



Hvidovre Hospital - Gynækologisk/obst. afdeling 465  
Ledende overlæge Charlotte Wilken-Jensen  
Kettegård Allé 30  
2650 Hvidovre

## Reklamation på Bayers Intrauterine indlæg Mirena® levonorgestrel og Jaydess® levonorgestrel

---

Vi oplever en del henvendelser vedrørende usikkerhed omkring proceduren ved reklamation på vores intrauterine indlæg. Vi ønsker med dette brev at præcisere proceduren.

**Som læge:** Vurderes et intrauterint indlæg at have fejl, skal der reklameres over dette til apoteket, som skal udlevere en ny vare til lægen eller til patienten, hvis det er sidstnævnte der kommer med reklamationen. Hvis lægen bedømmer at indsætningen af indlægget er mislykkedes som følge af en fejl på spiralen, bør den fejlbehæftede vare returneres til apoteket. Batchnummer og en fyldestgørende beskrivelse af fejlen, skal medfølge den vare der reklameres over. Hvis indlægget kasseres af hygiejniske årsager, skal æsken og indsætteren følge reklamationen.

**Som apotek:** Indkommer en reklamation over et af Bayers intrauterine indlæg skal apoteket håndtere denne og bytte en fejlrant vare. Bayer håndterer samtlige reklamationer som rapporteres til Bayer, men nogen vurdering hvorvidt den enkelte reklamation skal erstattes eller ej gøres ikke. Bayer går ud fra, at apoteket erstatter den vare der er reklameret over (dvs. udleverer en ny vare) og Bayer holder apoteket udgiftsneutralt ved at erstatte varen til apoteket via grossisten.

Har lægen kasseret indlægget af hygiejniske årsager, skal æsken og indsætteren følge reklamationen. Med reklamationen som sendes til grossisten skal reklamationsårsagen beskrives som den er rapporteret fra lægen. Endvidere skal navnet på lægen fremgå.

Ved spørgsmål vedrørende reklamationer kan reklamationsansvarlig Josefine Tran kontaktes på tlf. 45 23 50 00

Med venlig hilsen

**Bayer A/S**  
Stina Løfqvist  
Produktchef Women's Health

18. november 2014

Bayer A/S  
Bayer HealthCare  
Pharmaceuticals  
Arne Jacobsens Allé 13, 6.  
DK-2300 København S.

Telefon: +45 45 23 50 00  
Fax: +45 45 23 52 56

Org. nr.: DK16089818  
L.DK.10.2014.0934