

礼来不良事件产品投诉24小时客户服务中心热线12月1日正式开通

为了体现对用户健康的承诺，礼来中国将于2009年12月1日正式启用客户服务中心，开通24小时不良事件报告及产品投诉免费热线，积极地聆听市场反馈，并以最快的速度解决产品使用中可能出现的问题。

热线的开通将保证不良事件可以及时报告，任何使用礼来公司药物或医疗器械的患者出现的非期望的医学事件，包括产品说明书中已列明的副作用，都需要报告。其他值得报告的事件还包括：药物错用、怀孕 / 哺乳、药物使用过量（无论医生处方过量，还是病人有意或无意过量用药）。这将有助于今后改良药物的使用和设计、加深使用者对药物或医疗器械安全性的理解，也会有利于患者用药安全性，并产生积极的治疗效果。

同时，热线服务也将成为礼来产品质量保障的一部分，可以及时处理任何与药物或医疗器械（包括商业产品和样品）的标识、质量、纯度、耐久性、可靠性、安全性、疗效或性能有关的缺陷。

礼来通过创新的药物和出色的服务，为人们提供“回应与承诺”。礼来中国客户服务中心将会有助于加强礼来的售后服务，完善药品的管理，更能大大提高医生和病患对产品的信心。

#