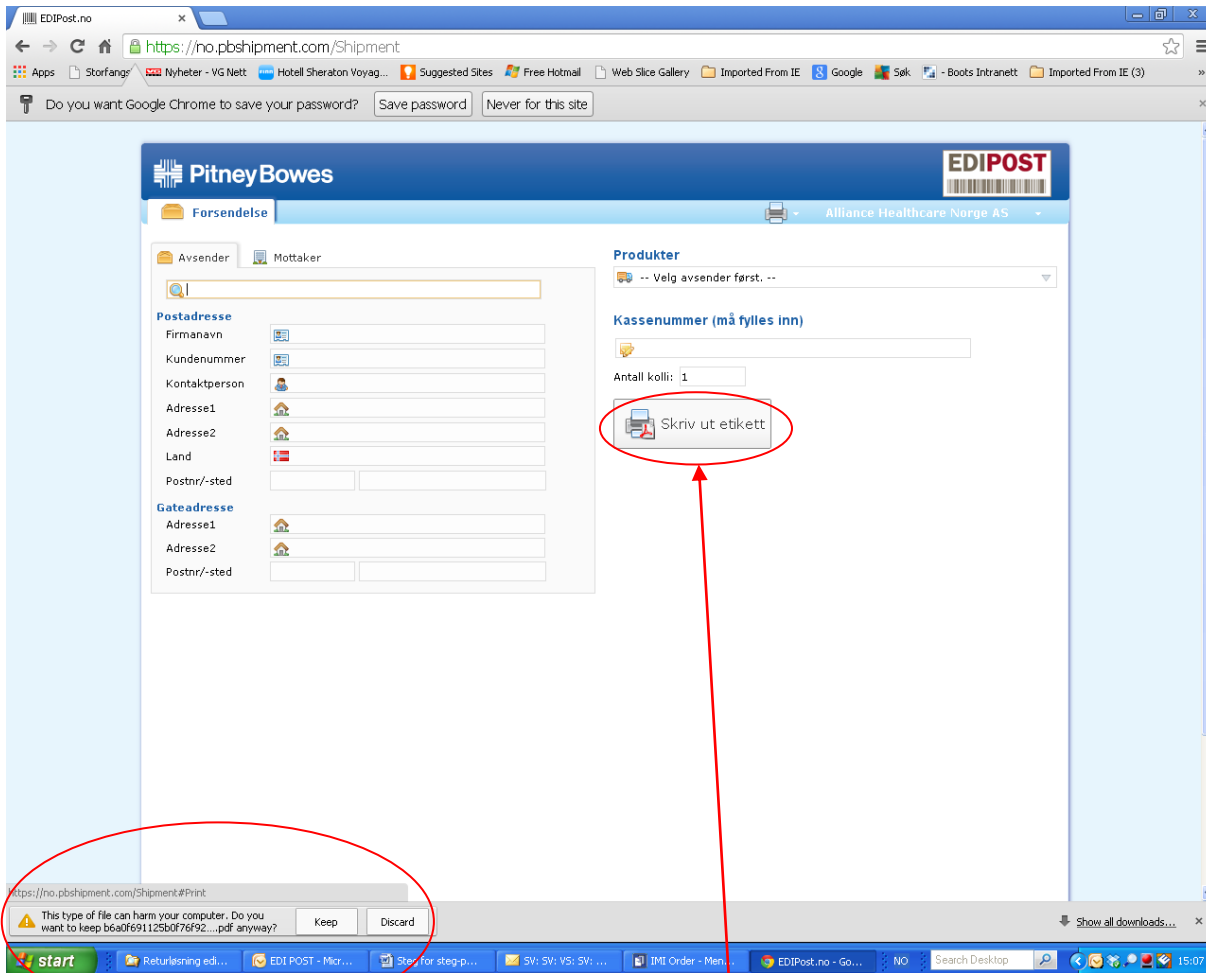
Benytt institusjonens kundenummer (AH kundenummer) eller alfasøk og trykk enter. Feltene for institusjonen fylles ut automatisk.

Institusjonens kundenr eller alfasøk

Kasse nr
(minst 2 tegn, valgfrie)

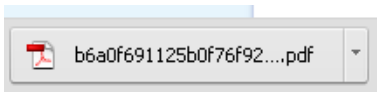
ANTALL KOLLI / MERKELAPPER

3. PRINT AV ETIKETT(ER)



STEG 1, TRYKK PÅ "SKRIV UT ETIKETT"

STEG 2, TRYKK "KEEP"(BEHOLD) OG PDF DOKUMENTET ER KLART FOR UTSKRIFT. PDF DOKUMENTET VISES I SAMME POSISJON SOM I STEG 2 ETTER AT DU HAR TRYKKET "KEEP"



Ved problemer kan vårt kundenseter kontaktes på tlf **64 85 04 00**.