



## Fresenius Medical Care

### Viktig information om reklamationshantering gällande hemodialys- och peritoneal- dialysprodukter samt produkter för akutdialys, plasmaseparation och immunoabsorption

Då vi på Fresenius Medical Care arbetar för att ge er kunder en så god service som möjligt, och i våra reklamations svar ge er en förklaring till hur aktuellt problem kunnat uppstå, emotser vi därför att **hela produkten** skickas till oss, dvs. inte bara den felaktiga komponenten.

Om den aktuella produkten har **exponerats för blod, annan kroppsvätska eller dialysat** betraktas den som potentiellt kontaminerad och skall skickas till oss i en speciell förpackning, Complaint Set. Information samt instruktion för hantering av dessa produkter finner ni i bilagan "Riskhantering av potentiellt kontaminerade produkter".

Då det gäller reklamation avseende lösningar förpackade i påse, går det utmärkt att tömma påsen på vätska innan den skickas till oss. Detta görs lämpligen genom att "injektionsportarna" klipps bort. Det är således inte önskvärt att tömma påsen genom att klippa i påsen då det försvårar kontrollfasen.

Reklamationer som vi tar emot här i Sverige vidarebefordras till Fresenius Medical Cares kvalitetsavdelning i Tyskland.

Reklamationsblankett för Fresenius Medical Cares produkter kan enkelt hämtas från vår hemsida [www.fmc-ag.se](http://www.fmc-ag.se) under fliken Kundservice.

Har ni några frågor eller funderingar är ni som alltid välkomna att ta kontakt med oss.

Med vänlig hälsning

Fresenius Medical Care Sverige AB

Göran Svedlund  
Reklamationsansvarig HD  
08-594 776 16  
073-707 76 16

Anders Holmberg  
Reklamationsansvarig Akut/Adsorption  
08-594 776 27  
073-707 76 27

Marie Blom  
Reklamationsansvarig PD  
08-594 776 23  
073-707 76 23