

FAQ

Kommunikationslösning för licensansökningar (KLAS)

De vanligaste frågorna

Version 3.0



FAQ för licenshanteringssystemet KLAS

1. Fråga: Hur skickar jag som förskrivare in min licensmotivering i KLAS?

Svar: Länk finns på ehalsomyndigheten.se/tjanster/klas

2. Fråga: Varför ska jag som förskrivare skicka in motivering elektroniskt?
Det fungerade utmärkt med att fylla i blanketten tidigare.

Svar: eHälsomyndigheten har ett regeringsuppdrag att tillhandahålla ett elektroniskt system för licensansökningar. Fördelarna med elektronisk licenshantering är:

- Förbättrad patientintegritet genom att öka informationssäkerheten i kedjan från förskrivare och apotek till LäkeMedelsverket.
 - Ökad patientsäkerhet genom att öka informationskvalitet i kedjan från förskrivare och apotek till LäkeMedelsverket.
 - Stöd för förskrivare och apotekspersonal vid licensansökan och för LäkeMedelsverkets personal vid handläggning av beslut.
 - Bättre tillgänglighet och sökbarhet av licensbeslut för apotekspersonalen.
-

3. Fråga: Fråga från en apoteksaktör: Vi har ett system för licensansökningar som vi skulle vilja koppla ihop med KLAS tjänster, i stället för att använda det befintliga webbgränssnittet. Är det möjligt?

Svar: Det är endast möjligt att använda webbapplikationen för apotek. Önskemål om förbättringar av KLAS funktionalitet kontakta eHälsomyndigheten:
e-post: servicedesk@ehalsomyndigheten.se

4. Fråga: Erbjuder ni någon utbildning för förskrivare och apotekspersonal för att kunna använda webbapplikationerna på ett effektivt sätt?

Svar: Användarhandledningar finns på ehalsomyndigheten.se/tjanster/klas

-
- 5. Fråga:** Jag är läkare på en vårdcentral. Jag skickade precis in en licensmotivering men är osäker på om den gått fram. Vem kan hjälpa mig att kontrollera detta?
- Svar:** Om du har fått en kvittens med ett referensnummer när du skickade in ärendet behöver du inte göra någonting, då har motivering skickats in till KLAS. Du kan även se dina motiveringar i *Mina ärenden* i steg 2 av 4, se ehalsomyndigheten.se/tjanster/klas.
-
- 6. Fråga:** Det är 5 dagar sedan jag skickade in en motivering för en av mina patienter, har det fattats något beslut?
- Svar:** Om du skickade din motivering till ett specifikt apotek, kontrollera att de har skapat en tillhörande licensansökan. Annars kan du kontakta Läkemedelsverket.
-
- 7. Fråga:** Jag har ett förbättringsförslag i den webbapplikation vi förskrivare använder. Vart vänder jag mig med dessa förslag? Hur går jag till väga?
- Svar:** Önskemål om förbättringar av KLAS hänvisas till eHälsomyndigheten:
e-post: servicedesk@ehalsomyndigheten.se
-
- 8. Fråga:** Är en beviljad licens giltig på alla apotek? Dvs. kan jag på apoteksaktör X expediera på en licens som beviljats för apoteksaktör Y?
- Svar:** Ja, om licensen riktar sig till konsument dvs patient eller djurägare och är beviljade efter 1 januari 2017. För de licenser som är beviljade innan 1 januari 2017 gäller licensen endast hos den apoteksaktör som gjort licensansökan.
-

9. Fråga: Hur markerar jag att min licensmotivering är akut så att apoteken kan se att de akut ska göra en licensansökan?

Svar: Om din licensmotivering är akut måste du kontakta ett apotek i samband med att du skickar in din licensmotivering.

10. Fråga: Hur länge är en licens giltig?

Svar: En licens är giltig i ett år om inte Läkemedelsverket angett en kortare tid i beslutet.

11. Fråga: Vi har ett journalsystem som vi skulle vilja integrera med webbapplikationen för att göra en motivering. Hur går vi till väga?

Svar: Det är endast möjligt att använda webbapplikationen för förskrivarna. Önskemål om förbättringar av KLAS funktionalitet kontakta eHälsomyndigheten:
e-post: servicedesk@ehalsomyndigheten.se

12. Fråga: Jag har skickat in ett flertal motiveringar och skulle vilja ha koll på de motiveringar jag skickat in. Hur kan jag söka efter dessa?

Svar: De motiveringar du har skickat in efter den 11 November 2017 kan du söka upp under *Mina ärenden* i steg 2 av 4, se användarhandledningen för mer information. De gamla kan du endast se om du sparade pdf:en efter att du skickat in din motivering.

13. Fråga: Hur ser jag vilka av mitt apoteks ärenden som handläggs av Läkemedelsverket?

Svar: Se användarhandledningen för apotek som finns på ehalsomyndigheten.se/tjanster/klas

14. Fråga: Jag behöver skriva en motivering. Det står ”Webbplatsen är inte tillgänglig” när jag klickar på länken på eHälsomyndighetens hemsida. Vad gör jag?

Svar: Vid tekniska problem, kontakta först din egen IT-support för att kontrollera om det är ett lokalt problem med din dator. Kvarstår problemet kontakta eHälsomyndigheten på:
e-post: servicedesk@ehalsomyndigheten.se

15. Fråga: Varför måste jag skriva in telefonnummer till vårt apotek varje gång jag gör en ansökan?

Svar: För att säkerställa att Läkemedelsverket, om ett ärende brådskar, snabbt kan få kontakt med sökande apotek.

16. Fråga: Jag har sökt efter mitt apoteks ärenden och ser flera olika status med olika typer av förkortningar, ex. "KB". Vad betyder dessa förkortningar?

Svar: Om du håller muspekaren över förkortningen ser du aktuell status i klartext. I slutet av användarhandledningen som finns publicerad på eHälsomyndighetens hemsida, ehalsomyndigheten.se/tjanster/klas finns en förteckning över vad alla status innebär. Status KB betyder Komplettering begärd.

17. Fråga: Jag har tekniska problem, vart ska jag vända mig?

Svar: Vid tekniska problem, kontakta först din egen IT-support för att kontrollera om det är ett lokalt problem med din dator. Kvarstår problemet kontakta eHälsomyndigheten på:
e-post: servicedesk@ehalsomyndigheten.se

18. Fråga: Hur gör jag med bilagan till Licensmotiveringsblankett Centralstimulantia vid ADHD nu när licensmotiveringen ska göras elektroniskt?

Svar: När du fyller i licensmotiveringen kan du lägga till den ifyllda blanketten som bilaga. Hur du gör finns beskrivet i användarhandledningen för förskrivare som finns upplagd på eHälsomyndighetens hemsida, ehalsomyndigheten.se/tjanster/klas

19. Fråga: Vi (apotek) har mottagit en licensmotivering utanför KLAS, vad ska vi göra?

Svar: Kontakta aktuell förskrivare och be honom/henne skicka in den via KLAS istället. Licensansökningar som inkommer till Läkemedelsverket utanför KLAS kan komma att avvisas.

- 20. Fråga:** En produkt vi (apotek) tidigare sökt licens för kan inte väljas i KLAS. Varför?
- Svar:** Produkten kan ha inaktiverats av olika anledningar, mata in produktinformationen manuellt istället. Beviljas licensen, kommer produkten att läggas upp på nytt.
-
- 21. Fråga:** Varför sparas inte mina förskrivarpapper, jag måste ju skriva in samma sak hela tiden vilket är väldigt irriterande.
- Svar:** Genom att uppdatera informationen i din *Profil* så får du hjälp med att denna information fylls i automatiskt när du skapar nya motiveringar. Se användarhandledning för utförligare instruktioner, ehalsomyndigheten.se/tjanster/klas.
-
- 22. Fråga:** Jag är veterinär och saknar svensk personnummer. Hur gör jag för att logga in i KLAS?
- Svar:** Be en kollega att hjälpa till med motiveringen då vi i nuläget saknar möjlighet att hantera utländska e-legitimationer.
-
- 23. Fråga:** Måste jag välja ett apotek när jag ska skicka in en licensmotivering?
- Svar:** Nej, det är inte obligatoriskt. Även om ett apotek är valt är det inte ett krav att apoteket behandlar ärendet. Patienten måste aktivera licensen genom att besöka det önskade apoteket.
-
- 24. Fråga:** Jag kan inte logga in med mitt SITHS-kort. Vart ska jag vända mig?
- Svar:** Kontakta i första hand din lokala SITHS-kortsadministratör.
-
- 25. Fråga:** Jag är förskrivare och kan inte logga in via sms-inloggningen. Vad gör jag för fel?
- Svar:** SMS-inloggningen är kopplad till ditt SITHS-kort. Kontakta din lokala SITHS-kortsadministratör för kontrollera att rätt uppgifter finns inlagda på ditt kort.
-

Hittar du inte svaret på din fråga, kontakta oss enligt nedan

För frågor om licenser, regelverk och användarfrågor som inte är av teknisk art, välkommen att kontakta Läkemedelsverket på:

e-post licensgruppen@mpa.se eller telefon 018-17 46 60.

Vid tekniska problem, kontakta först din egen IT-support för att kontrollera om det är ett lokalt problem med din dator. Kvarstår problemet kontakta eHälsomyndigheten på:

e-post: servicedesk@ehalsomyndigheten.se