



# Alert reporting via reklameraläkemedel.se

Instructions for using the form at  
reklameraläkemedel.se when reporting errors during  
e-verification

# Background

- A new form is being launched to report errors and alerts from pharmacies/wholesalers/retailers to the pharmaceutical company in question, to coincide with the introduction of e-verification of medicines
- The form is available at [reklameraläkemedel.se](http://reklameraläkemedel.se) from 8 February 2019 and in use from 9 February 2019
- The form is described on the following pages
- One report per pack is recommended
  - If relevant, several Alert IDs can be entered in a single report

# News from 3rd of December 2019

- The update will:
  - provide for an easier way for reporting error messages and alerts
  - provide guidance that will improve the completeness in reports, which makes the handling easier and faster, both for the reporter and for the receiver
  - Give e-VIS possibilities to prioritise errands during investigation
- **News:**
  - The most common error codes that trigger reporting is now presented as options in a drop down menu.
  - Alert ID is to be reported in a separate field (If Alert ID is missing, this can be indicated in a check box)
  - Serial number is reported in a separate field (only if Alert ID is missing)

# Reklameräläkemedel.se

The screenshot shows the homepage of Reklameräläkemedel.se. The header is dark red with the site name and a logo of a hand holding a pill. Below the header, there is a main content area with a white background. A blue box with the text "New form 8 February 2019" is overlaid on the page, with a blue arrow pointing to the "Rapportering e-verifikation" section. Another blue box with the text "Description of reporting and reference to additional information at e-VIS' website" is overlaid on the left, with a blue arrow pointing to the same section. The page content includes a welcome message, sections for "Rapportering av reklamation" and "Rapportering e-verifikation", and three buttons for reporting: "Återförsäljare reklamerationsrapport", "Återförsäljare rapportering e-verifikation", and "Privatperson". The footer is dark red and contains the LIF logo and contact information.

Reklamera läkemedel

Välkommen till läkemedelsbranschens webbportal för reklamation av läkemedel!

**Rapportering av reklamation**  
Enligt regelverken för handel med läkemedel är alla apotek och anna av läkemedel till aktuell läkemedelstillverkare. Det är viktigt att informera läkemedelstillverkaren om reklamationer.  
Alla läkemedelsföretag är välkomna att ansluta sig till reklameräläkemedel.se. [Klicka här för att se en instruktionsfilm.](#)

**Rapportering e-verifikation**  
Kraven på e-verifikation av läkemedelsförpackningar gäller fr.o.m. 9 februari 2019. Detaljerad information finns att läsa på e-VIS webbplats (<https://e-vis.se/>). Via valet "Rapportering e-verifikation" nedan kan avvikelser och felmeddelanden från e-verifikationssystemet rapporteras direkt till läkemedelstillverkaren. En rekommendation kring vilka fel som ska rapporteras återfinns på e-VIS webbplats: <https://e-vis.se/page-2/>. Observera att fel från e-verifikationssystemet inte innebär att förpackningar måste returneras eller skickas tillbaka till tillverkaren. Rapportera felet och invänta svar från tillverkaren angående om och när förpackningen kan lämnas ut.

**Återförsäljare reklamerationsrapport**  
betar för en återförsäljare av läkemedel och vill göra en reklamation.

**Återförsäljare rapportering e-verifikation**  
Jag arbetar åt en återförsäljare och vill rapportera felmeddelande i samband med e-verifikation.

**Privatperson**  
Jag är en privatperson och vill läsa mer om läkemedelsreklamationer.

LIF  
Läkemedelsindustriföreningens Service AB, Box 17608, 118 92 Stockholm  
Telefon 08 462 37 00 - E-post [info@lif.se](mailto:info@lif.se)

# How to complete the form – Step 1

1. Search for the product or input manually
2. Complete the obligatory fields
3. Click on 'Next step'

Fields marked with \* are mandatory

## Rapportering e-verifikation

1 Produktinformation 2 Ärendeinformation 3 Information om rapportör 4 Klar

Varunummer, EAN-kod, produktnamn

Sök produkt eller Manuell inmatning av produktinformation

Fält med asterisk\* är obligatoriska

Företag*	Produktnamn*	Beredningsform*	Styrka*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	t ex tablett, plåster, tuggummi	t ex 10 mg

Förpackningsstorlek*	Varunummer på förpackningen*	EAN-kod*	Batchnummer*
t ex 50 st	xxxxxx	Streckkodsnummer	Nummer på tillverkningsatts

Antal förpackningar*	Utgångsdatum	Levererande parthandlare
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nästa steg >

 LIF

Läkemedelsindustriföreningens Service AB, Box 17608, 118 92 Stockholm  
Telefon 08-462 37 00 - E-post info@lif.se

# How to complete the form – Step 2

1. In the drop down menu, mark what kind of problem that will be reported
2. If relevant: Give a description of the error and if the alert has been reported to the Swedish MPA
3. If relevant, also state in the description field:
  - Patient cannot be dispensed with a different pack
  - Critical medication
  - The error was discovered up on delivery
  - Several packs appear to be affected by the error
4. Alert ID must be added, if Alert ID is missing, tick in the check-box "Alert ID saknas"
5. State whether the pack is in quarantine
6. Click on 'Next step'

## Rapportering e-verifikation

1 Produktinformation 2 **Ärendeinformation** 3 Information om rapportör 4 Klar

Fält med asterisk\* är obligatoriska

Ange vad felet gäller\*

Ange Alert ID  Alert ID saknas:

Ange Serienummer

Finns förpackningen i karantän hos apoteket?  Ja  Nej

Ärendebeskrivning

Beskriv ärendet nedan. Om ärendet är rapporterat till Läkemiddelsverket som misstänkt förfälskning bör det anges nedan. Ange inga personuppgifter i detta fält. Personuppgifter är information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person, till exempel namn, personnummer, telefonnummer eller namn på vårdinrättning.

Ange vad felet gäller\*

Serienumret är okänt  
Batchens identifierare matchar inte den identifierare som produktägaren har angivit  
Utgångsdatum på förpackning matchar inte det utgångsdatum som produktägaren har angivit  
Produktkoden är okänd  
Förpackningen är redan expedierad/Förpackningen är redan avaktiverad (ange förpackningens status i fältet "Ärendebeskrivning" nedan)  
Förpackningens status kan inte återställas till aktiv  
2D-koden är inte fullständig  
Annat fel (komplettera med information i "Ärendebeskrivning" nedan)

Föregående steg

LIF  
Läkemedelsindustriföreningens Service AB, Box 17608, 118 92 Stockholm  
Telefon 08-462 37 00 - E-post info@lif.se

# How to complete the form – Step 3

1. Enter contact details for the reporting location to which the pharmaceutical company can send notification regarding handling of the pack
2. Enter the coordinator and date the pack sent an alert
3. Click on 'Report summary'

## Rapportering e-verifikation

1 Produktinformation 2 Årendeinformation 3 Information om rapportör 4 Klar


Apoteksnamn  Sök apotek eller Manuell inmatning av partihandel/försäljningsställe

Fält med asterisk\* är obligatoriska

Apotek/Partihandlare/Försäljningsställe*	Ort*	Direkttelefon till apoteket/butiken* ⓘ
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-post för kopia (undvik privat adress)* ⓘ	Bekräfta e-post* ⓘ	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Handläggare* ⓘ	Datum för felmeddelande*	
<input type="text"/>	<input type="text" value="åååå-MM-dd"/>	<input type="text"/>

För information om läkemedelsföretagets behandling av dina personuppgifter för att hantera ärendet, se [information på LIFs webbplats](#).

< Föregående steg Sammanfattning av rapport >

 LIF  
Läkemedelsindustriföreningens Service AB, Box 17608, 118 92 Stockholm  
Telefon 08-462 37 00 - E-post info@lif.se

# The form is sent to the same email addresses as the complaints reports from reklamer.läkemedel.se

- Reporting pharmacy/wholesaler/retailers (email address stated on form)
- Pharmacy chain's quality department\*
- Pharmaceutical company
- Läkemedelsverket (Swedish Medical Products Agency)
- e-VIS
- Copy to LIF

\*provided the pharmacy is identified using the form's search function and that the pharmacy is part of a chain that has given an email address to LIF for complaints reporting



# If the pharmaceutical company does not participate by providing contact details at [reklameraläkemedel.se](https://reklameraläkemedel.se)

- Handled in the same way as complaints, i.e. the form can be used to collect data and be printed out, but no report can be sent electronically to the company
- The user is informed of this in the form

# Examples of emails

E-verifications and complaints reports from reklameraläkemedel.se have different subject lines and headings in the email.

If it is necessary to forward any of the report types to another email address, a rule can be added to the recipient's email client.

reklamation@lif.se | reklamation@lif.se  
E-verifikationsrapportering via reklameraläkemedel.se

**E-verifikationsrapportering av Läkemedel**

**Beställning skickad datum: 2019-01-10 12:55:10**

**Ärendenummer: 700004**

**Produktinformation:**

Företag:	Läkemedelsföretag
Produktnamn:	Läkemedel
Beredningsform:	Tablett
Styrka:	10 mg
Förpackningsstorlek:	50 styck
Varunummer på förpackningen:	000000
EAN-kod:	01234567890123
Batch-/lot-/serienummer:	ABC123
Antal förpackningar:	1
Utgångsdatum:	2020-02-20
Levererande parthandlare:	

**Ärendeinformation:**

Feltyp	Batchens identifierare matchar inte den identifierare som produktägaren har angivit
Alert ID	SE-OVT-AH4-UYE-8WR
Serienummer	JX6229-1
Finns förpackningen i karantän hos apoteket?	Ja
Ärendebeskrivning:	

Butiksnamn:	Apoteket Guldfisken
Ort:	Malmö
E-post för kopia (undvik privat adress):	<a href="mailto:apoteket.guldfisken@apotek.se">apoteket.guldfisken@apotek.se</a>
Direkttelefon till apoteket/butiken:	040-123456
Telefon receptur:	040-123456
Handläggare:	Test Testsson
Datum för felmeddelande:	2019-01-10

# Contact details

- Questions about the reporting form for e-verification: [rodawebben@lif.se](mailto:rodawebben@lif.se)
- Other questions about e-verification: [info@e-vis.se](mailto:info@e-vis.se)