

## **Empfehlungen für pharmazeutische Unternehmer im Umgang mit Anfragen von Apotheken zu securPharm**

Version 1.0, Stand 03.04.2020

Hinweis: Die Klärung von Fehlerursachen erfordert ein hohes Spezialwissen. Daher empfehlen wir Ihnen, die Anfrage und die Packungsinformationen an die Unternehmensspezialisten weiterzugeben. Wir empfehlen Ihnen, zur Aufklärung immer die Angaben Produktcode und Seriennummer, sowie ggf. ein Foto der betroffenen Packung anzufordern.

Als pharmazeutische Unternehmer (pU) können Sie eine große Bandbreite an Anfragen zum securPharm-System von Endnutzern (u.a. Apotheke, Großhandel) erhalten. Die nachfolgenden Erläuterungen und Hinweise beziehen sich in erster Linie auf Anfragen aus Apotheken. Gibt es Probleme mit einzelnen Codes, so erwarten diese von Ihnen eine Auskunft, ob es sich um einen Fehler in der Codierung oder den hinterlegten Daten handelt. Möglicherweise sind Sie aber je nach securPharm-Fragestellung nicht immer der richtige Ansprechpartner.

Um besser feststellen zu können, ob Sie der richtige Ansprechpartner für die securPharm-Fragestellung sind, geben die folgenden Fragen eine Orientierung.

1. Können Sie bestätigen, dass der Data Matrix Code korrekt auf die betroffene Packung aufgebracht wurde?
2. Können Sie bestätigen, dass die Daten zur betroffenen Packung korrekt hinterlegt und hochgeladen waren, als die Packung den Verantwortungsbereich des pU verlassen hat?
3. Können Sie bestätigen, dass der Status der betroffenen Packung auf *aktiv* eingestellt war, als diese den Verantwortungsbereich des pU verlassen hat? Bitte prüfen Sie die Packungshistorie.
4. Können Sie bestätigen, dass der Erstöffnungsschutz korrekt umgesetzt wurde und intakt war, als die betroffene Packung den Verantwortungsbereich des pU verlassen hat?

Ist eine der Fragen zu verneinen, liegt wahrscheinlich (auch) ein pU-seitiger Auslöser für das Problem vor, sodass die verifizierenden Stellen von Ihnen Aufklärung diesbezüglich erwarten. Wir empfehlen Ihnen, zur Aufklärung immer die Angaben Produktcode und Seriennummer, sowie ggf. ein Foto der betroffenen Packung anzufordern.

Können Sie alle Fragen mit Ja beantworten, könnte bspw. die Scannerkonfiguration bei der verifizierenden Stelle fehlerhaft sein. Entsprechend können Sie die verifizierende Stelle auf den [Scannertest der NGDA](#) hinweisen, mithilfe dessen einige Einstellungen überprüft werden können.

Die ABDA – Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände e. V. hat für Apotheken eine neue Graphik erstellt, die die verschiedenen Anlaufstellen je nach Fragestellung zur Nutzung des securPharm-Systems gliedert. Sie finden diese auch auf der [Webseite der ABDA](#) und können Sie gerne verwenden.

## Anlaufstellen und Hinweise für Apotheken bei Problemen und Fragen zu securPharm

