

# Instruktion för slutanvändare - hantering av alerts i NMVS Alerts

1	Generellt om dokumentation och utredning av larm.....	2
2	Dokumentera orsak i NMVS Alerts - när apoteket/partihandeln själv orsakat larmet.....	3
2.1	Ange orsaken till larmet i NMVS Alerts .....	3
3	Rapportering till MAH – när apoteket/partihandeln inte kan se att de själva har orsakat larmet.....	4
4	Angående hantering av varningar som inte genererat alert.....	6
5	Åtkomst till larmen i NMVS Alerts.....	6
6	Hitta och söka efter larm i NMVS Alerts .....	7
6.1	Åtkomst till larmen i NMVS Alerts .....	7
6.2	Filtrera och hitta larm.....	7
6.3	Se alertdetaljer för enskild alert och dokumentera orsaken .....	8
6.4	Hitta alerts beroende på utredningsstatus .....	8
6.5	Exportera larmen till excell .....	9
7	Få åtkomst till NMVS Alerts.....	9
7.1	Begäran om nytt konto för NMVS Alerts .....	9
7.2	Skapa lösenord för konto till NMVS Alerts.....	9
8	Bakgrund.....	11
8.1	Rekommendationer för hantering av varningar och larm.....	11
8.2	Hur vet jag att en alert har skapats?.....	11
8.3	Vad ska jag göra om en alert har genererats? .....	11
9	Beskrivning av information.....	12
9.1	Beskrivning av larmkoder.....	12
9.2	Förklaring av filtreringsfälten .....	13
9.3	Förklaring av information under Alert details .....	14
9.4	Larmens olika status: .....	17
9.5	Förslag på kommentarer beroende på orsak till larmet .....	18

# 1 Generellt om dokumentation och utredning av larm

e-VIS har tillsammans med Sverige Apoteksförening, Distributörsföreningen, LIF, Läkemedelshandlarna och Föreningen för generiska läkemedel och biosimilarer tagit fram rekommendationer för hantering av varningar och larm. Rekommendationerna finns på e-VIS hemsida [e-vis.se/varningar-larm](https://e-vis.se/varningar-larm)

- Om ett larm skapas måste apoteket eller partihandeln som kontrollerat förpackningen utreda larmet. Apoteket/partihandeln kommer åt samtliga larm som genererats av dem i NMVS Alerts.
- Ett larm är en varning om att förpackningens unika identifierare (2D-koden) inte kan hittas i e-verifikationsdatabasen eller att förpackningen inte går att avaktivera då förpackningen redan är avaktiverad.

## Mailnotiser med uppmaning att utreda larmen

Har ditt apotek en registrerad mailadress i NMVS Alerts kommer ni få mailnotiser från NMVS Alerts med uppmaning att utreda larmet.

- Om e-VIS behöver ytterligare information från apoteket/partihandeln så kommer e-VIS generera ytterligare notiser för larmet.
- Läs alltid meddelandet i mailnotisen som skickats till apoteket.

## Om apoteket/partihandeln som kontrollerat förpackningen kan se att misstag eller fel på sin sida har orsakat larmet så är inte läkemedlet en förfälskning:

- Ingen rapportering av förpackningen behöver göras till läkemedelsföretaget (via [reklameralakemedel.se](https://reklameralakemedel.se)).
- Apoteket eller partihandeln måste informera e-VIS om orsaken till larmet via NMVS Alerts inom 2 dagar.

## Om ingen orsak till larmet kan hittas hos apoteket/partihandeln som kontrollerat förpackningen så kan läkemedlet vara en förfälskning:

- Förpackningen ska sättas i karantän.
- Apoteket eller partihandeln måste rapportera förpackningen till läkemedelsföretaget med e-VIS på kopia inom 2 dagar. Vid rapportering via [reklameralakemedel.se](https://reklameralakemedel.se) bör feltyp "e-verifikationsvarning" användas, då blir e-VIS automatiskt på kopia.
- Om förpackningen har rapporterats med e-VIS på kopia behöver ingen information anges i NMVS Alerts.

Om en alert genereras av slutanvändaren ska orsaken till alerten dokumenteras eller förpackningen rapporteras så snabbt det är möjligt, dock senast 2 dagar efter att varningen initierades.

e-VIS har en **lagstadgad skyldighet** att säkerställa att larm som genereras i e-verifikationsdatabasen utreds.

Syftet med utredningen är att **säkerställa att larmen inte beror på en möjlig förfälskning**.

e-VIS är en förening som driver den svenska e-verifikationsdatabasen. e-VIS verksamhet beslutas av e-VIS styrelse som består av Sverige Apoteksförening, Distributörsföreningen, LIF, Läkemedelshandlarna och Föreningen för generiska läkemedel och biosimilarer.

## 2 Dokumentera orsak i NMVS Alerts - när apoteket/partihandeln själv orsakat larmet

Om du som apotek eller partihandel i er första utredning av alerten kommit fram till att ni själva orsakat alerten ska detta dokumenteras i NMVS Alerts.

Orsaken till alerten bör dokumenteras så snart som möjligt, men senast inom 2 dagar.

### 2.1 Ange orsaken till larmet i NMVS Alerts

1. Under **Investigation Status**, välj **Root Cause on My Side**. Detta för att e-VIS ska veta att orsaken har hittats på er sida och alerten inte längre är en indikation för en möjlig förfalskning.
2. Under **Comment** ange en kortfattat **kommentar** om vad som inträffat (orsak) och hur problemet har lösts.
3. Under **Status change**, markera alerten som **Investigated** om man vill förtydliga att man är färdig med sin utredning.
4. Klicka på **Save**

e-VIS läser kommentarer från apotek/partihandel för alla larm som e-VIS ännu inte har stängt. När e-VIS utifrån informationen i NMVS Alerts förstår att orsaken till larmet beror på apoteket/partihandeln kommer e-VIS uppdatera statusen till **Closed** (stänga larmet)

The screenshot shows a web form for documenting an alert. It is titled "Level 1 Investigation". There are four radio button options: "Technical Error", "Procedural Error", "Pack Returned", and "Other". Under "Actions", the "Inform NMVO" option is checked. Under "Status change", the "Investigated" option is selected. The "Investigation Status" dropdown menu is set to "Root Cause on My Side". A text area for "Comment" contains the text: "Förpackningen som kontrollerades har vid senare försök verifierats som aktiv. Skannern har läst av 2D-koden felaktigt". At the bottom right, there is a "Save" button and a character count "117 / 490".

**Bild 1, Dokumentation av orsak till alert orsakat av apotek/partihandel**

I **Tabell 5 Förslag på kommentarer beroende på orsak till larmet** finns förslag på kommentarer vid olika typer av vanliga fel hos apotek/partihandel som kan anges för att bekräfta att orsaken till larmet beror på apoteket/partihandeln.

### 3 Rapportering till MAH – när apoteket/partihandeln inte kan se att de själva har orsakat larmet

Status på larmet i NMVS Alert ska inte ändras utan lämnas kvar i status **Open** om förpackningen har rapporterats till MAH.

Förpackningen ska **rapporteras till MAH (läkemedelsföretaget) via reklameralakemedel.se** eller enligt apotekets vanliga reklamationshantering. Följ instruktionerna i reklameraläkemedel.se

- Om läkemedlet marknadsförs i Sverige kan du söka upp läkemedlet med hjälp av varunummer
- Vid "**Ange vad felet gäller**" ange "**e-verifikationsvarning**" om felet gäller en varning från e-verifikationsdatabasen så att e-VIS får en kopia på rapporten.
  - Om e-VIS inte får en kopia vet vi inte om att förpackningen har rapporterats. Detta kan leda till onödiga påminnelser till apoteket och till läkemedelsföretaget samt vidare rapportering till Läkemedelsverket.
- Ange alltid ett larm-ID som förpackningen eller förpackningarna har orsakat.
  - Har en förpackning orsakat flera larm räcker det med att ett larm-ID anges.
  - Har inget larm skapats när varningen genererades behöver inget larm-ID anges.
- Ange alltid förpackningens **serienummer**.
- Specificera under **Ärendebeskrivning**:
  - Vilken varning ni fått från e-verifikationsdatabasen.
  - Om kundens behov av läkemedel har kunnat tillgodosetts.
- Kontrollera gärna att serienummer blir rätt.
- Alla apotek med tillstånd kan sökas upp under "Sök apotek".
- Ange en **e-postadress** som kontrolleras dagligen. Läkemedelsföretaget måste utreda förpackningen och varningen tillsammans med det apotek/partihandel som rapporterat förpackningen och **frågor från läkemedelsföretaget måste därför besvaras**.

#### **e-VIS hantering av rapporten och larmen efter att förpackningen rapporterats**

När e-VIS tar emot rapporter kommer vi söka upp de larm som den rapporterade förpackningen har genererat. e-VIS uppdaterar statusen på larmen till **Under investigation** för att tydliggöra att förpackningen som orsakat larmen har rapporterats.

När läkemedelsföretaget återkopplar till apoteket/partihandeln ska de också alltid sätta [alerts@e-vis.se](mailto:alerts@e-vis.se) på kopia. När läkemedelsföretaget tillsammans med apoteket/partihandeln har hittat en orsak till varningen och e-VIS har blivit informerade kommer e-VIS uppdatera statusen på larmet till **Closed**.

### **3.1.1 Om apoteket frivilligt vill göra notering i NMVS Alerts att förpackningen som genererat alerten har rapporterats till MAH**

Om apoteket eller partihandeln vill göra en notering i larmet om att förpackningen som genererat larmet har rapporterats till MAH. Detta är dock inte obligatoriskt.

1. Under **Status change**, låt alerten stå kvar som **Open**
2. Under **Investigation Status**, om orsaken inte beror på Apoteket/partihandeln välj **Root Cause Not On My Side**
3. Ange en kortfattat kommentar att
  - a. förpackningen är rapporterad till läkemedelsföretaget/MAH.
  - b. Ärendenummer på rapport i från reklameraläkemedel.se
4. Klicka på **Save**

e-VIS kommer uppdatera statusen till **Under investigation** när e-VIS har mottagit och kontrollerat rapporten som skickats till läkemedelsföretaget.

### **3.1.2 Om apotek eller partihandel genererar nya larm för en förpackning där läkemedelsföretaget redan bekräftat att orsaken beror på deras hantering**

Om läkemedelsföretaget bekräftat att felet beror på fel på sin sida och felet inte går att rätta så kommer förpackningen fortsätta att generera larm vid kontroller eller avaktiveringsförsök mot e-verifikationsdatabasen.

Om larm skapas där apoteket/partihandeln fått bekräftat av läkemedelsföretaget att orsaken beror på fel på deras sida så är det bra om detta bekräftas av apoteket/partihandeln i NMVS Alerts.

1. Under **Status change**, låt alerten stå kvar som **Open**
2. Under **Investigation Status**, då orsaken inte beror på Apoteket/partihandeln välj **Root Cause Not On My Side**
3. Ange en kortfattat kommentar att
  - a. MAH har bekräftat att felet beror på fel på sin sida.
  - b. Ärendenummer på rapport i från reklameraläkemedel.se
4. Klicka på **Save**

e-VIS kommer stänga larmet (uppdatera status till **Closed**) när vi sett att en orsak till felet kan hittas hos läkemedelsföretaget.

## 4 Angående hantering av varningar som inte genererat alert

Vissa varningar genererar inte alerts i e-verifikationsystemet och alert kommer då inte heller hittas i NMVS Alerts. Exempel är:

- Om produktkoden inte kan hittas i e-verifikationsystemet
- Vid verifiering av förpackningen och förpackningen inte har förväntad status.

Dessa situationer ska hanteras enligt rekommendationerna för hantering av varningar och alert från e-verifikationsystemet. Om varningen beror på apoteket/partihandelns egen hantering kan förpackningen lämnas ut förutsatt att felet rättats. Om apoteket/partihandeln inte kan se att de själva har orsakat alerten ska förpackningen rapporteras till läkemedelsföretaget.

## 5 Åtkomst till larmen i NMVS Alerts

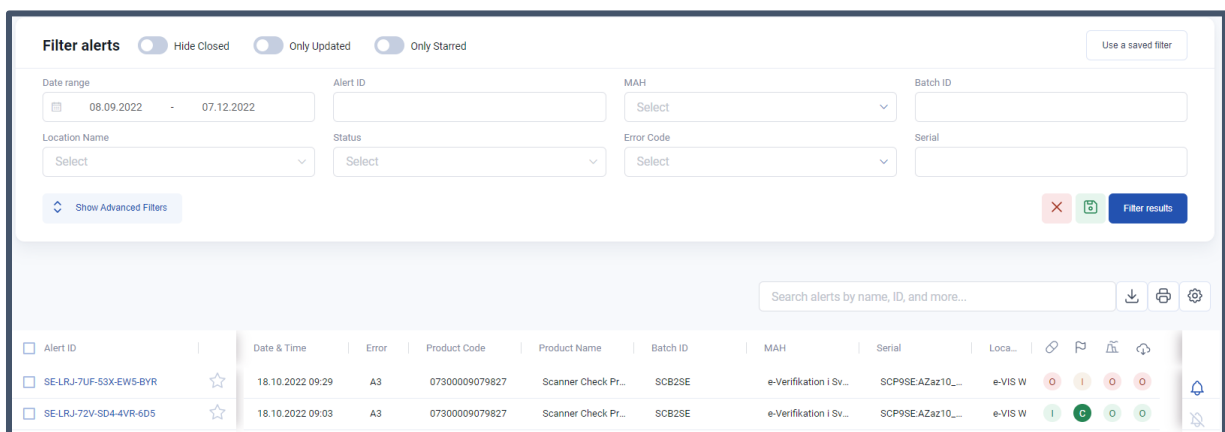
Du kommer åt larmet i NMVS Alerts antingen genom att logga in i NMVS Alerts eller via direktlänken i mailnotisen som skickas.

### Åtkomst genom att logga in:

Gå in på <https://app.nmvs-alerts.com/>

1. Under **User ID** ange den e-postadress ni angivit som användare
2. Vid **Password** ange ert lösenord
  - I listan visas alla larm som genererats hos apoteket/partihandeln den senaste två veckorna. Under **Date range** kan du ändra datumintervallet till tre månader bakåt i tiden.
  - Klicka på larm-ID under Alert ID för att se larminformationen och för att dokumentera orsaken.

### Bild 2 översikt över larmen



The screenshot shows the 'Filter alerts' interface. At the top, there are filter options: 'Hide Closed', 'Only Updated', and 'Only Starred'. Below these are search filters for 'Date range' (08.09.2022 - 07.12.2022), 'Alert ID', 'MAH', 'Batch ID', 'Location Name', 'Status', 'Error Code', and 'Serial'. A 'Filter results' button is visible. Below the filters is a search bar: 'Search alerts by name, ID, and more...'. The main part of the screenshot is a table with the following columns: Alert ID, Date & Time, Error, Product Code, Product Name, Batch ID, MAH, Serial, and Loca... (Location). Two alerts are listed:

Alert ID	Date & Time	Error	Product Code	Product Name	Batch ID	MAH	Serial	Loca...
SE-LRJ-7UF-53X-EW5-BYR	18.10.2022 09:29	A3	07300009079827	Scanner Check Pr...	SCB2SE	e-Verifikation i Sv...	SCP9SEAZaz10_...	e-VIS W
SE-LRJ-72V-SD4-4VR-6D5	18.10.2022 09:03	A3	07300009079827	Scanner Check Pr...	SCB2SE	e-Verifikation i Sv...	SCP9SEAZaz10_...	e-VIS W

### Åtkomst via direktlänk i mailnotis

När ett larm skapas så kommer i de flesta fall en mailnotis med en uppmaning om att utreda larmet skickas till de användare som finns i NMVS Alerts för apoteket/partihandeln.

- I mailnotisen finns en **direktlänk** där apoteket/partihandeln kan komma åt larmet utan att behöva logga in.
- Direktlänken är giltig tills apoteket/partihandeln gör en uppdatering av larminformationen dock varar länken endast i 7 dagar.

- Om e-VIS har en fråga på er återkoppling, behöver påminna apoteket om att utreda larmet eller när utredningen inte är fullständig så kommer **ytterligare mailnotis** att skickas till apoteket/partihandeln.

Läs **alltid meddelandet i notisen**. Har ni frågor om vår uppmaning är det viktigt att ni kontaktar e-VIS omgående. Innehållet i mailnotisen hittar ni också alltid i alerten under "NMVO (e-VIS)".

## 6 Hitta och söka efter larm i NMVS Alerts

### 6.1 Åtkomst till larmen i NMVS Alerts

#### 6.1.1 Åtkomst till alert via temporär länk i e-post

Om en alert har skapats i NMVS Alerts kommer ett e-postmeddelande skickas till apotek/partihandeln.

Om apotek/partihandeln klickar på temporär länk i mailet kommer de komma åt alerten och kan uppdatera status.

#### 6.1.2 Åtkomst genom att logga in i NMVS Alerts

Om apoteket/partihandeln har registrerat ett konto kan denne logga in i NMVS Alerts och se samtliga alerts för sitt apotek/partihandel.

### 6.2 Filtrera och hitta larm

I NMVS Alerts kan du filtrera fram alerts beroende på datan (serienummer/produktnummer/batch) som finns på förpackningen.

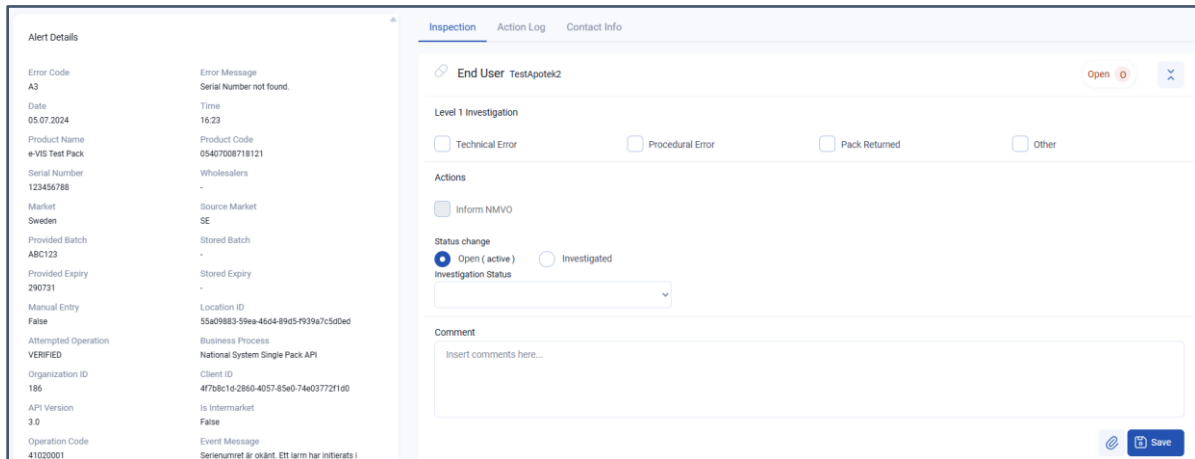
1. Ange data du vill filtrera på
  - Klicka på **Show Advanced Filters** för att se samtliga möjliga filtreringsmöjligheter
  - För att rensa filtreringen klicka på "X".
2. Klicka på **Filter results**

**Bild 3 Filtrering av larmen**

## 6.3 Se alertdetaljer för enskild alert och dokumentera orsaken

1. Klicka på Alert-ID (kolumnen längst ut till vänster) för att se samtlig information om alerten.
2. Larmet öppnas i en ny flik

**Bild 4 Alert details och apotekets/partihandelns utredning**



3. Under **Alert details** finns viktig information om larmet
4. Apoteket/partihandeln anger sin utredning under **Inspection** och **End-user**.
5. Under **Action Log** kan ni se tidigare **kommentarer** och **åtgärder** för larmet.

## 6.4 Hitta alerts beroende på utredningsstatus

### 6.4.1 Hitta alerts som inte är utredda av slutanvändaren.

1. Under **Status** markera att följande statusar ska visas:
  - End-user – Open
  - NMVO – Open

2. Klicka på **Filter results**

### 6.4.2 Hitta alerts som rapporteras av slutanvändaren, men där återkoppling om orsak inte är rapporterat av MAH (läkemedelsföretaget)

1. Under **Status** markera att följande statusar ska visas:
  - End-user – Open
  - NMVO – Under investigation

2. Klicka på **Filter results**

### 6.4.3 Hitta alerts där slutanvändaren identifierat att alerten orsakats av slutanvändaren själv

1. Under **Status** markera att följande statusar ska visas:
  - End-user – Investigated
2. Klicka på **Filter results**

## 6.5 Exportera larmen till excell

1. Filtrera fram de alerts som ska exporteras.

- Notera att NMVS Alerts bara kan visa 500 alerts åt gången. Men vid exportering till excel kan upp till 5000 alerts exporteras. Även om alla alerts inte syns i webbgränssnittet kommer alla alerts vara med i exporten så länge antalet är mindre än 5000.

2. Klicka på symbolen nedan:



3. Excellfil med exportresultatet laddas ner.

## 7 Få åtkomst till NMVS Alerts

### 7.1 Begäran om nytt konto för NMVS Alerts

Apoteksaktörens eller partihandeln primära kontakt rapporterar till e-VIS vilka e-postadresser (användare) som ska ha åtkomst till alertportalen NMVS Alerts.

Saknar du åtkomst till NMVS Alerts och arbetar på en apotekskedja behöver du kontakta ditt servicekontor.

Begäran om att skapa en ny användare skickas till [alerts@e-vis.se](mailto:alerts@e-vis.se)

I begäran ska det framgå:

- Vilken plats vars larm användaren ska ha åtkomst till
- E-postadress för användaren.

### 7.2 Skapa lösenord för konto till NMVS Alerts

När e-postadressen för användaren till NMVS Alerts har registrerats kommer notiser om nya alerts skickas till e-postadressen. För att logga in och se samtliga alerts behöver användaren skapa ett lösenord.

1. I samband med att e-postadressen registrerades bör användaren ha fått ett registreringsmail. Kontrollera gärna skräpposten om mailet inte har kommit fram.
2. Klicka på "**klicka här!**" i registreringsmailet för att skapa lösenord till kontot.

**Bild 5 Registreringsmail för att skapa lösenord**



**7.2.1 Om länken i registreringsmailet inte längre fungerar.**

Maila [alerts@e-vis.se](mailto:alerts@e-vis.se) och be om ett nytt registreringsmail. Det måste framgå vilken e-postadress som behöver ett nytt registreringsmail.

## 8 Bakgrund

### 8.1 Rekommendationer för hantering av varningar och larm

e-VIS har tagit fram rekommendationer för hantering av varningar och larm från e-verifikationsystemet. Dessa rekommendationer bör följas vid hantering av alla typer av varningar och alert.

Rekommendationerna finns tillgängliga på e-VIS hemsida.

### 8.2 Hur vet jag att en alert har skapats?

När du får ett svar eller en varning skapas inte alltid en alert. Om en alert har skapats står det alltid i svarsmeddelandet från e-VIS "ett larm har initierats i systemet".

Om en alert har skapats har en varning om möjlig förfalskning skickats till MAH (dvs läkemedelsföretaget) samt till e-VIS som behöver utreda dessa alert. Om apoteket/partihandeln själva har orsakat alerten är det därför extra viktigt att orsaken dokumenteras.

Notera att förpackningen måste hittas i e-verifikationsdatabasen och måste avaktiveras som expedierad innan förpackningen kan lämnas till patient/kund.

### 8.3 Vad ska jag göra om en alert har genererats?

Om en alert genererats behöver apoteket/partihandeln utreda om de kan vara apotekets egen hantering som orsakat alerten.

Om apoteket/partihandeln själva orsakat alerten behöver orsaken dokumenteras. Om bakomliggande fel har rättats så att förpackningen kan verifieras eller avaktiveras kan förpackningen lämnas ut eller distribueras vidare.

Om apoteket/partihandeln inte kan se att de själva har orsakat alerten ska förpackningen rapporteras till MAH (läkemedelsföretaget) enligt gällande rutiner för reklamationshantering.

För apotek används oftast reklamerlakemedel.se för rapportering av dessa brister.

## 9 Beskrivning av information

### 9.1 Beskrivning av larmkoder

Tabell 1 Beskrivning av larmkoder

Alertkod (error)	Beskrivning
<b>A2</b>	<b>Batch not found</b> Produktkoden finns i e-verifikationsystemet, men serienummer eller batch kan inte hittas. Motsvarar varningen: <i>41020002 Både serienumret och batchens identifierare är okända. Ett larm har initierats i systemet.</i>
<b>A3</b>	<b>Pack not found</b> Produktkoden och batchen finns i e-verifikationsystemet, men serienumret kan inte hittas. Motsvarar varningen: <i>41020001 Serienumret är okänt. Ett larm har initierats i systemet.</i>
<b>A52</b>	<b>Expiry date mismatch</b> Produktkod och serienummer kan hittas i databasen, men förpackningens utgångsdatum matchar inte det i e-verifikationsdatabasen. Motsvarar varningen <i>41020005 Utgångsdatum på förpackning matchar inte det utgångsdatum som produktägaren har angivit. Ett larm har initierats i systemet.</i>
<b>A68</b>	<b>Batch number mismatch</b> Produktkod och serienummer kan hittas i databasen, men förpackningens batchnummer matchar inte det i e-verifikationsdatabasen. Motsvarar varningen <i>41020003 Batchens identifierare matchar inte den identifierare som produktägaren har angivit. Ett larm har initierats i systemet.</i>
<b>A7</b>	<b>Pack already in requested state</b> Förpackningens status kan inte ändras då förpackningen redan är i efterfrågad status. Tex om redan expedierad förpackning avaktiveras som expedierad igen eller om redan destruerad förpackning avaktiveras som destruerad igen. Motsvarar flertalet varningar där förpackningens status inte kan ändras.
<b>A24</b>	<b>Status Change Could Not Be Performed</b> Förpackningens status kan inte ändras då förpackningen redan är avaktiverad till en annan status. Tex om redan expedierad förpackning avaktiveras som destruerad. Motsvarar flertalet varningar där förpackningens status inte kan ändras.

## 9.2 Förklaring av filtreringsfälten

Tabell 2 Förklaring av filtreringsfälten

<b>Date range</b>	Filtrera på vilket datum alerten har skapats. Max tre månader kan filtreras fram på en gång. Klicka på kalendersymbolen för att välja från och till datum.
<b>Alert-ID</b>	Ange unikt alert-ID du vill filtrera fram.
<b>MAH</b>	Sök fram MAH (läkemedelsföretag) som äger produkten
<b>Batch ID</b>	Filtrera fram alert där samma batchnummer har angivits
<b>Location Name</b>	För super-user, välj alerts från en enskild plats i systemet. Vanlig användare har bara tillgång till en plats och kan därför inte välja plats i systemet.
<b>Status</b>	Filtrera på alertens status
<b>Error code</b>	Filtrera alerts på enskild alertkod
<b>Serial</b>	Filtrera alerts där samma serienummer angivits.
<b>Product name</b>	Filtrera alerts på produktnamn. Notera att produktnamnet i NMVS Alerts och i VARA/LiiV kan skilja sig åt
<b>Product code</b>	Filtrera alerts där samma produktkod har angivits
<b>Stored batch</b>	Filtrera alerts på det batchnummer som är angivet i e-verifikationsystemet
<b>Manual entry</b>	För alerts där data angivits manuellt från förpackningen – välj <b>True</b> För alerts där kontroll skett via skanning – välj <b>False</b>

## 9.3 Förklaring av information under Alert details

Tabell 3 Förklaring av informationen under Alert details

<b>Error Code</b>	Larmkod för det larm som genererats enligt den gemensamma klassificeringen i hela det europeiska e-verifikationssystemet. Samtliga larmkoder är beskrivning under <b><i>Fel! Hittar inte referenskälla.</i></b>
<b>Error Message</b>	Namn på larmkoden. Samtliga larmkoder är beskrivning under <b><i>Fel! Hittar inte referenskälla. Fel! Hittar inte referenskälla.</i></b>
<b>Date</b>	Datum så larmet genererades
<b>Time</b>	Tidpunkt då larmet genererades. Tid anges i UTC
<b>Product Name</b>	Produktens namn i svenska NMVS för den produktkod som angivits när larmet genererades. Notera att produktnamnet inte kommer från VARA utan läggs in i svenska NMVS när produkten laddas upp i systemet. Format på namnet kan därför skilja sig från namnet i VARA.
<b>Product Code</b>	Produktkod som angivits när alerten skapades. Notera att varunummer inte finns i 2D-koden/den unika identifieraren och finns därför inte med i larmet. Varunummer kan ofta sökas upp genom att söka på produktkoden i VARA eller i apotekets/partihandelns vareregister.
<b>Serial Number</b>	Det serienummer som angivits när larmet genererades.
<b>Wholesalers</b>	Den partihandel som läkemedelsföretaget har registrerat för produkten i svenska NMVS.
<b>SN Length</b>	Visar minsta och störta längden på serienumren i Svenska NMVS för den aktuella batchen. Om serienumret som angivits är kortare eller längre än minst eller störta längden kan det vara ett tecken fel felaktig skanneravläsning. Felaktig skanneravläsning kan dock bara bekräftas av det apotek/partihandel som har kontrollerat förpackningen och har förpackningen tillgänglig. Informationen visas bara om batchen finns i svenska NMVS och vid en manuell inmatning måste batchnummer ha angivits.
<b>SN Format</b>	Visar vilket format serienumren har i Svenska NMVS för den aktuella batchen. N: minst ett serienummer i batchen innehåller siffror (0-9) U: minst ett serienummer i batchen innehåller stora bokstäver (A-Z) L: minst ett serienummer i batchen innehåller små bokstäver (a-z) S: minst ett serienummer i batchen innehåller specialtecken: (!"%&'()*+,-./:;<=>_?) <b>Exempel: "NU"</b> innebär att serienumren i batchen innehåller stora bokstäver och siffror.
<b>Market</b>	Anger den nationella databas där larmet har skapats.
<b>Source Market</b>	Anger i vilket land som slutanvändaren som har genererat larmet befinner sig. För en svenskt apotek/partihandel ska värdet alltid vara "SE".





<b>Provided Batch</b>	Det batchnummer som angivits av apotek/partihandel vid kontroll av förpackningen.
<b>Stored Batch</b>	Den batch som finns sparad för förpackningen i EMVS. Information anges bara när förpackningen kan hittas.
<b>Provided Expiry</b>	Det utgångsdatum som angivits av apotek/partihandel vid kontroll av förpackningen.
<b>Stored Expiry</b>	Den utgångsdatum som finns sparad för förpackningen i EMVS. Information anges bara när förpackningen kan hittas.
<b>Manual Entry</b>	Om <b>True</b> har förpackningen unika identifierare angivits genom att knappas in manuellt. Om <b>False</b> har förpackningens unika identifierare angivits genom att 2D-koden på förpackningen har skannats av. De systemstöd som är anslutna till svenska NMVS ska alltid ange om informationen har angivits med manuell inmatning eller ej när kontroll av en förpackning görs.
<b>Location ID</b>	Unikt ID för den plats (dvs det apotek eller partihandel) som har genererat larmet.
<b>Attempted Operation</b>	Anger vilka typ av åtgärd mot svenska NMVS som apoteket/partihandeln har försökt genomföra när larmet genererades. <b>SUPPLIED</b> innebär att apoteket/partihandeln har försökt avaktivera läkemedlet som expedierad/utlämnad till patient. <b>DESTROYED</b> innebär att apoteket/partihandeln har försökt avaktivera läkemedlet som kasserat. <b>VERIFIED</b> innebär att apoteket/partihandeln har försökt kontrollera om förpackningen finns i EMVS och försökt få information om förpackningens status.
<b>Business Process</b>	Ange vilken typ av uppkoppling mot svenska NMVS som apoteket/partihandeln har använt när larmet genererades. De flesta apotek och partihandlare använder enbart <b>"National System Single Pack API"</b>
<b>PLU Location ID</b>	<b>PLU – Pack Last Update</b> Information visas bara för larm som gäller förpackningar som inte kan avaktiveras då förpackningen redan är avaktiverad (A7 eller A24). Informationen anger plats-ID för det apotek/partihandel i Europa som avaktiverade serienumret. Om samma värde är angivet under PLU Location ID som under Location ID har den ursprungliga avaktiveringen skett på samma apotek/partihandel som genererade larmet.
<b>PLU Timestamp</b>	<b>PLU – Pack Last Update</b> Information visas bara för larm som gäller förpackningar som inte kan avaktiveras då förpackningen redan är avaktiverad (A7 eller A24). Informationen anger vilken tidpunkt som ett apotek/partihandel i Europa har avaktiverat serienumret.
<b>PLU Process</b>	<b>PLU – Pack Last Update</b>

	Information visas bara för larm som gäller förpackningar som inte kan avaktiveras då förpackningen redan är avaktiverad (A7 eller A24). Anger vilken typ av uppkoppling mot svenska NMVS som användaren i Europa har använt när serienumret ursprungligen avaktiverades. Business Process
<b>PLU Market</b>	Information visas bara för larm som gäller förpackningar som inte kan avaktiveras då förpackningen redan är avaktiverad (A7 eller A24). Anger i vilket land i Europa som förpackningen avaktiverades ursprungligen.
<b>Organization ID</b>	ID för en organisation (aktör som driver partihandeln eller apoteket) som apoteket eller partihandeln tillhör.
<b>Client ID</b>	Om organisationen har skapat olika klienter på platsen i svenska NMVS visas här vilken klient som har skapat larmet.
<b>API Version</b>	Anger vilken API Version som apoteket/partihandeln använde sig av när larmet genererades.
<b>Is Intermarket</b>	Anger om kontroll även skett mot andra europeiska databaser när larmet skapades. Om True har larmet skapats i en annan europeisk databas än den svenska. Om False har larmet skapats i svenska NMVS.
<b>Event Message</b>	Anger det meddelande/varning som svenska NMVS skickat till apoteket/partihandeln via deras systemstöd direkt när larmet genererades. Detta är den varning som är orsaken till att larmet har genererats och varningen ska alltid synas i apotekets/partihandelns expeditionsstöd.
<b>Operation Code</b>	Unikt nummer för det meddelande som svenska NMVS skickat apoteket/partihandeln via deras systemstöd direkt när larmet genererades.

## 9.4 Larmens olika status:

I NMVS Alert visas olika status för de enskilda alerten.

Tabell 4 Förklaring av larmen olika status i NMVS Alerts

<b>End-user status</b> Status som anges av slutanvändaren		Open	Slutanvändaren har inte utrett orsak till alerten ELLER kan inte hitta någon orsak till alerten efter genomförd utredning och då rapporterat förpackningen till MAH.
		Investigated	Slutanvändaren har identifierat orsaken till alerten.
<b>NMVO status</b> Status som anges av e-VIS		Open	Ingen utredning har påbörjats av e-VIS eller e-VIS har inte sett att MAH eller slutanvändaren påbörjat en utredning.
		Under investigation	E-VIS har fått information om att utredning av alerten har påbörjats via rapport till MAH från slutanvändaren. E-VIS kan även själv ha initierat utredning mot slutanvändaren eller mot MAH.
		Escalated	Alerten har eskalerats som en möjlig förfalskning till Läkemedelsverket
		Closed	Alerten har stängts då grundorsak har identifierats av e-VIS, slutanvändaren eller MAH
<b>MAH status</b> Status som anges av MAH. <i>Notera att mycket få MAH är anslutna till NMVS Alerts och att utredningsresultat därför sällan visas</i>		Open	MAH har inte påbörjat någon utredning
		Under investigation	Utredning av alerten är pågående hos MAH
		MAH investigated	MAH har säkerställt att grundorsaken inte ligger på deras sida.
		Escalated	Alerten har eskalerats som en möjlig förfalskning till Läkemedelsverket
		Closed	Alerten har stängts då grundorsak har identifierats av eller MAH.
<b>HUB status</b>		--	e-VIS har ännu inte anslutit till EU-huben för alerthantering och därför kommer denna status inte att visas

## 9.5 Förslag på kommentarer beroende på orsak till larmet

Tabell 5 Förslag på kommentarer beroende på orsak till larmet

Exempel på orsak till larmet	Förslag på kommentar
<b>Återkoppling där felaktiga värden har angivits av apoteket/partihandeln</b>	
Skannern som läste av 2D-koden har ändrat stora bokstäver till små bokstäver.	"Förpackningen som kontrollerades har vid senare försök verifierats som aktiv. Skannern har läst av 2D-koden felaktigt."
Information har lagts till eller tagits bort i serienummer och batch när skannern läste av 2D-koden.	
Information har lagts till eller tagits bort i serienummer och batch när skannern läste av 2D-koden.	
Felaktiga värden har angivits vid manuell inmatning av produktkod, serienummer (och batch)	"Förpackningen som kontrollerades har vid senare försök verifierats som aktiv. Fel värden angavs vid manuell inmatning."
<ul style="list-style-type: none"> <li>e-VIS kan ofta se om formatet på serienummer, batch och produktkod ser annorlunda ut i alerten. Det är dock bara apoteket som vet vilken information om är korrekt på förpackningen.</li> <li>Om ni misstänker att skannern har läst av informationen felaktigt eller om fel information angivits manuellt, jämför serienummer och batch i alerten i NMVS Alerts med informationen som är angiven på förpackningen.</li> <li>Det kan vara viktigt att tydliggöra att förpackningen vid senare försök har verifierats som aktiv.</li> <li>Skannerfel kan undvikas på apoteket genom att säkerställa att systemstöden är validerade och kvalitetssäkrade.</li> </ul>	
Exempel på orsak till larmet	Förslag på kommentar
<b>Återkoppling där e-verifikationsdatabasen har hanterats felaktigt av apoteket/partihandeln</b>	
En förpackning som redan ska vara avaktiverad har avaktiverats av misstag vid destruktion.	"Förpackning är en retur från kund och avaktiverades av misstag när den skulle destrueras."
Låsning i kassan har gjort ett samma sparade unika identifierare (2D-kod) har avaktiverats flera gånger som expedierad.	"På grund av fel i systemstödet avaktiverades samma förpackning flera gånger. Den ursprungliga avaktiveringen skedde i samma expedition som orsakade larmet. Förpackningen är utlämnad till kund."
En förpackning har avaktiverats vid expedition, men aldrig lämnats ut. Apoteket har missat att	"Förpackningen har avaktiverats vid expedition, men aldrig lämnats ut. Ingen återaktivering skedde när förpackningen sattes åter i tillgängligt lager".

återaktivera förpackningen när den sattes åter i tillgängligt lager.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Returer från kunder (vid tex reklamationer eller felexpeditioner) ska redan vara avaktiverade när förpackningen lämnades ut till kund.</li> <li>• Då förpackning aldrig får sättas åter i lager på något apotek ska dessa förpackningar aldrig återaktiveras utan ska kasseras utan att avaktiveras igen.</li> <li>• Apoteket/partihandeln varken kan eller ska försöka avaktivera dessa läkemedel då de redan ska vara avaktiverade.</li> <li>• Om apoteket/partihandeln vill kontrollera att förpackningen blev avaktiverad vid utlämningen så ska förpackningen verifieras.</li> </ul>	
Exempel på orsak till larmet	Förslag på kommentar
<b>Återkoppling då alerten beror på avvikelser i apoteket/partihandelns läkemedelshantering</b>	
En kundorder som aldrig lämnats ut med läkemedel som är expedierade av kedjans e-handelsapotek har av misstag hamnat i apotekets lager i stället för att kasseras eller skickas åter till e-handelsapoteket.	"Avvikelse på apoteket har gjort att förpackningen från e-handel har hamnat i apotekets lager. Förpackningen är nu hanterad enligt interna rutiner"
En retur från kund har satts åter i apotekets lager.	"Retur från kund har av misstag hamnat åter i lager. Förpackningen är nu hanterad enligt interna rutiner"
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ovan exempel är när larmen beror på felaktig / förbjuden hantering av läkemedel på apoteket och kan föranleda anmälan av allvarlig avvikande händelse till Läkemedelsverket.</li> </ul>	