



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

Nadnaslov prezentacije

Obrada i realizacija reklamacija na nivou apoteka – potencijalni izazovi

Dragana Rajinac, Sekcija za bolničku farmaciju SFUS
Sanja Jović, Jedinstveno udruženje Srbije za kvalitet

Beograd, 05.11.2019.



REKLAMACIJE

- reklamacija predstavlja zahtev kupca koji je upućen prodavcu radi ostvarivanja svojih prava ukoliko postoji nesaobraznost robe ili usluge, a radi ostvarivanja prava koja mu sleduju zbog nedostataka u kvalitetu ili pogrešno obračunate cene

U apoteci se razlikuju:

- reklamacija od strane pacijenta/korisnika/zdravstvenog radnika
- reklamacija ka dobavljaču
- treba da postoji procedura na nivou apoteke/zdravstvene ustanove o načinu upravljanja reklamacijama



VRSTE REKLAMACIJA

- reklamacija po osnovu vrste i količine isporučenih proizvoda (pogrešan lek, pogrešna količina - višak ili manjak)
- reklamacija usled oštećenja robe u transportu
- reklamacija po osnovu neodgovarajućeg kvaliteta proizvoda (prispeli proizvod ne odgovara propisanom ili ugovorenom kvalitetu; iz prometa - naknadno utvrđen neodgovarajući kvalitet; prijava sumnje na kvalitet);
- reklamacija na neispunjavanje komercijalnih uslova nabavke od strane dobavljača (nisu ispunjeni komercijalni uslovi ugovora: rok isporuke, iznos fakture, cena itd.)



SPROVOĐENJE POSTUPKA REKLAMACIJE

Postupak prilikom prijema:

- odgovorno lice koje vrši prijem sastavlja zapisnik o reklamaciji pri prijemu robe i vrši povraćaj robe dobavljaču na licu mesta; u delu opis reklamacije upisuje se razlog za povraćaj proizvoda

Postupak nakon prijema:

- smeštanje cele serije proizvoda u jasno izdvojen prostor
- popunjavanje zapisnika o reklamaciji pri prijemu robe uz naznaku da je u pitanju naknadna reklamacija; u delu opis reklamacije upisati razlog za povraćaj proizvoda
- obaveštavanje dobavljača i povraćaj robe



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

REKLAMACIJE PO OSNOVU NEODGOVARAJUĆEG KVALITETA

- ukoliko postoji bilo kakva sumanja u pogledu kvaliteta proizvoda koji se nalazi na zalihamu apoteke isti se odmah izoluje u karantin i o tome obaveštava dobavljač i/ili proizvođač
- na osnovu informacija od dobavljača/proizvođača donosi se odluka o daljoj “sudbini” proizvoda - vraćanje na zalihe, rashod ili povraćaj robe dobavljaču
- u slučaju prijave sumnje u kvalitet, odnosno odstupanja od standarda kvaliteta leka (defekt kvaliteta) – o tome se bez odlaganja obaveštava nadležna inspekcija, odnosno dobavljač/proizvođač/nosilac dozvole za promet



-
- ukoliko se reklamacija obavlja iz prometa a na osnovu reklamacije korisnika kontaktira se dobavljač/proizvođač radi donošenja odluke o daljem postupanju sa spornim proizvodom
 - vrši se pregled cele serije, radi eventualnog uočavanja istog nedostatka, ukoliko je to moguće
 - ako se proizvod koji je reklamirao korisnik vraća dobavljaču/proizvođaču, pored ostale prateće dokumentacije, prosleđuje se i kopija reklamacionog lista za korisnike usluge koji je popunio pacijent/korisnik usluge, kako bi bila moguća dalja reklamacija u lancu snabdevanja “unazad”



ČUVANJE I SKLADIŠTENJE

Karantin

- posebno predviđeno i obeleženo mesto sa oznakom “karantin” - u magacinu, u frižideru
- u karantinu se čuvaju proizvodi koji su neutvrđenog statusa i koji se u tom trenutku ne mogu staviti u promet:
 - proizvodi u postupku reklamacije,
 - uvozni lekovi bez sertifikata o kontroli kvaliteta ili bez prevoda,
 - farmaceutske supstance bez sertifikata o kontroli kvaliteta ili dok se ne izvrši kvalitativna identifikacija,
 - proizvodi bez potrebne prateće dokumentacije.

Povučeno iz prometa

- Nije karantin, ovako se obeležavaju proizvodi koji se povlače iz prometa, odnosno već je utvrđen status proizvoda, poznato je da je u pitanju neusaglašen proizvod koji se povlači iz prometa



EVIDENTIRANJE REKLAMACIJE

- Formular/obrazac - Zapisnik o reklamaciji
- popunjava se u dva primerka (jedan za apoteku , drugi za dobavljača
- potrebno je da sadrži sledeće podatke:
 - Naziv apoteke
 - Naziv dobavljača
 - Broj i datum račun-dostavnice
 - Datum podnošenja/realizovanja reklamacije
 - Opis reklamacije
 - Željeni/realizovani način postupanja po reklamaciji (nadoknada, zamena, knjižno odobrenje)
 - Potpisi odgovornih lica



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

PRAĆENJE TOKA REKLAMACIJE I DALJE AKTIVNOSTI

- tok reklamacije se aktivno prati
- nakon rešavanja na zapisniku se upisuje način na koji je reklamacija rešena
- po potrebi, nakon analize i procene reklamacije preduzimaju se odgovarajuće mere daljeg praćenja, kao i odgovarajuće korektivne/preventivne mere



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

ČUVANJE EVIDENCIJE

Popunjeni zapisnici se mogu odložiti i čuvati na dva načina:

- uz račun-dostavnicu po kojoj je izvršena reklamacija
- posebno izdvojeno u dve grupe – rešeni i nerešeni



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

REKLAMACIJE U BOLNIČKOJ APOTECI – PRIMERI IZ PRAKSE

Prijem lekova i medicinskih sredstava

- isključivo na osnovu ugovora (CJN, ugovori na osnovu javnih nabavki, ugovori o donaciji)
- svi navodi iz ugovora moraju biti ispoštovani pri isporuci (tačan naziv leka, kataloški broj medicinskog sredstva i sl.)
- kontrola proizvoda i dokumentacije prilikom prijema
- u slučaju neslaganja - zapisnik o reklamaciji



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

Reklamacije na isporuku

- Pogrešna količina ili vrsta dobra
- Nema kataloški broj (med. sredstvo)
- Nema ALIMIS markicu (med. sredstvo)
- Neadekvatna količina u pakovanju (u originalu ili u manjem pakovanju)
- Razbijena bočica
- Nepoznato da li je ispoštovan hladni lanac

Beograd, 05.11.2019.



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

Reklamacije na kvalitet proizvoda

- Neispravan aplikator uz lek
- Različit proizvod spakovan u originalnoj kutiji (različite veličine, sa vodičem i bez, sa balonom i bez)
- Kvalitet ne odgovara onome što je ponuđeno na tenderu (gaza sa manjim brojem niti, urin kese koje cure, gipsani zavoj koji se raspada, flaster sa lošim lepkom)



Sumnja u kvalitet leka i medicinskog sredstva

- Pravilnik o načinu kontrole kvaliteta lekova i medicinskih sredstava ("Službeni glasnik RS", br. 64/2011 od 31.8.2011. godine. Izmene Pravilnika "Službeni glasnik RS", br. 63/2013 od 19.07.2013.)
- Zakon o medicinskim sredstvima ("Službeni glasnik RS", br. 105/2017)
- PRAVILNIK O OBUSTAVLJANJU I POVLAČENJU, KAO I O TEHNIČKOJ PROCENI MEDICINSKOG SREDSTVA NA TRŽIŠTU ("Sl. glasnik RS", br. 99/2018)



Postupanje u slučaju sumnje u defekt medicinskog sredstva, odnosno da je medicinsko sredstvo falsifikovano

- Pacijent, zdravstveni radnik, proizvođač, odnosno ovlašćeni predstavnik proizvođača, distributer koji posumnja na defekt medicinskog sredstva, odnosno da je medicinsko sredstvo falsifikovano **obaveštava Ministarstvo i Agenciju**, odnosno ovlašćeno telo ako je potrebno
- Obaveštavanje se vrši, po pravilu, **u elektronskoj formi**
- Na osnovu obaveštenja **nadležni inspektor sprovodi vanrednu kontrolu**
- Agencija izdaje sertifikat analize medicinskog sredstva o izvršenoj laboratorijskoj, odnosno dokumentacionoj tehničkoj proceni koji, pored ostalog, sadrži i zaključak da medicinsko sredstvo odgovara ili ne odgovara standardu kvaliteta



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

POTENCIJALNI IZAZOVI

- Uspostavljene procedure/uputstva za upravljanje reklamacijama?
- Jasno definisane odgovornosti unutar apoteke?
- Ažurnost u rešavanju reklamacija?
- Postojanje zapisa o praćenju i merenju temperature (u prostorijama i frižideru) čije se kopije dostavljaju dobavljaču kao dokaz o pravilnom čuvanju?



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

REKLAMACIJE KAO OSNOV ZA UNAPREĐENJE KVALITETA

- **Ocena dobavljača** od strane apoteke
- jedan od elemenata ocene dobavljača svakako treba da se odnosi na reklamacije
- može se na primer ocenjivati:
 - ukupan broj reklamacija
 - broj reklamacija u odnosu na broj isporuka/dostavnica
 - brzina rešavanja reklamacija

Rezultati praćenja toka reklamacija i ocene dobavljača treba da posluže za zajedničke aktivnosti apoteka-veleprodaja-proizvođača radi sprovođenja preventivnih mera u cilju unapređenja kvaliteta, a sve u funkciji bezbednosti naših korisnika!

Beograd, 05.11.2019.



PRIVREDNA KOMORA SRBIJE
CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF SERBIA

HVALA NA PAŽNJI!

Beograd, 05.11.2019.