

Kundebrev

(Strømproblemer med Accu-Chek Guide)



Viktig informasjon om produksikkerhet

Oslo, 22.10.19

Viktig informasjon om Accu-Chek® Guide blodsukkerapparat som potensielt kan ha strømrelaterte problemer

Kjære kunde

Hos Roche Diabetes Care har vi alltid som mål å tilby produkter og tjenester av beste kvalitet, og vi varsler umiddelbart hvis det oppstår potensielle problemer som dere bør være klar over. Derfor vil vi nå informere om et problem som kan oppstå i Accu-Chek® Guide blodsukkerapparater. I forbindelse med kvalitetskontroller og markedsundersøkelser har vi funnet ut at Accu-Chek® Guide blodsukkerapparater potensielt:

- kan vise E-9-feil (som indikerer at batteriene må byttes)
- kan vise ikonet for lavt batterinivå uventet
- kan ha kort batterilevetid
- ikke slår seg på

Slike strømproblemer kan føre til midlertidige problemer for brukeren, som ikke kan bruke apparatet. Hvis brukeren ikke kan gjennomføre tester, kan det føre til forsinkelser i behandlingen, noe som potensielt kan føre til en alvorlig medisinsk tilstand. Siden pasientsikkerhet er ekstremt viktig, ønsker vi å gi informasjonen nedenfor for å sikre optimal batteriytelse.

I tillegg ønsker vi å komme med ytterligere informasjon om hvordan du bør håndtere strømproblemer med Accu-Chek® Guide blodsukkerapparater. Dette gjelder for apparater med serienummer opptil XXX11000001, der «XXX» er de tre første tallene i serienummeret. Du finner serienummeret på baksiden av apparatet, som vist med den røde firkanten på bildet nedenfor.

Les følgende advarsel og viktig informasjon for å sikre optimal batteriytelse, og les også anbefalingene for hvordan du bør håndtere strømproblemer.

- **Advarsel:**

1. Ha alltid med deg ekstra batterier.
2. Batteritiden avhenger av faktorer som temperatur og batteriproducent.
3. Ha med deg en ekstra testmetode i tilfelle.



- **Hvis apparatet er slått på og viser E-9-feil eller ikon for lavt batterinivå:**

1. Flytt apparatet til et mer egnet miljø for å sikre optimal batteriyttelse.
2. Slå apparatet av og på igjen.
3. Hvis problemet vedvarer, må du tilbakestille apparatet på følgende måte:
 - Fjern batteriene.
 - Hold inne knappen Power/Set/OK i minst to sekunder.
 - Sett inn batteriene igjen.
4. Hvis problemet fortsatt vedvarer etter at apparatet er nullstilt, må du sette inn nye batterier, som beskrevet i brukerhåndboken. Bruk batterier av god kvalitet i apparatet, for eksempel Panasonic.
5. Hvis problemet ikke blir løst etter at du har byttet batterier, må du kontakte Accu-Chek kundestøtte på telefon 21 400 100 for ytterligere hjelp.

- **Hvis apparatet ikke slås på, eller hvis batteritiden er kort:**

1. Flytt apparatet til et mer egnet miljø for å sikre optimal batteriyttelse.
2. Tilbakestill apparatet på følgende måte:
 - Fjern batteriene.
 - Hold inne knappen Power/Set/OK i minst to sekunder.
 - Sett inn batteriene igjen.
3. Hvis problemet fortsatt vedvarer etter at apparatet er nullstilt, må du sette inn nye batterier, som beskrevet i brukerhåndboken. Bruk batterier av god kvalitet i apparatet, for eksempel Panasonic.
4. Hvis problemet ikke blir løst etter at du har byttet batterier, må du kontakte Accu-Chek kundestøtte på telefon 21 400 100 for ytterligere hjelp.

Vi har undersøkt dette problemet grundig for å finne årsaken, og vi har begynt å implementere nødvendige tiltak. Disse inkluderer å forbedre designen, slik at apparatene blir mer motstandsdyktige mot batteriproblemer.

Ansvarlige nasjonale myndigheter, helsepersonell, distributører og apotek er informert om denne saken. Denne informasjonen er også tilgjengelig på www.accu-chek.com.

Vi beklager på det dypeste de problemene dette kan ha skapt, og håper at denne oppdaterte informasjonen gjør at du kan bruke Accu-Chek® Guide blodsukkerapparat på en sikker, pålitelig og tilfredsstillende måte.

Kontakt Accu-Chek kundestøtte på telefon 21 400 100 hvis du trenger mer informasjon om bruk av Accu-Chek® Guide blodsukkerapparat, eller hvis du har andre spørsmål. Det er gjennom nøye overvåking av kunderapporter at vi kan identifisere problemer og iverksette løsninger. Vi setter stor pris på at du setter av tid til å lese denne viktige informasjonen.

Vennlig hilsen

Roche Diabetes Care