

Reklamationsrutin Omnipod

Omnipod har 3 dagars garanti (72 timmar) och reklamation på defekta produkter ska skickas till Nordic Infucare AB. Efter godkänd reklamation skickar Nordic Infucare AB motsvarande ersättningsprodukt direkt till användaren. Därför är det förstås viktigt att patienter informeras om att och hur de ska reklamera defekta poddar.

Patient (eller klinik) reklamerar defekta poddar till Nordic Infucare AB via mail (eller telefon):

Mail: diabetessupport@infucare.se

Tel: **08-601 24 40**

Vid reklamation av pod så efterfrågas alltid följande uppgifter:

- Lotnr och serienr på POD:en
- Vilket datum felade podden?
- Hur länge hade den suttit?
- Var på kroppen var podden placerad?
- Beskrivning av det inträffade
- Eventuell larmhistorik
- Behövdes någon medicinsk vård för problemet som inrapporteras?
 - Om JA: MEDICINSK HÄNDELSE
- Vid vissa reklamationer så måste podden returneras till tillverkaren

Exempel på fel som kan uppkomma och frågor som bör besvaras i reklamationen:

Podden kan inte aktiveras.

- Hördes två pip?
- Om inte – bekräfta att den fylldes med minst 85 enheter
- Kommunikationsfel? Beskrivning av larm
- Larm podfel? Beskrivning av larm
- Gick det att sätta ny pod?

Podden lossnar från huden.

- Vad gjorde du när detta inträffade?
- Använder du några produkter som hjälp för att fästa eller ta bort podden?
 - Om svaret är ja: Vilka har du provat?
 - Om svaret är nej: Råd om produkter och/eller be kunden kontakta sin klinik
- Har problemet påverkat din BG-nivå? Om ja, uppmätt blodsocker.

Podden slutar fungera innan bytesintervall

- Kommunikationsfel?
 - Larmhistorik
 - Pod inom räckvidd med PDM?
 - Har detta inträffat med fler än en pod?
 - Har det gått att aktivera ny pod?
- Larm pod-fel?
 - Larmhistorik
 - Vad gjorde du när larmet inträffade?
 - Har liknande larm inträffat på samma plats på kroppen?
- Om oförklarligt höga blodsockernivåer?
 - Dokumentera höjning av BG-nivåerna
 - Har inställningarna ändrats nyligen?
 - Ev kontroll ketoner?
 - Ev uppehåll av insulinet eller uppehåll med pod under någon tidsperiod innan BG-nivåerna ökade
 - Hände något ovanligt under påfyllningsprocessen?
 - Satt den självhäftande delen fast ordentligt under användning?
 - Lukt av insulin eller insulin på huden?
 - Status för rosa indikator – beskriv om det inte går att avgöra.
 - Hur såg kanylen ut när podden togs bort?
 - Hur ser ut huden ut där podden suttit?