

Автоматическая передача уведомлений через интерфейс REK-IS (например, аптеки розничной сети)

- После появления предупреждения **пользователь передает автоматическое уведомление IS** в систему REK-IS.
- Пользователь **сразу же получит у себя на экране** (а также по электронной почте) **ответ** на переданное уведомление.
- При наличии дополнительных вопросов **ответьте на полученное электронное письмо** или отправьте отдельное сообщение по адресу электронной почты help@reks.ee. В последнем случае в письме с ответом необходимо также указать присвоенный REKS **номер процедуры**.
- При необходимости сотрудник REKS свяжется с вами и может запросить дополнительную информацию, включая фотографию.
- При завершении процедуры на ваш адрес электронной почты придет соответствующее уведомление.

Уведомление будет послано на **тот адрес электронной почты**, который был введен в вашу IS и автоматически передан в REK-IS. При желании изменить адрес электронной почты просим обращаться к своему разработчику программного обеспечения.

ВНИМАНИЕ! Уведомления отправляются **автоматически** в случае с теми учреждениями, которые заключили **трехсторонний договор** и провели необходимые технические настройки.

Передача уведомлений в систему REK-IS через веб-форму (например, для неприсоединившихся к интерфейсу аптек, больниц и оптовых поставщиков)

Веб-форма для отправки сообщения доступна по ссылке www.reks.ee

ОБРАБОТКА СООБЩЕНИЙ ОБ ОШИБКЕ

Необходимо заполнить все обязательные поля, отмеченные звездочкой. * Очень важно указать правильный адрес электронной почты, поскольку именно на него система автоматически отправит ответ о том, было ли уведомление принято для дальнейшей обработки.

ИНФОРМАЦИЯ О ЛЕКАРСТВЕННОМ СРЕДСТВЕ

- Название лекарственного средства и производителя нужно указывать в соответствии с тем, что написано на упаковке.
- Обязательно следует указать код продукции, номер партии / серийный номер (уникален для каждой упаковки) и срок годности.
 - Если речь идет о нескольких единицах из одной партии, можно указать только 1 серийный номер, а остальные добавить в графу для комментариев.

ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

- Выберите из списка тип предупреждения (код ошибки при контроле подлинности), которое было показано при контроле данной упаковки. Если показанное предупреждение в списке отсутствует, проверьте по руководствам, нужно ли вообще отправлять уведомление в случае с таким предупреждением.
- Аптекам также необходимо дополнительно указывать название оптового поставщика, от которого было получено данное лекарственное средство.
- ID сообщения об ошибке можно найти у вас в IS; оно появится в том случае, если система сгенерировала автоматическое предупреждение (Hoiautus/Alert).

СТАТУС УПАКОВКИ

- Статус упаковки (активный-aktiivne, неактивный-mitteaktiivne, неизвестный-tundmatu) нужно обязательно отметить в случае, если запрос на контроль подлинности оказался удачным, но сама упаковка при этом имеет неактивный статус.
- В случае с неактивной упаковкой следует отметить также причину наличия такого статуса: переупаковано-*ümberpakendatud*, утилизировано-*hävitatud*, истек срок годности-*aegunud*, экспортировано-*eksporditud*, бесплатный образец-*tasuta näidis*, заблокировано-*lukustatud*, отозвано-*tagasilükatud*, образец-*näidis*, украдено-*varastatud*, поставлено-*tarnitud*, причина неизвестна-*tundmatu*, отклонено-*tagasilükatud*.
«Поставлено» означает, в числе прочего, продажу/деактивацию.

При наличии необходимости/возможности следует приложить **фотографию упаковки**.

Система выведет на экран уведомление (а также отправит соответствующее электронное письмо) {MQ}с информацией о приеме уведомления для дальнейшей обработки, либо о том, что речь идет об исключении / о том, что были введены неполные данные и т. д.

Отправка уведомления не удалась из-за несоответствия уведомления установленным требованиям

В этом случае уведомление не передается в REKS, поскольку отсутствуют данные, обязательные при отправке уведомления

Пожалуйста, проверьте, заполнили ли вы при оформлении веб-формы все **обязательные поля, отмеченные звездочкой.*** При правильном заполнении поля для адреса электронной почты вы также получите электронное письмо о неудачной отправке уведомления. Если вы не добавили адрес электронной почты, система не сможет отправить вам уведомление.

Если отправка уведомления не удалась при наличии **автоматического интерфейса**, сообщение об ошибке будет выведено на экран и отправлено по электронной почте.

РЕЗУЛЬТАТ Пожалуйста, отправьте уведомление повторно

Передача уведомления относительно кода ошибки, для которого не предусмотрено проведение процедуры

В данном случае код ошибки не относится к числу тех кодов предупреждений, о которых нужно уведомлять REKS, и отправка стандартного уведомления не требуется. При необходимости свяжитесь со службой инфотехнологической поддержки вашего учреждения, чтобы выяснить причину появления кода ошибки и решить этот вопрос.

Если вы проводили только контроль подлинности упаковки (без ее деактивации), выберите код NMVS_SUCCESS, но обязательно также укажите статус упаковки и причину наличия такого статуса.

РЕЗУЛЬТАТ Уведомление не было передано. Если вы все же хотите проконсультироваться с REKS в отношении данного инцидента, отправьте электронное письмо по адресу help@reks.ee, либо внесите исправления в уведомление и отправьте его снова.

Уведомление было отправлено относительно лекарственного средства из списка исключений

Система автоматически выведет на экран уведомление о том, что данное лекарство внесено в список исключений (а также отправит его по электронной почте). Если лекарственный препарат был внесен в список исключений, то в отношении него действует особое разрешение на выдачу вне зависимости от недостатков упаковки, либо же речь идет о несериализованной продукции. Отпуск упаковки лекарственного препарата допускается при отсутствии у вас каких-либо других замечаний относительно упаковки и если вы уверены в ее подлинности.

РЕЗУЛЬТАТ Упаковку **можно отпустить**. При наличии вопросов следует отправить электронное письмо в REKS по адресу help@reks.ee

Уведомление было принято в REKS для обработки в ручном режиме

Переданное уведомление было принято в REKS для обработки в ручном режиме, чтобы выяснить причину появления кода предупреждения.

РЕЗУЛЬТАТ Лекарственный препарат **нельзя отпустить**, пока не будет получен ответ относительно процедуры от REKS или Департамента лекарственных средств.

REKS запрашивает дополнительные данные

В некоторых случаях для проведения процедуры требуются дополнительные данные об упаковке (например, фотография) или о действиях по контролю подлинности. В таком случае сотрудник REKS пошлет отправителю уведомления электронное письмо. Просим отвечать на такие письма при первой же возможности.

РЕЗУЛЬТАТ Поскольку речь идет о процедуре с активным статусом, **лекарственный препарат нельзя отпустить до** получения вами соответствующего уведомления о завершении процедуры.

Процедура была завершена

После того как REKS завершит процедуру в ручном режиме, REKS пошлет отправителю уведомления электронное письмо с соответствующей информацией.

Обычно процедура завершается после идентификации причины появления предупреждения относительно упаковки. В таком случае отпуск упаковки лекарственного препарата допускается при отсутствии у вас каких-либо других замечаний относительно упаковки и если вы уверены в ее подлинности.

РЕЗУЛЬТАТ Упаковку **с лекарством можно отпустить** при отсутствии каких-либо других замечаний или подозрений в отношении подлинности упаковки.

REKS перенаправил процедуру в Департамент лекарственных средств

В некоторых случаях (например, если процедура в REKS исчерпала себя, поскольку необходима дополнительная информация и расследование), REKS передаст информацию об обстоятельствах дела в Департамент лекарственных средств для продолжения процедуры. Например, если упаковка была деактивирована различными компаниями и в других случаях, когда целесообразно провести при необходимости надзорные мероприятия.