

## HOIATUSTE MENETLUS REK-IS SÜSTEEMIS MUUTUB

Alates 21.11.2023 muutub REK-IS menetlussüsteemis hoiatuste teavitustele vastamise vorm. Muudatuse eesmärgiks on suurendada süsteemi turvalisust ning vähendada vastaja ajakulu – teatud vastusevariandid on juba lisatud, kuid alati jääb võimalus lisada infot ka vabateksti vormis. Lisaks on suurendatud REK-IS poolt automaatselt töödeldavate juhtumite arvu, mille puhul lõppkasutaja saab kohese vastuse 24/7. See omakord võimaldab rohkematel, hoiatustega soetud juhtudel ravimipakendi kohest väljastamist.

### MIS MUUTUB MENETLUSTES

- Enam ei pea lisaküsimustele vastamiseks edastama eraldi e-kirja.
- REKS edastab hoiatuse osas e-kirja kus on sinises kastis link. Lingilt avaneb hoiatuse edastajale eraldi uus veebileht, kus on esitatud küsimused ja võimalus neile vastata. Vajadusel saab lisada vastuste juurde ka foto.
- Automaatsete kontrollidega menetlused (toimivad 24/7):
  - a. **Erandi kontroll** - juba täna olemasolev kontroll, mis tagastab Erandi tuvastamisel kohese vastuse kasutajale ja kasutaja võib pakendi väljastada.  
*Kasutaja* ei pea lisaks midagi vastama
  - b. **Vene klaviatuuri kontroll** (sümbolid koodides)– kui süsteem tuvastab sümbolite olemasolu GTIN või SN koodides, tagastab REK-IS automaatse vastuse, et kõnealune hoiatus ei ole menetletav.  
*Kasutaja* ei pea lisaks midagi vastama
  - c. **Aegunud pakendi kontroll** – kui süsteem tuvastab et pakendi kõlblikkuse aeg on möödunud edastatakse automaatne kiri koos lingiga vastamiseks teate saatjale.  
*Kasutaja* edastab vastuse lingi kaudu. Olenevalt vastusest võib süsteem lõpetada menetluse automaatselt või suunatakse see manuaalsesse menetlusse, kus REKS töötaja võtab vajadusel uuesti kontakti.

### VASTAMINE LINGILT/E-KIRJAGA

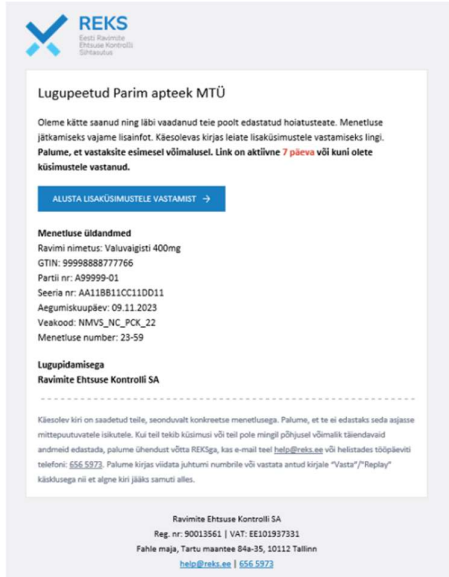
- Kõik automatmenetlused algavad koheselt lingilt vastamise kirjaga. Manuaalsete menetluste kohta tuleb teavitus sellest eraldi tavalise e-kirjaga
- REKS edastab enamasti lisaküsimused lingi kaudu vastamiseks (ka need juhud mille osas on tegemist manuaalse menetlusega).

### VASTAMISE AEG

Vastamiseks on link aktiivne 7 päeva ja selle aja jooksul on võimalik saajal küsimustele vastata. Süsteem saadab kaks meeldetuletust (4 ja 2 päeva enne lingi aegumist)

## Näide 1 Automaatsete menetluste näide

Link jõuab kasutajani sellise e-kirja kujul:



**Lugupeetud Parim apteek MTÜ**

Oleme kätte saanud ning läbi vaadanud teie poolt edastatud hoiatusteate. Menetluse jätkamiseks vajame lisainfot. Käesolevas kirjas leiate lisaküsimustele vastamiseks lingi. **Palume, et vastakite esimesel võimalusel. Link on aktiivne 7 päeva või kuni olete küsimustele vastanud.**

[ALUSTA LISAKÜSIMUSTELE VASTAMIST →](#)

**Menetluse üldandmed**  
Ravimi nimetus: Valuvaigisti 400mg  
GTIN: 9999888777766  
Partii nr: A99999-01  
Seeria nr: AA11BB11CC11DD11  
Aegumiskuupäev: 09.11.2023  
Veakood: NMVS\_NC\_PCK\_Z2  
Menetluse number: 23-59


**Lugupidamisega**  
Ravimite Ehtsuse Kontrolli SA

Käesolev kiri on saadetud teile, seondult konkreetse menetlusega. Palume, et te ei edastaks seda ajajase mittepooletutele isikutele. Kui teil tekib küsimusi või teil pole mingil põhjusel võimalik täiendavaid andmeid edastada, palume ühendust võtta REKSiga, kas e-mail teel [helo@reks.ee](mailto:helo@reks.ee) või helistades tööpäeviti telefoni: **656 5973**. Palume kirjas viidata juhtumi numbrile või vastata antud kirjale "Vastus"/"Reply" käikusega nii et algne kiri jääks samuti alles.

Ravimite Ehtsuse Kontrolli SA  
Reg nr: 90033661 | VAT: EE101937331  
Puhle maja, Tervise maantee 84a-35, 10112 Tallinn  
[helo@reks.ee](mailto:helo@reks.ee) | **656 5973**

1. E-kirjaga edastatud link, millel avanevad täiendavad küsimused ja kus saab neile ka vastata
2. Vajadusel kuni 2 meeldetuletust vastamiseks (7 päeva jooksul)
3. Menetluse lõpetamise kinnitus eraldi e-kirjaga

**Menetlus 23-59 on lõpetatud**

 [arendus.reks@reks.ee](mailto:arendus.reks@reks.ee)  
Aadress: [info@reks.ee](mailto:info@reks.ee)

Lugupeetud teavituse esitaja

Teavituse saatnud ettevõtte: Parim apteek MTÜ

Ravimi nimetus: Valuvaigisti 400mg  
GTIN: 9999888777766  
Partii nr: A99999-01  
Seeria nr: AA11BB11CC11DD11  
Aegumiskuupäev: 09.11.2023  
Veakood: NMVS\_NC\_PCK\_Z2

Käesoleva ravimiga seotud menetlus 23-59 on kasutaja poohre põhjenduse alusel REKS poolt lõpetatud.


Ravimite Ehtsuse Kontrolli SA


## Eraldi avanev küsimuste leht on sellisel kujul


**Lisaküsimustele vastamine**

**Vasta küsimustele**  
\* tähistatud väljad on kohustuslikud

- Miks olete kontrollinud/deaktiveerinud aegunud pakendit? \***
  - Teostasins ravimi mahakandmise (Nt ravim on laost maha kantud ja/või suunatud hävitamisse)
  - Väljastasins pakendi kliendile ekslikult (Nt ei märganud väljastamise hetket, et pakend on juba aegunud)
  - Väljastasins pakendi kliendile teadlikult (nt kliendi soovil, muul põhjusel)
  - Muu
- Võimalusel lisa foto pakendist**

 Lohista faili(d) siia või vali arvutist
- Esitamine**

 Ma ei ole robot



[SAADA VASTUSED REKS-ile](#)

**Menetluse üldandmed**

Menetluse number	23-59
Alguse kuupäev	10.11.2023
Ravimi nimetus	Valuvaigisti 400mg
Partiinumber	A99999-01
Seerianumber	AA11BB11CC11DD11
Kõlblikkuse aeg	<span style="color: red;">●</span> 09.11.2023
Pakendi staatus	Mitteaktiivne
Staatuse põhjus	AEGUNUD
GTIN	9999888777766
EMVS veateade	NMVS_NC_PCK_Z2
Veateate saamise aeg	N/A

## Näide 2 manuaalse menetluse osas

1. Esimene kiri tavalise e-mail vormis – teavitus juhtumi menetlusse võtmisest
2. E-kirjaga edastatud link, millel avanevad täiendavad küsimused ja kus saab neile ka vastata
3. Vajadusel kuni 2 meeldetuletust vastamiseks
4. Menetluse lõpetamise kinnitus

### Esmane kiri jõuab teieni tavalises vormis

Edastatud teade 23-61 võeti REKS poolt menetlusse

 arendus.reksvms@reks.ee  
Adressaat info@reks.ee

Lugupidav teavituse esitaja

Teavituse saatnud ettevõtte: Apteek OÜ  
Ravimi nimetus: Valuvaigisti 600mg  
GTIN: 998887776654  
Partii nr: 8888888888  
Seeria nr: 616161616161  
Aegumiskuupäev: 31.12.2023  
Veakood: NMVS\_NC\_PC\_02

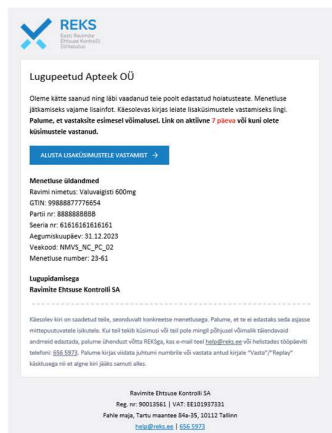
Teie esitatud teade 23-61 on võetud REKS poolt manuaalsesse menetlusse. Anname Teile menetluse tulemitest esimesel võimalusel teada

Juhul, kui teil on antud ravimi osas täiendavaid küsimusi või kui tegemist on nt viimase pakendiga ning ohus võib olla ravimite kättesaadavus palume Teil eraldi kontakteeruda tööajal REKSga telefonil 656 5973.

Ravimite Ehtsuse Kontrolli SA

Tähelepanu, tegemist on automaatsel teavitusega. Vajadusel palume edastada oma küsimus [help@reks.ee](mailto:help@reks.ee) aadressile.

### Lisaküsimustele vastamises jõuab teieni lingiga kiri



**Lugupidav Apteek OÜ**

Otsima kätte saanud ring läbi veaandud teie poolt edastatud teavituse. Menetluse jätkamiseks vajame teavet. Kasutades kirjas teie lisaküsimustele vastamiseks lingi. **Palume, et vastakile esimesel võimalusel. Link on aktiivne 7 päeva või kuni olete küsimustele vastanud.**

[ALUSTA LISAKÜSIMUSTELE VASTAMIST](#)

**Menetluse üldandmed**  
Ravimi nimetus: Valuvaigisti 600mg  
GTIN: 998887776654  
Partii nr: 8888888888  
Seeria nr: 616161616161  
Aegumiskuupäev: 31.12.2023  
Veakood: NMVS\_NC\_PC\_02  
Menetluse number: 23-61

**Lugupidamisega**  
Ravimite Ehtsuse Kontrolli SA

Käsitlen teil on saadetud teile, soovimatu kontamineerimise vältimiseks. Palume, et te ei edastate selle sõnumi mittepouputavate liikmetele. Kui teil tekib küsimusi või teil pole mingi põhjusel võimalik täiendavaid andmeid edastada, palume ühendust võtta REKSga, kes e-mail teel [help@reks.ee](mailto:help@reks.ee) või helistades kõigile teile: 656 5973. Palume kirja edastada jättes numbrile või vastata antud kirja "Vastus" / "Pole" / "Lugupidamisega" et alga kirja jätku samuti alata.


Ravimite Ehtsuse Kontrolli SA  
Reg. nr: 90015661 | VAT: E310197731  
Pärnu mnt, Tallinn, aadress: 046-95, 10112 Tallinn  
[help@reks.ee](mailto:help@reks.ee) | 656 5973


## Vastamiseks avaneb uus aken, kus REKS on esitanud menetluse osas küsimusi

### Lisaküsimustele vastamine

**Vasta küsimustele**  
\* tähistatud väljad on kohustuslikud

- Pakendi foto \***
  - Pakendi foto on lisatud
  - Mul ei ole pakendist foto enam
  - Muu
- Kas teil on antud partii veel tooteid \***
  - Jah on küll
  - Ei see oli ainuke eksemplar
  - Muu
- Kas pakend on teie valduses \***
  - Jah pakend on minu valduses ja asetatud karantini
  - Väljastasin pakendi kliendile
  - Muu
- Võimalusel lisa foto pakendist**

 Lohista faili(id) siia või vali arvutist
- Esitamine**

Ma ei ole robot 

[SAADA VASTUSED REKS-ile](#)

**Menetluse üldandmed**

Menetluse number	23-61
Alguse kuupäev	10.11.2023
Ravimi nimetus	Valuvaigisti 600mg
Partiinumber	8888888888
Seerianumber	616161616161
Kõlblikkuse aeg	31.12.2023
Pakendi staatus	Mitteaktiivne
Staatus põhjus	N/A
GTIN	998887776654
EtMVS veateade	NMVS_NC_PC_02
Veateate saamise aeg	N/A

Menetluse lõpetamise kohta peab alati laekuma eraldi e-kiri. Lisaküsimustele vastamine ei ole menetluse lõpetamine vaid selle kohta laekub REK-IS menetlussüsteemist eraldi kinnitus.