McKESSON Canada

CANISTER TESTING AND TROUBLESHOOTING GUIDE

GUIDE DE TEST ET DE DÉPANNAGE DES CASSETTES

ACCURACY OF THE PRODUCT INSIDE YOUR CANISTER

Context

Canisters are calibrated for a specific DIN/NPN/NDC to ensure they perfectly fit the intended pill. The first step is to confirm that the pills inside the canister match the specifications for that canister. Validate by comparing the pill and canister DIN/NPN/NDC.

Resolution

If the DIN/NPN/NDC does not match, you will need to request a recalibration. To do so, please provide:

- Canister index number
- DIN/NPN/NDC printed on your canister's label
- DIN/NPN/NDC on the bottle of the new medication you want to use in that canister

INCOMPLETE PILLS OR CRUMBLES

Context

Since canisters are calibrated to the pill size, any broken pills or crumbles can affect performance.

Resolution

Empty and clean your canister. Before refilling, remove any broken pill pieces and then test again.

FILLING YOUR CANISTER

Context

Canisters are designed to function properly even when filled. However:

- Do not tap the canister to fit more pills
- If you are using extensions, you must use a baffle when using more than one extension

Resolution

If you tap the canister to fit more pills, remove them and refill them without forcing extra pills. If you use multiple extensions, ensure a baffle is installed.

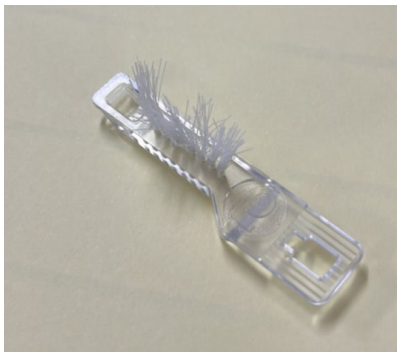
USE OF THE BRUSH

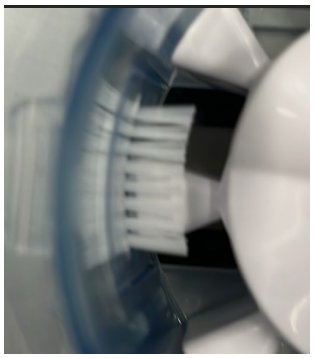
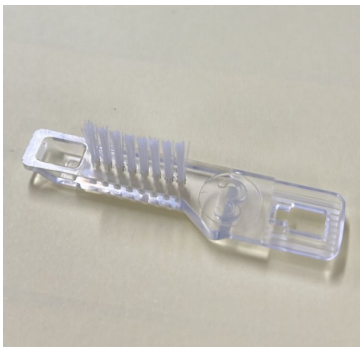
Context

One possible cause of double drops is a damaged or improperly positioned brush.

Resolution

Check if the brush is in good condition. If it is damaged, email the calibration team for a replacement. If the brush is incorrectly installed, reposition it properly.

Wrong: 

Good:  

MANUAL TESTING

Context

If the canister appears to be jamming, perform a manual test before concluding the issue is with the canister.

Steps

- Remove the canister from its base
- Hold the unlock button to allow the crown to turn

- Manually rotate the crown at a steady pace while keeping the canister upright

- Note: The canister is designed to rotate at a specific speed. Turning too fast may cause pills to jam in the chute. Maintain a regular speed for accurate testing
- Ensure pills fall into a safe container (e.g., a cup or cloth)

Resolution

If you feel resistance or jamming, apply slight pressure while rotating the crown and flip the canister over. You should see the pills causing the jam. This will help you provide detailed observations. If possible, send us a picture to help us better understand the issue and find a solution.

SENDING A REPAIR REQUEST TO CALIBRATION

After completing the tests, you should have enough information to help us resolve the problem. Please include:

- Your canister index
- The DIN/NPN/NDC on your canister and confirm that it matches the pill inside
- Results from your manual test (Step #5)
- If possible, a picture of the canister with pills inside
- If you identified where pills were jamming, a picture of that situation

EXACTITUDE DU PRODUIT À L'INTÉRIEUR DE VOTRE CASSETTE

Contexte

Les cassettes sont calibrées pour un DIN/NPN/NDC spécifique afin d'assurer un ajustement parfait avec le comprimé prévu. La première étape consiste à confirmer que les pilules à l'intérieur de la cassette correspondent aux spécifications de celui-ci. Validez en comparant le comprimé et le DIN/NPN/NDC de la cassette.

Solution

Si le DIN/NPN/NDC ne correspond pas, vous devrez demander une recalibration. Pour ce faire, veuillez fournir :

- Le numéro d'index de la cassette.
- Le DIN/NPN/NDC imprimé sur l'étiquette de votre cassette
- Le DIN/NPN/NDC inscrit sur le flacon du nouveau médicament que vous souhaitez utiliser dans cette cassette

COMPRIMÉS INCOMPLETS OU ÉMIETTÉS

Contexte

Puisque les cassettes sont calibrées selon la taille des comprimés, toute pilule brisée ou toute miette peut nuire au bon fonctionnement.

Solution

Videz et nettoyez votre cassette. Avant de le remplir de nouveau, retirez tous les morceaux de comprimés brisés, puis effectuez un nouveau test.

REMPLISSAGE DE VOTRE CASSETTE

Contexte

Les cassettes sont conçues pour fonctionner correctement même lorsqu'ils sont complètement remplis. Toutefois :

- Ne tapez pas la cassette pour y faire entrer plus de pilules
- Si vous utilisez des extensions, un déflecteur (*baffle*) est obligatoire dès que plus d'une extension est utilisée

Solution

Si vous tapez la cassette pour y insérer davantage de pilules, retirez-les et remplissez-le de nouveau sans forcer. Si vous utilisez plusieurs extensions, assurez-vous qu'un déflecteur est bien installé.

UTILISATION DE LA BROSSE

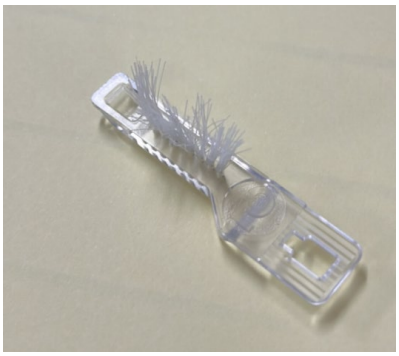
Contexte

Une cause possible des doubles chutes peut être une brosse endommagée ou mal positionnée.

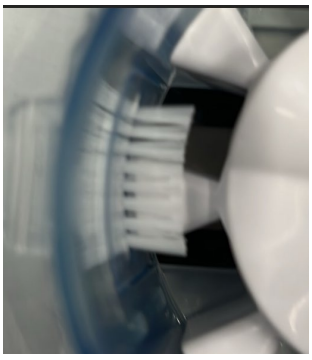
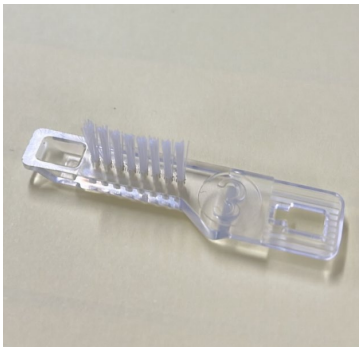
Solution

Vérifiez si la brosse est en bon état. Si elle est endommagée, communiquez par courriel avec l'équipe de calibration pour en obtenir une de remplacement. Si la brosse est mal installée, replacez-la correctement.

Mauvais :



Bon :

TEST MANUEL

Contexte

Si la cassette semble se bloquer, effectuez un test manuel avant de conclure que le problème provient de la cassette lui-même.

Étapes

- Retirez la cassette de sa base
- Maintenez le bouton de déverrouillage enfoncé pour permettre à la couronne de tourner

- Tournez manuellement la couronne à un rythme constant tout en gardant la cassette à la verticale

- **Remarque :** La cassette est conçue pour tourner à une vitesse précise. Une rotation trop rapide peut provoquer un coincement des comprimés dans la goulotte. Maintenez une vitesse régulière pour un test représentatif
- Assurez-vous que les comprimés tombent dans un contenant sécuritaire (ex. : tasse ou chiffon)

Solution

Si vous ressentez une résistance ou un blocage, appliquez une légère pression en tournant la couronne et retournez la cassette. Vous devriez alors voir les comprimés responsables du blocage. Ces observations vous aideront à nous fournir des détails précis. Si possible, envoyez-nous une photo afin de mieux comprendre le problème et de trouver une solution.

ENVOI D'UNE DEMANDE DE RÉPARATION À L'ÉQUIPE DE CALIBRATION

Après avoir complété les tests, vous devriez avoir suffisamment d'informations pour nous aider à résoudre le problème. Information à inclure :

- Le numéro d'index de votre cassette
- Le DIN/NPN/NDC inscrit sur votre cassette et la confirmation qu'il correspond bien aux comprimés à l'intérieur
- Les résultats de votre test manuel (étape nº 5)
- Si possible, une photo de la cassette avec les comprimés à l'intérieur
- Si vous avez identifié l'endroit où les comprimés se coincent, une photo de cette zone