

Contact Patient Safety Afdeling:

Productklachten:
Complaints.MailboxNL@astrazeneca.com

Bijwerkingen:
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).

Productklachten gerelateerd aan het Falsified Medicines Directive (FMD):

Wilt u aan de [hand van de Q&A op onze website checken](#) of er inderdaad sprake is van een productklacht. Zo ja, dan kunt u deze middels dit formulier melden – zie hiervoor de algemene procedure.

Graag defect product samen met ingevuld formulier portvrij sturen naar

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

Belangrijk

In lijn met de landelijke maatregelen voor COVID-19 is het kantoor van AstraZeneca in Den Haag slechts beperkt geopend. Om uw melding van een productklacht adequaat en zonder vertraging te verwerken verzoeken wij u het **ingevulde formulier samen met foto ('s)** van het defecte product tevens te mailen naar **Complaints.MailboxNL@astrazeneca.com**.

Na ontvangst van uw mail zullen wij uw klacht alvast in behandeling nemen.

Na ontvangst van het product zullen wij deze voor verder onderzoek opsturen.

Datum: _____

Melder	Product
Contactgegevens (Naam, Straat, Postcode & Plaats)	Naam
	Formulering (e.g. turbuhaler, tablet)
	Sterkte
Naam Contactpersoon	Batch (batch-, lot- of chargennummer): Expiry Date (verval- of expiratedatum):

<p>Email Contactpersoon</p>	<p>Alleen van toepassing voor verpakkingen die in het kader van FMD zijn geserialiseerd <small>(eventueel kunt ook een foto meesturen waarop deze gegevens duidelijk leesbaar zijn)</small></p> <p>Serial Number (nummer achter SN):</p> <p>Product code (nummer achter PC):</p> <p>Alert ID (foutmelding na scannen):</p>
------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Geslacht patiënt

Man Vrouw

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."

Heeft het niet werken van het product nieuwe symptomen veroorzaakt of symptomen verergerd?

Ja Nee

Indien ja, graag toelichting

Heeft de patiënt een dosis gemist?

Ja

Nee

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, staan in de volledige privacyverklaring op www.astrazeneca.nl/privacy-beleid.html. NL4359/ex.01082021