HUMVO Nonprofit Zrt.

HÍRLEVÉL

4. szám



2019.04.10. – 2 HÓNAPPAL AZ ÉLES INDULÁS UTÁN

Tartalom

1. Összefoglaló az elmúlt időszakról 2

2. Stabilizációs időszak tapasztalatai 3

2.1. OGYÉI eljárásrend 3
2.2. MAH-okat érintő technikai problémák – „missing callback” 4
2.3. Indiai kódok 4
2.4. Rendszer válaszidők monitorozása 6
2.5. Ingyenes orvosi minták, adományok kezelése 7
2.6. A Rendeletben meghatározott gyógyszer-nagykereskedői feladatok 7
2.7. Típushibák 8

3. Nemzeti jogalkotásra vonatkozó áttekintés 9

4. Technikai problémák – kihez forduljanak? 11

5. Elérhetőségeink 11

HUMVO Magyarországi Gyógyszer-azonosítási Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság, www.humvo.hu
H-1066 Budapest, Mozsár utca 16. +36 1 610 5721
Cégjegyzékszám: 01-10-049411
Cégbejegyzés: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Budapest
Adószám: 26089252-242

HUMVO Nonprofit Zrt.

Tisztelt Gyógyszerész, Gyógyszer-nagykereskedő, Egészségügyi szolgáltató és Forgalombahozatali engedély jogosult Partnereink!

A HUMVO Nonprofit Zrt. (*HUMVO*) jelen hírlevele a 2019-es év eddigi főbb történéseit foglalja össze, valamint hasznos információkat tartalmaz mind a gyógyszer-forgalomba hozatali engedély jogosultak, mind végfelhasználó partnereink számára.

1. Összefoglaló az elmúlt időszakról

A 2019. február 9-i éles indulással egyidejűleg kezdetét vette az ún. stabilizációs időszak (erről részletesebben a 2.1. pontban olvashat). Ez lehetőséget teremt az ellátási lánc szereplőinek arra, hogy a rendszer teljeskörű működése során szerezzenek tapasztalatot és adott esetben javítsák gyakorlatukat, a HUMVO-nak pedig arra, hogy a Magyarországi Gyógyszer-azonosítási Rendszer információit elemezve segítse a szereplők működését annak érdekében, hogy a stabilizációs időszak végére a folyamatok teljesen kitisztuljanak és rögzüljenek.

Örömmel tudatjuk, hogy a Magyarországi Gyógyszer-azonosítási Rendszer (a továbbiakban: HUMVS) működése stabil, egy alkalom kivételével folyamatosan működik, és a két leggyakrabban használt tranzakciók esetében (ellenőrzés és deaktiválás) az elvártnál gyorsabb reakcióidővel végzi a szükséges műveleteket (erről bővebben a 2. pontban olvashat).

Az első héten, 2019. február 11-én délelőtt, ahogy hírül adtuk, volt egy rövidebb, körülbelül másfél órás időszak, amikor a Magyarországi Gyógyszer-azonosítási Rendszer több más európai ország rendszerével együtt offline módban volt. Azóta a működés zavartalan, leállás egy tervezett karbantartáson kívül (február 16-17-én), melyről szintén értesítettük végfelhasználó partnereinket, nem volt.

2019. április 8-ig összesen 3141 hozzáférés került kiadásra több, mint 2500 partner részére. A napi tranzakciók száma mára meghaladja a 300,000-et.

A Rendelet (*BIZOTTSÁG (EU) 2016/161 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE (2015. október 2.) a 2001/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek külső csomagolásán elhelyezendő biztonsági elemekre vonatkozó részletes szabályok meghatározása tekintetében történő kiegészítéséről*) kötelező alkalmazásának kezdő időpontja és az éles működés kezdete óta HUMVO elemzi a rendszerből érkező jelzéseket és értesíti az ellátási lánc szereplőit illetve az IT szolgáltatókat a hibák okairól, kérve azok megszüntetését. Erről részletesebben a 2. pontban, Típushibák cím alatt olvashat.

A gyógyszer-azonosítási rendszer működésére vonatkozó, elsősorban gyógyszerészeknek szóló, a Magyar Gyógyszerészi Kamara támogatásával készült felhasználói segédlet elérhető az alábbi linken: http://humvo.hu/img/upload/docs/faq/Q_and_A_gyogyszereszeknek_v1_0_20190128.pdf

HUMVO Magyarországi Gyógyszer-azonosítási Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság, www.humvo.hu
H-1066 Budapest, Mozsár utca 16. +36 1 610 5721
Cégjegyzékszám: 01-10-049411
Cégbejegyzés: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Budapest
Adószám: 26089252-242

Emellett januárban kiadásra került az EMVO kérdések és válaszok gyűjteménye 13. verziója, mely elérhető az alábbi linken: https://emvo-medicines.eu/new/wp-content/uploads/qa_safetyfeature_en_V13.pdf

Amennyiben egyéb, speciális helyzet adódik, akkor célzott kommunikációval segítjük az egyes felmerülő, nem a mindennapi üzletmenethez tartozó kérdések kezelését. Információs kiadványainkat megtalálják a következő linken: http://humvo.hu/hirek

2. Stabilizációs időszak tapasztalatai

2.1. OGYÉI eljárásrend

Az OGYÉI útmutatása alapján Magyarországon **2019. február 9-től ún. stabilizációs időszak eljárásrendje van érvényben**, ami azt jelenti, hogy egyes riasztási típusok esetén, melyeket feltételezhetően adatfeltöltési hiba okoz, a gyógyszerek kiadhatóak. Ezen stabilizációs periódusban a végfelhasználóknak az alábbi riasztások esetén kell helyi kivizsgálást végezni és amennyiben a riasztást nem személyi vagy technikai hiba okozta, az OGYÉI felé bejelentést tenni:

Riasztás kódja	**Leírás**
NMVS_NC_PCK_22	A doboz már inaktív.
NMVS_NC_PCK_19	A doboz tulajdonságát már beállították. (Státusz nem változtatható. Ismételt deaktiválási vagy visszavonási művelet.)

Nagyon fontos hangsúlyozni azt, hogy az érintetteknek a stabilizációs időszakban is jogkövető magatartást kell folytatniuk, a különleges eljárásrend kizárólag az adatfeltöltési hibára visszavezethető riasztási esetekhez kapcsolódik és abban merül ki, hogy az ilyen riasztással érintett doboz a beteg számára kiadható, illetve folytathatja útját az ellátási láncban a stabilizációs időszak alatt. A stabilizációs időszak megszűntével az ilyen jellegű riasztással érintett dobozok nem lesznek kiadhatóak a beteg számára, ami egyben azt a kötelezettséget is jelenti a forgalombahozatali engedély jogosultak (a továbbiakban: MAH) és a végfelhasználók számára, hogy a riasztások okát a stabilizációs időszak alatt is ki kell vizsgálni és orvosolni.

Az OGYÉI útmutatása elérhető az alábbi linken:

https://www.ogyei.gov.hu/tajekoztatas_a_201162eu_iranyelv_szerinti_biztonsagi_elemek_bevezeteset_koveto_atmeneti_idoszak_un_stabilizacios_idoszak_eljarasrendjerol_2019_februar_9_tol_visszavonasig/

A HUMVO folyamatosan monitorozza a riasztásokat és szükség esetén (például többszörös kijelentési kísérlet miatti riasztás) felveszi a kapcsolatot a végfelhasználókkal. A rendszerben keletkezett, valamint HUMVO felé jelzett riasztásokról a HUMVO értesíti a MAH-okat, facilitálja a kivizsgálást és támogatja a gyártók-végfelhasználók közötti információáramlást.

2.2. MAH-okat érintő technikai problémák – „missing callback"

A stabilizációs időszakban az EU-Hub egy technikai hiba miatt nem minden esetben küldött visszajelzést a sikeres adatfeltöltésről a MAH/OBP-nek, ami plusz feladatokat rótt a MAH-okra. Az átmeneti időszak kezelésére a Medicines for Europe ajánlást készített, melyet HUMVO is megosztott szerződéses partnereivel.

Amennyiben MAH-ként nem tudja a sikeres adatfeltöltés megtörténtét ellenőrizni a MAH felületén, értesítse a HUMVO-t és mi ellenőrizzük, hogy az adott gyártási tétel ténylegesen feltöltésre került-e a HUMVS-be.

2.3. Indiai kódok

Indiában 2011. óta érvényben van egy jogszabály (DGFT), amely a gyógyszerhamisítás megelőzésére, valamint a gyógyszer-visszahívás hatékonyságának növelése érdekében léptetett életbe előírásokat.
A DGFT előírásai:

- doboz szintű gyógyszer azonosítás, raklap szintű aggregáció
- „track and trace" rendszer, hatósági adatbázisba történő riportálási kötelezettség
- minden Indiából exportált gyógyszerre érvényes (vényköteles, OTC)
- specifikus előírások a doboz-szintű azonosítók tekintetében.

Magyarországon forgalomban lehetnek olyan gyógyszerkészítmények, amelyeket Indiában gyártottak és a DGFT előírásai szerint szerializáltak.

Küllemileg a 2D datamátrix kód és az abban tárolt adatok megtévesztésig hasonlítanak a Rendelet szerint szerializált gyógyszereken lévő egyedi azonosítóhoz.
Fontos, hogy az Európai Gyógyszer-azonosítási Rendszerbe az indiai kódok nincsenek és nem is lehetnek feltöltve, **így ezen egyedi azonosítók beolvasása, deaktiválása minden esetben fals riasztást okoz!**

Az ún. indiai kódok felismerését segíti, ha tisztában vannak az alábbi eltérésekkel:

- az EU-n belül forgalomban lévő gyógyszerek GTIN kódja (PC, Product code) 14 jegyű, és az első karaktere szinte 100%-ban „0”-val kezdődik. Az Indiából exportált gyógyszerek 14 jegyű PC kódjának első karaktere lehet „1”, „2” vagy „3”.
- A Rendelet főszabályként vényköteles gyógyszerekre érvényes. Az DGFT érvényes a nem vényköteles gyógyszerekre is.
- Indiában nem előírás a dézsmazár (manipulálás elleni eszköz) alkalmazása.

Az indiai kormány felismerte ezt a problémát és a jövőben változtatni fognak, de a már legyártott gyógyszerek a lejárati idejük végéig forgalomban maradhatnak.

Hogyan ismerhető fel az indiai kód?

A gyakorlatban, ha az alábbi kérdések **mindegyikére „igen”**-t válaszol, nagy valószínűséggel be tudja azonosítani az indiai DGFT szerint szerializált gyógyszereket:

1. A GTIN kód első számjegye nullától eltérő szám?
2. Ha van a gyógyszerdobozon EAN kód is, az EAN kód 13 számjegye és a GTIN kód utolsó 13 számjegye eltérő?
3. A dobozon található egyedi azonosító, de dézsmazár nélküli?

Amennyiben **mindhárom fenti kérdésre igen** a válasz, a 2D datamátrix kód nagy valószínűséggel nincs feltöltve az EMVS-be és a kód beolvasása ezért riasztást fog generálni. Fontos azonban megjegyezni, hogy lehetnek kivételek.

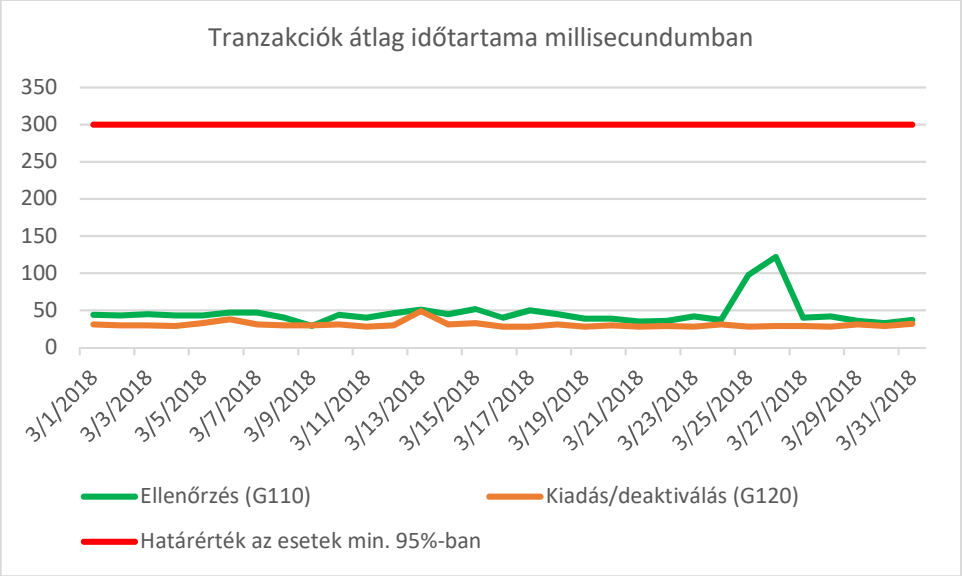
Függetlenül attól, hogy az indiai kódot a beolvasás előtt vagy után sikerült beazonosítani, a gyógyszer kiadhatóságát a Rendelet nem érinti.

Magyarországon jelen hírlevél kiadásakor nincs forgalomban olyan vény nélkül is kiadható gyógyszerkészítmény (OTC), amelyen egyedi azonosítót kell elhelyezni, tehát OTC terméken lévő 2D datamatrix kódot eleve nem szükséges beszkennelni.

2.4. Rendszer válaszidők monitorozása

A Rendelet kötelező alkalmazásának kezdete óta a HUMVO monitorozza a HUMVS-ben végzett tranzakciók válaszidejét.
A Rendelet előírása: *„… az egyedi azonosító eredetiség-ellenőrzése és deaktiválása céljából kezdeményezett lekérdezésekre az adattár válaszadási ideje – függetlenül az internetkapcsolat sebességétől – a lekérdezések 95 %-a esetében 300 milliszekundumnál kevesebb*”.

Az elmúlt hónap statisztikáját a két leggyakoribb tranzakcióra az alábbi ábra mutatja.



Fentiekből megállapítható, hogy a rendszer stabilan működik és a **műveletek átlag ideje megfelel az előírásoknak**.

A HUMVO hatásköre a HUMVS és az interfészek összekapcsolódásáig terjed, a végfelhasználói alkalmazásokra nem terjed ki.

2.5. Ingyenes orvosi minták, adományok kezelése

Az ingyenes orvosi minták esetén a Rendelet 41. cikke egyértelműen megfogalmazza, hogy a deaktiválás a forgalomba hozatali engedély jogosult felelőssége. A deaktiválást még azelőtt el kell végezni, mielőtt az érintett gyógyszer az orvos számára átadásra kerül. A deaktiválás során a doboz státuszát „free sample" / „térítésmentes minta" -ra kell állítani.

Az adományok kezeléséről azonban a Rendelet külön nem rendelkezik. Gyógyszer adományt (a 3/2009. (II. 25.) EüM rendelet előírásainak megfelelően) csak egészségügyi intézmény kaphat, ahol minden feltétel adott az ellenőrzésre, az intézeti gyógyszertár képes ellenőrizni és köteles deaktiválni az adományként kapott készítményeket is. Mivel erre nincs külön státusz beállítási lehetőség, ezért a „supplied"/"kiadott" státuszt tudják erre használni az intézeti gyógyszertárak.

Az OGYÉI-vel egyeztetve gyógyszer adomány esetében a deaktiválás az intézeti gyógyszertár feladata és nem az adományozóé, az adomány ugyanúgy viselkedik a Rendelet szempontjából, mint egy kereskedelmi forgalomból érkező gyógyszer

A témával kapcsolatos HUMVO tájékoztató megtalálható az alábbi linken:

http://humvo.hu/hirek/tajekoztatas-a-forgalomba-hozatali-engedely-jogosultak-gyogyszernagykereskedok-illetve-intezeti-gyogyszertarak-reszere-ingyenes-orvosi-minta-es-adomanyok-kezeleserol

2.6. A Rendeletben meghatározott gyógyszer-nagykereskedői feladatok

Fenti témában, „A Rendeletben meghatározott gyógyszer-nagykereskedői feladatok, különös tekintettel a gyógyszer egyedi azonosítója eredetiségének ellenőrzésére" címmel dr. Kaczor Erzsébet (HUMVO Nonprofit Zrt. igazgatóságának tagja a Védettség Egyesület delegáltjaként, Egis Gyógyszergyár Zrt. szenior jogtanácsosa) készített egy összefoglalót, melyet jelen hírlevelünk mellékleteként csatolunk, illetve elérhető tesszük a HUMVO honlapján is.

Nagykereskedőként hol lehetséges az ún. 'designated wholesaler'/'ellenőrzött nagykereskedők' ellenőrzése?

Az európai gyógyszer-azonosítási rendszerben minden végfelhasználónak joga van egyes törzsadatokat megtekinteni (erre szolgál a Download product master data from NMVS / termék alapadatok (master data) letöltése az NMVS-től - Arvato rendszerben G101-es tranzakció). A tranzakció futtatása adott termékre (GTIN kódot megadva) lehetséges. A lekérdezéssel jeleníthetőek meg a MAH által feltöltött ellenőrzött nagykereskedők a végfelhasználó alkalmazáson keresztül. A lekérdezés futtatására, elérhetőségére vonatkozóan a végfelhasználói alkalmazás IT fejlesztője tud felvilágosítást adni.

2.7. Típushibák

A rendszer éles indulása óta eltelt időszakban beazonosítottunk néhány típushibát. Ezen hibák okozta fals riasztások teszik ki az összes riasztási eset körülbelül 50 %-át, a napi össz-tranzakciószám több, mint 1%-át.

Hibatípus	Leírás	Megoldás
lejárati idő téves beolvasása vagy kézi bevitele	Egyes esetekben a rendszerben és a 2D datamátrix kódban 00-ra végződő lejárati időt a végfelhasználói alkalmazás valós dátum formátumra alakítja, ami nem lehet „00”. Így a beolvasott és a kódban szereplő lejárati idő eltérő lesz és fals riasztás keletkezik. Kézi bevitel során gyakori tévesztés a hónap utolsó napjának téves bevitele (pl. 31 napos hónap esetén 30-as szám használata: 20191030 20191031 helyett), vagy a szökőév figyelmen kívül hagyása (pl. 20200228 20200229 helyett)	Végfelhasználói IT fejlesztői megoldás arra, hogy a beolvasott kódot nem alakítja át Végfelhasználók részéről: pontos adatbevitel
téves adatbevitel	Kézi bevitel során a mezők összekeverése*, hosszabb vagy rövidebb karaktersor, kis- és nagybetűk felcserélése	Végfelhasználók részéről: pontos adatbevitel
y/z csere	Ha a billentyűzet angol/magyar kiosztását a végfelhasználói alkalmazás nem zárja ki (*A szkenner nem a megfelelő billentyűzetkiosztás alapján dekódolja a 2D data mátrixot*) a beolvasott y/z betűk felcserélődhetnek. A beolvasott és a kódban szereplő kód eltérő és fals riasztás keletkezik.	Végfelhasználói IT fejlesztői megoldás: billentyűzet státusz figyelése szkennelés során
kis/nagybetű csere	A szkenner nem veszi figyelembe a CAPS LOCK állását a 2D mátrix dekódolása közben, vagy a végfelhasználói alkalmazás mindent nagybetűsre alakít.	Végfelhasználói IT fejlesztői megoldás: billentyűzet státusz figyelése szkennelés során
Inter market bulk tranzakciók	Ez a típushiba azon gyógyszer-nagykereskedőknél fordult elő, akik nem Magyarországra szánt gyógyszer EU-n kívülre történő szállításakor tömeges tranzakcióval próbálták a kiszállítandó tételeket deaktiválni. Az úgynevezett inter-market tranzakció (azaz, ha az adott doboz adatai nem találhatóak meg a magyar nemzeti adattárban, akkor a rendszer az EU-hub-on keresztül az összes nemzeti adattárban leellenőrzi, majd visszaküldi a keresés eredményét) csak egyedi tranzakció esetén működik.	Végfelhasználói IT fejlesztő, illetve gyógyszer-nagykereskedő: a bulk tranzakció tartalmát egyedi tranzakciókként kell elküldeni

*A 2D datamátrix kód Magyarországon az alábbi adatokat kell tartalmazza:

	Dobozon megjelenő rövidítés lehet pl.
- Termékkód (14 karakteres GTIN kód)	PC, Product #
- Tétel száma (gyártási szám)	BN, Batch, Lot
- Lejárat napja (lejárati idő)	Expiry
- Sorozatszám	SN

A fenti típushibák nemcsak Magyarországon fordultak elő. A HUMVO mellett a gyógyszer forgalombahozatali engedély jogosultak is monitorozzák a riasztásokat, és országonként jelzik a nemzeti gyógyszer-azonosítási szervezeteknek az ismétlődő hibákat, kérve pl. a HUMVO közreműködését abban, hogy beazonosítsa az érintett végfelhasználókat, IT fejlesztőket, megkérve őket a javító-megelőző intézkedések meghozatalára. A MAH-nak elemi érdeke, hogy utánajárjon az adott riasztás okának, hiszen a stabilizációs időszakot követően az L5 szintű, potenciális hamisítást jelző riasztással érintett terméket a gyógyszerész nem adhatja ki a betegnek.

A végfelhasználók által használt leolvasók / szkennerek beállításaiért a végfelhasználó (azaz pl. a gyógyszer-nagykereskedelmi engedéllyel rendelkező gazdálkodó szervezet, valamint a gyógyszertárat működtető szervezet) a felelős. Patikai szkenner esetén a gyógyszertárnak kell kérni a rendszergazda partnerénél azt, hogy a leolvasók beállítását felelősen végezze el. Ez azért is különösen fontos, mert ha egy hibásan beállított leolvasó miatt nem lehetséges adott gyógyszer kiadása a beteg számára, a gyógyszertár és a nagykereskedő, illetve végső soron a forgalombahozatali engedély jogosultja között jogi vita alakulhat ki arról, hogy ki köteles viselni az ebből eredő kárt.

3. Nemzeti jogalkotásra vonatkozó áttekintés

A 2001/83/EK közösségi gyógyszerkódexet módosító 2011/62 sz. Gyógyszerhamisítás elleni irányelv, valamint a részletes szabályozást tartalmazó 2016/161 sz. Felhatalmazáson alapuló Rendelet magyar jogrendben történő implementálása folyamatos. A felsorolt szabályozások implementálásához szükséges intézkedéseket az alábbi jogszabályok tartalmazzák.

Az OGYÉI illetékes hatóságként történő kijelölését a **28/2015. (II. 25.) Korm. rendelet** 3. bekezdés alábbi pontja tartalmazza:

> **q) ellátja** a 2001/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek külső csomagolásán elhelyezendő biztonsági elemekre vonatkozó részletes szabályok meghatározása tekintetében történő kiegészítéséről szóló, 2015. október 2-i (EU) **161/2016 bizottsági rendeletben meghatározott nemzeti hatósági feladatokat**.

A **2005. évi XCV. törvény (Gyógyszertörvény, Gytv.)** az alábbiakkal egészült ki:

> **16/A. §** A forgalomba hozatali engedély jogosultjának, a gyógyszer-nagykereskedelmi engedély jogosultjának, illetve a gyógyszertár működtetőjének biztosítania kell az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek külső csomagolásán elhelyezendő biztonsági elemekre vonatkozó részletes szabályok meghatározása tekintetében történő kiegészítéséről szóló 2015. október 2-i (EU) **2016/161 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendeletnek** [a továbbiakban: (EU) 2016/161 rendelet] való megfelelést.

17. § (3) Ha a gyógyszerészeti államigazgatási szerv az (1) bekezdésben említett bejelentés, a (2a) bekezdésben foglaltak alapján indult eljárás kapcsán vagy a tudomására jutott egyéb információk alapján megállapítja, hogy egy gyógyszer nem felel meg a forgalomba hozatali engedélyében, illetve az (EU) **2016/161 rendeletben rögzített követelményeknek**, vagy ha a minősége nem igazolható, továbbá ha minőségi hibájának gyanúja merül fel, felfüggeszti a gyógyszer érintett gyártási tételének forgalmazását, elrendeli annak a forgalomból történő kivonását, illetve visszahívását. Az erről szóló, üzleti titkot nem tartalmazó döntést a gyógyszerészeti államigazgatási szerv honlapján közzéteszi. A forgalomból való kivonás, visszahívás és a forgalmazás felfüggesztésének rendjét az egészségügyért felelős miniszter rendelete állapítja meg.

20. § (3)
Amennyiben a gyógyszerészeti államigazgatási szerv az ellenőrzés során megállapítja, hogy az arra kötelezett természetes személy, jogi személy tevékenysége folytatása során az e törvényben, illetve az e törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabályokban meghatározott feltételeinek nem tesz eleget, illetve kötelezettségét megszegi,
c) elrendelheti, illetve kezdeményezheti az emberi életet, egészséget, testi épséget veszélyeztető vagy az (EU) **2016/161 rendeletben rögzített követelményeknek nem megfelelő gyógyszer** vagy annak gyártási tétele forgalomból történő kivonását, vagy

A **Gytv**. 32.§ (5). bekezdése az alábbi bekezdéssel egészült ki:

Felhatalmazást kap az egészségügyért felelős miniszter, hogy

z) a gyógyszerek külső csomagolásán elhelyezendő biztonsági elemekre, azok kezelésére vonatkozó részletszabályokat, **illetve** a biztonsági elemek kezelésére jogosultak körét rendeletben szabályozza.

Fentiek mellett hírlevelünk kiadásakor közigazgatási egyeztetésen van a következő jogszabálymódosítás, amely várhatóan az **53/2004. (VI. 2.) ESzCsM rendelet,** valamint a **41/2007. (IX. 19.) EüM rendelet** módosításával fogja a Rendelet nemzeti hatáskörben szabályozható területeire vonatkozó előírásokat tartalmazni.

4. Technikai problémák – kihez forduljanak?

A rendszer használata során felmerülő technikai probléma esetén javasoljuk, hogy az alábbiak szerint járjanak el:

- **Technikai probléma** esetén kérjük, hogy először egyeztessen az IT fejlesztővel, rendszergazdájával.
- Amennyiben az IT fejlesztő, rendszergazda a probléma megoldásához technikai segítséget kér, kérjük az Arvato support-tal vegyék fel a kapcsolatot (az Arvato a HUMVO IT fejlesztő partnere, a HUMVS szolgáltatója) a support@nmvs.eu e-mail címen.
- Kérjük a gyógyszerészeket, nagykereskedőket, hogy a HUMVO-t csak abban az esetben keressék technikai kérdésekben, ha a problémát az IT fejlesztő/Arvato segítségével sem sikerült megoldani.

- Amennyiben **zárolás vagy jelszóváltás** miatti probléma lép fel, kérjük hívják központi számunkat vagy jelezzék az info@humvo.hu e-mail címen. Kérjük, az ügyintézés megkönnyítéséhez készítsék elő 8 jegyű felhasználói azonosítójukat! (A felhasználói azonosító a rendszerbe történő bejelentkezéshez szükséges, a felhasználói adatokat és a tanúsítvány letöltéséhez szükséges információkat tartalmazó, a HUMVO által kiküldött e-mailekben található.)

5. Elérhetőségeink

HUMVO Nonprofit Zrt.

1066 Budapest, Mozsár u. 16.
központi e-mail cím: info@humvo.hu
telefonszám: +36 1 610 5721
További információért látogasson el weboldalunkra: http://humvo.hu

E-mail címeink:

Elérhetőségeink	Milyen célra szolgál?
info@humvo.hu	A riasztások kivételével, kérjük ezt a központi e-mail címet használják.
alert@humvo.hu	Riasztással kapcsolatos kérdések, észrevételek bejelentésére céljára szolgál.
humvo@humvo.hu	Általános kommunikációkat küldünk ki erről az e-mail címről. Ez egy automatikus e-mailcím, **kérjük ne használja levelezésre!**

Rövidítések:

Fogalom /Rövidítés	Leírás
HUMVS	Magyar Gyógyszer-azonosítási Rendszer (**Hu**ngarian **M**edicines **V**erification **S**ystem)
EMVS	Európai Gyógyszer-azonosítási Rendszer (**E**uropean **M**edicines **V**erification **S**ystem)

Melléklet:

A Rendeletben meghatározott gyógyszer-nagykereskedői feladatok, különös tekintettel a gyógyszer egyedi azonosítója eredetiségének ellenőrzésére

Készítette: Dr. Kaczor Erzsébet, HUMVO Nonprofit Zrt. igazgatóságának tagja a Védettség Egyesület delegáltjaként, Egis Gyógyszergyár Zrt. szenior jogtanácsosa

© Minden jog fenntartva, idézni a forrás megjelölésével lehet.