

**Contact Patient Safety Afdeling:**

Productklachten:  
[Complaints.MailboxNL@astrazeneca.com](mailto:Complaints.MailboxNL@astrazeneca.com)

Bijwerkingen:  
[Safety.MailboxNL@astrazeneca.com](mailto:Safety.MailboxNL@astrazeneca.com)

## Melding van een Productklacht

**Algemene procedure:**

Patiënten dienen een mogelijk defect product in te leveren bij de apotheek. Bij een gegronde klacht zal AstraZeneca kosteloos een nieuw product naar de apotheek sturen (AstraZeneca mag geen geneesmiddelen direct naar patiënten sturen). Het defecte product wordt voor onderzoek opgestuurd (u ontvangt het product niet retour).

**FMD (Falsified Medicines Directive) gerelateerde productklachten:**

Bij een FMD gerelateerde productklacht verwijzen wij u naar de Q&A op onze website (<https://www.astrazeneca.nl/contact.nl>). Mocht u na het doorlezen van de Q&A van mening zijn dat er inderdaad sprake is van een productklacht dan kunt u deze middels dit formulier melden. Het product en het ingevulde formulier graag opsturen naar AstraZeneca. Het defecte product wordt voor onderzoek opgestuurd (u ontvangt het product niet retour). Bij een gegronde klacht zal AstraZeneca kosteloos een nieuw product opsturen.

**Graag defect product samen met ingevuld formulier portvrij sturen naar**

**AstraZeneca B.V.**  
**tav: Patient Safety Department**  
**Antwoordnummer 10254**  
**2700 VB Zoetermeer**

**Datum:** \_\_\_\_\_

<b>Melder</b>	<b>Product</b>
<b>Contactgegevens</b> (Naam, Straat, Postcode & Plaats)	<b>Naam</b>
	<b>Formulering</b> (e.g. turbuhaler, tablet)
	<b>Sterkte</b>
<b>Naam Contactpersoon</b>	<b>Batch</b> (batch-, lot- of chargenummer):
	<b>Expiry Date</b> (verval- of expiratedatum):
<b>Email Contactpersoon</b>	<b>Serial Number</b> (nummer achter SN:)*
	<b>Product code</b> (nummer achter PC:)*
	<b>Alert ID</b> (foutmelding na scannen)*

*\* Alleen van toepassing voor verpakkingen die in het kader van FMD zijn gesimaliseerd. Eventueel kunt ook een foto meesturen waarop deze gegevens duidelijk leesbaar zijn.*

## Klacht – Graag een duidelijke omschrijving van de klacht

*Wat is het probleem? Hoe manifesteert het probleem zich? Onder welke omstandigheden deed het probleem zich voor?  
Wat is afwijkend van de gewenste situatie?*

## Bijwerking – Is er ook sprake van een bijwerking of bijzondere situatie?

*Bijwerkingen - Definitie: “De ontwikkeling van een ongewenst verschijnsel bij een patiënt of proefpersoon, tijdens de behandeling met een geneesmiddel, ongeacht de oorzaak van dit verschijnsel.”*

Nee  Ja  melden via het meldformulier voor bijwerkingen & bijzondere situaties

### Privacy Disclaimer

AstraZeneca B.V. gevestigd te Den Haag, Prinses Beatrixlaan 582, 2595 BM is verantwoordelijk voor de verwerking van de door u ingevulde (persoons)gegevens. Wij slaan alle door u verstrekte gegevens op ter afhandeling van uw klacht en zullen deze niet voor andere doeleinden gebruiken. De gegevens kunnen worden overgedragen aan andere AstraZeneca groepsmaatschappijen of worden gedeeld met bepaalde (buitenlandse) derde partijen (overheden, wetgevers en/of auditors). We doen dit op een strikte "need-to-know"-basis en onder de juiste contractuele beperkingen. De bewaartermijn voor uw melding van een productklacht is 10 jaar, waarna de melding wordt vernietigd. Meer informatie over hoe AstraZeneca uw gegevens bewaart, behoudt of overdraagt, externe ontvangers, uw rechten met betrekking tot de verwerking, correctie of terugtrekking van uw gegevens, evenals de contactgegevens van de door AstraZeneca aangewezen gegevensbeschermingsfunctionaris, zijn te vinden in de volledige privacyverklaring op [www.astrazeneca.nl/privacy-beleid.html](http://www.astrazeneca.nl/privacy-beleid.html). NL-3641/ex.02.2021