

Warszawa, 18.02.2025

Szanowni Państwo,

Jak informowaliśmy w listopadzie 2024 r., w ramach stałego monitorowania jakości stwierdziliśmy możliwość wycieku insuliny z ampułki Accu-Chek Spirit 3,15 m. Problem powstał na etapie produkcji u naszego poddostawcy.

Po informacji o przywróceniu dostępności ampułek i pierwszej dostawie pod koniec stycznia, dziś chcemy przekazać Państwu najnowsze informacje.

- W połowie marca spodziewamy się następnej dostawy ampułek.
- Ta partia produkcyjna zostanie proporcjonalnie rozdzielona między poszczególne kraje i nie będzie wystarczająca do pokrycia potrzeb wszystkich pacjentów.
- Pełna dostępność produktu jest spodziewana w połowie kwietnia.

Zdajemy sobie sprawę, że zaistniała sytuacja może wywołać Państwa frustrację i niepokój. Mamy również świadomość, że nie możecie Państwo realizować zleceń na comiesięczne zaopatrzenie. Zapewniamy, że nie pozostawimy Państwa bez rozwiązania. Aby było to możliwe konieczne jest przywrócenie płynności dostaw przez naszego poddostawcę.

Jednocześnie:

- Prosimy o nieużywanie ampułek wyprodukowanych w okresie od 1 marca 2024 r. do 31 października 2024 r. Jeśli nie posiadają Państwo zapasów ampułek wyprodukowanych przed 1 marca 2024 r., prosimy o skonsultowanie się z lekarzem, żeby wspólnie ustalić inny sposób leczenia, do czasu gdy ampułki Accu-Chek Spirit 3,15 ml będą ponownie dostępne.
- Prosimy o zachowanie zapasu wadliwych ampułek do czasu otrzymania od nas instrukcji dotyczących ich wymiany na towar wolny od wad.

Serdecznie przepraszamy za wszelkie niedogodności spowodowane tą sytuacją oraz bardzo dziękujemy za Państwa cierpliwość i współpracę. Jeśli potrzebują Państwo dodatkowych porad lub mają dalsze pytania lub wątpliwości prosimy o kontakt z naszym Centrum Obsługi Klienta Roche Diabetes Care pod numerem +48 801 080 104 (w dni robocze od 8:00 do 16:00; opłata za połączenie jest zgodna z planem taryfowym danego operatora) i/lub na adres email serwis.diabetologia@roche.com.

Z poważaniem
Roche Diabetes Care