

Kwaliteitsprofiel

Onze apotheken werken voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van hun zorg- en dienstverlening. Dat gebeurt op verschillende manieren. Via nascholing bijvoorbeeld. En ook door regelmatig een tevredenheidsonderzoek te houden onder patiënten werkt een apotheek aan de verbetering van de service.

Kenmerken van het Kwaliteitsprofiel voor openbare apotheken

Er zijn 7 kwaliteitskenmerken.

1. **De gevestigd apotheker staat in het specialistenregister Openbaar Apothekers**
Apothekers in het Specialistenregister Openbaar Apothekers volgen regelmatige nascholing en hebben veel werkervaring.
2. **De apotheek neemt deel aan avond-, nacht-, en weekenddiensten**
In samenwerking met andere apotheken in de omgeving zorgt deze apotheek ervoor dat patiënten ook buiten de reguliere openingstijden farmaceutische zorg kunnen krijgen. Om veilige en effectieve zorg te verlenen, kunnen de samenwerkende apotheken zo nodig de gegevens van elkaars patiënten raadplegen.
3. **De apotheek heeft een spreekkamer**
In de spreekkamer van de apotheek praten de apotheker of de apothekersassistent rustig en ongestoord met elkaar.
4. **De apotheker overlegt met 'voorschrijvers'**
De apotheker overlegt regelmatig met voorschrijvers, zoals de huisarts, en maakt afspraken over welke medicijnen bij bepaalde aandoeningen het beste kunnen worden voorgeschreven.
5. **De apotheek deed onderzoek naar de ervaring van patiënten**
De apotheek vindt de mening van patiënten belangrijk en doet daarom ten minste 1 keer per 3 jaar onderzoek. Op basis van de resultaten kan de apotheek de kwaliteit van de zorgverlening blijven verbeteren.
6. **De apotheek heeft een HKZ-certificaat**
De apotheek met een HKZ-certificaat is getoetst door een onafhankelijke instantie. Deze instantie stelde vast dat de apotheek werkt volgens kwaliteitsnormen, die ook zijn vastgesteld door patiëntenorganisaties. Het certificaat geeft bovendien aan dat de apotheek de zorgverlening voortdurend verbetert door oa patiëntervaringsonderzoek.
7. **De apotheek neemt deel aan de Centrale Medicatie-incidenten Registratie** De apotheek meldt eventuele incidenten die zich in de apotheek voordoen bij de landelijke Centrale Medicatie-incidenten Registratie. Op basis van de verzamelde informatie in de landelijke databank, worden adviezen voor verbetering opgesteld. Zo verbeteren apotheken hun zorgverlening en verkleinen ze de kans op fouten.

Verkoop en betalingsvoorwaarden

Gedeponeerd door de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie, gevestigd te 's-Gravenhage bij de Kamer van Koophandel Haaglanden te 's-Gravenhage op 11 februari 2009 (40 409 373).

Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten ter zake van koop, koop op afstand, zoals bedoeld in artikel 7:46a BW daaronder mede begrepen, levering en bruikleen van producten door de apotheek, waarvan de betaling niet à contant is geschied.

Leveringsvoorwaarden.

2. Indien een product niet in voorraad is en op verzoek van de patiënt/consument door de apotheek is besteld, dan wel is bereid, is de patiënt/consument verplicht het product af te nemen, tenzij een product niet beantwoordt aan de overeenkomst in de zin van artikel 7:18 BW.
3. Indien een product door de apotheek in bruikleen wordt verstrekt, is een waarborgsom verschuldigd gelijk aan de apotheekverkoopprijs. Deze waarborgsom wordt terugbetaald indien een product bij het einde van de bruikleenovereenkomst in goede staat aan de apotheek wordt teruggegeven.
4. Producten worden alleen ter vernietiging teruggenomen. Er zal geen restitutie van kosten plaatsvinden.

Betalingsvoorwaarden

5. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 betaalt de patiënt/consument aan de apotheek met een in Nederland wettig betaalmiddel binnen uiterlijk 14 dagen na de factuurdatum.
6. Voor zover de apotheek zich ter incasso van zijn vordering rechtstreeks wendt tot de zorgverzekeraar van de patiënt/consument, behoudt de apotheek het recht om van de patiënt/consument betaling te verlangen voor zover de zorgverzekeraar niet tijdig tot betaling van het geleverde overgaat. Betaling door de patiënt/consument dient in een dergelijk geval te geschieden binnen 14 dagen nadat de apotheek een betalingsverzoek heeft gedaan.
7. Indien de patiënt/consument in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de patiënt/consument van rechtswege in verzuim. De patiënt/consument is alsdan een rente verschuldigd. In het geval van consumentenkoop is de rente gelijk aan de wettelijke rente. In andere gevallen is de patiënt/consument een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de patiënt/consument in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
8. De apotheek heeft het recht de door patiënt/consument gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

9. De apotheek kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de patiënt/consument een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. De apotheek kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
10. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
11. Indien de patiënt/consument in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de patiënt/consument. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen op dat moment in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien de apotheek echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de patiënt/consument worden verhaald. De patiënt/consument is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
12. Behoudens tegenbewijs strekken de apotheekdeclaratie en daarbij behorende administratie gegevens tot volledig bewijs op grond waarvan de betalingsplichtige gehouden is tot betaling over te gaan.

Toepasselijk recht en geschillen

13. Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten genoemd in artikel 1 van deze Voorwaarden.
14. Alle geschillen van welke aard ook, die een aan deze voorwaarden onderworpen overeenkomst betreffen of daarmee verband houden, zullen aanhangig worden gemaakt voor de bevoegde Nederlandse rechter. Nederlands recht is van toepassing.

Vindplaats en wijzigingen

15. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden.
16. De laatste aldaar gedeponeerde voorwaarden zijn van toepassing.

Toelichting voor de patiënt/consument over de algemene verkoop- en betalingsvoorwaarden

Om duidelijkheid te geven over de rechten en plichten heeft de beroepsorganisatie van apothekers in Nederland, de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP), algemene verkoop- en betalingsvoorwaarden opgesteld. Deze algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de algemene regels van het Burgerlijk Wetboek. Tenzij er andere afspraken zijn gemaakt tussen de apotheek en u, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing en bent u als patiënt/consument eraan gebonden.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing als u bij de apotheek op rekening koopt en niet aan uw verzekeraar (zoals bij de meeste zorgverzekeraars) de rekening toezendt op grond van afspraken tussen uw verzekeraars en de apotheken. Als uw verzekeraar niet betaalt, mag de apotheek van u alsnog betaling vragen.

De voorwaarden zullen u voor of bij het sluiten van een overeenkomst worden bekend gemaakt. In veel gevallen kunt u ook kennis nemen van de inhoud van de voorwaarden

doordat deze opgehangen zijn in de publieksruimte van de apotheek of op de website van de apotheek.

Belangrijkste regel is dat rekeningen uiterlijk 14 dagen na de datum van de rekening betaald moeten zijn. Betaalt u niet op tijd dan moet u rekening houden met extra kosten. Ook als u iets besteld hebt bij de apotheek dat niet in voorraad is, bent u verplicht tot aanschaf en betaling van het bestelde, tenzij het bestelde niet overeenkomt met wat u besteld had.

Klachten over de apotheek

Heeft u een klacht over uw apotheek? Dan kunt u uw klacht bespreken met de apotheker en/of een 'klachtenformulier' invullen. Deze formulieren zijn beschikbaar in de apotheek. Op basis hiervan zullen wij met u in gesprek gaan en zullen wij ons inspannen om uw klacht goed af te handelen.

Komt u er niet uit met uw apotheek, dan kunt u uw klacht bespreken met de onafhankelijke klachtenbemiddelaar van het Bemiddelingsbureau Apotheken.

Quasir is de daartoe gespecialiseerde organisatie achter het Bemiddelingsbureau Apotheken die de bemiddeling verzorgt. De klachtenbemiddelaars zijn onafhankelijk en kiezen geen partij. De klachtenbemiddelaar kan voor u bemiddelen. Alles wat u met de klachtenbemiddelaar bespreekt, is vertrouwelijk. Bij de klachtenbemiddeling wordt geen oordeel gegeven, maar een oplossing gezocht. Er zijn geen kosten verbonden aan klachtenbemiddeling.

U kunt uw klacht bij de klachtenbemiddelaar Quasir melden.

Quasir is gevestigd aan de Schans 18 02 (8231 KA) Lelystad.

Het telefoonnummer voor klachtenbemiddeling is 06 22 92 16 49.

Het e-mailadres bij Quasir voor klachtenbemiddeling is: apotheek@quasir.nl

Lukt het niet om uw klacht op te lossen met de hulp van de klachtenbemiddelaar, dan kunt u de klacht als geschil voorleggen aan Stichting Zorggeschil. Stichting Zorggeschil is de geschilleninstantie die geschillen van de bij de KNMP klachten- en geschillenregeling aangesloten apotheken behandelt. Wij zijn daarbij aangesloten. Dit is een juridische procedure.

De geschillencommissie onderzoekt of uw klacht gegrond is en geeft een duidelijk, onafhankelijk en onpartijdig oordeel. Dit oordeel is juridisch bindend. Gaat u naar Stichting Zorggeschil, dan zijn daar kosten aan verbonden. U vindt de tarieven op www.zorggeschil.nl. Een geschil moet schriftelijk worden ingediend. Op de website van Zorggeschil staan de contactgegevens en kunt u desgewenst een contactformulier invullen.

Suggesties

Heeft u een suggestie? Meld deze dan via klanten@pharmium.nl. U krijgt dan binnen enkele werkdagen een reactie. U kunt ook een app sturen naar [085 08 62 859](tel:0850862859) of bellen met [0512 74 55 55](tel:0512745555).

Kosten van producten

Voor veel mensen declareren wij rechtstreeks bij hun verzekering. Gaat u naar een andere verzekeraar of krijgt u een nieuw polisnummer? Wanneer uw verzekeringsgegevens wijzigen, is dat voor de apotheek ook belangrijk om te weten. Wij kunnen dan de aan u verstrekte medicijnen op de juiste wijze declareren.

De overheid wil graag bezuinigen op kosten van medicijnen. Ze hebben daarvoor een aantal maatregelen ingevoerd. Een van die maatregelen is dat per categorie geneesmiddelen een

gemiddelde prijs is vastgesteld. Dat is de maximale prijs die de ziektekostenverzekeraars mogen vergoeden. Voor medicijnen die duurder zijn dan die vastgestelde prijs moet worden bijbetaald. Heel vervelend, maar wij kunnen daar helaas niets aan veranderen. Wel kunnen wij in overleg met uw huisarts in sommige gevallen zoeken naar een goedkoper alternatief dat wel volledig wordt vergoed.

Als er geen alternatief mogelijk is kunt u uw geneesmiddelen natuurlijk contant of via pin betalen.

Uw geneesmiddelen in een andere verpakking

Het kan zijn dat u geneesmiddelen krijgt, die er anders uitzien dan u gewend bent. Dit is wel hetzelfde middel, maar het is soms goedkoper. Door deze zogenaamde generieke geneesmiddelen uit te geven, helpt onze apotheek met het betaalbaar houden van de gezondheidszorg. In plaats van een relatief duur merkpreparaat krijgt u van ons een goedkoper alternatief. Dit middel moet aan dezelfde eisen voldoen als het oorspronkelijke merkproduct en is dus net zo werkzaam en veilig. In onze apotheken streven we er naar om zo weinig mogelijk te wisselen van merk. Daarom leveren wij zoveel mogelijk 'merkloze' geneesmiddelen van het merk TEVA/PCH. Ziet uw geneesmiddel er anders uit dan u gewend bent en heeft u daar vragen over? Stel deze dan gerust aan één van onze medewerkers.

Proeftijd voor geneesmiddelen

Als u een geneesmiddel voor de eerste keer krijgt voorgeschreven, mogen wij u slechts een voorraad voor 15 dagen meegeven. Dit is een bezuinigingsmaatregel van de overheid om te voorkomen dat er onnodig medicijnen in de afvalcontainer terechtkomen. Bijvoorbeeld als het geneesmiddel bij u niet goed werkt of vervelende bijwerkingen geeft.

Als de arts voor een langere periode geneesmiddelen voorschrijft, dan krijgt u voor de resterende hoeveelheid een herhaalrecept van ons mee.

Uw privacy

In de apotheek registreren we verschillende gegevens van u, zoals naam, telefoonnummer, medicijngebruik en eventuele allergieën. Deze gegevens zijn nodig om te bepalen of u een geneesmiddel veilig kunt gebruiken en om u te kunnen bereiken, bijvoorbeeld als we u iets belangrijks vergeten zijn te vermelden.

Wij gaan uiterst zorgvuldig met uw gegevens om. We zijn gebonden aan ons beroepsgeheim en aan het privacyreglement van onze beroepsorganisatie. U kunt erop rekenen dat uw gegevens alleen in te zien zijn door de apothekers, de assistenten, uw arts en uzelf.

Aan de balie proberen we altijd zoveel mogelijk uw privacy te waarborgen. Soms is dat door de drukte in de apotheek lastig. Wij zullen u in dergelijke gevallen vragen mee te gaan naar de spreekkamer die in onze apotheken aanwezig zijn. Ook u mag daar natuurlijk zelf om vragen indien u graag met een medewerker een kort gesprek in alle rust wilt voeren.

Medicatiebewaking

Als we een recept ontvangen, dan geven we het geneesmiddel niet zomaar mee. Eerst controleren we of u het geneesmiddel zonder problemen kunt gebruiken. Daarna zullen we bijna altijd toelichten hoe u het geneesmiddel moet gebruiken. Dit kan soms even duren, maar u bent er wel zeker van dat u het medicijn veilig kunt gebruiken.

Controle van recepten is noodzakelijk, omdat het wel eens voorkomt dat de arts een medicijn voorschrijft, dat niet samengaat met medicijnen die u al gebruikt. Sommige geneesmiddelen versterken of verzwakken bijvoorbeeld elkaars werking. Op zo'n moment nemen we contact op met uw huisarts om te overleggen. We kijken niet alleen naar uw geneesmiddelgebruik, maar houden ook rekening met allergieën, eventuele zwangerschap of kinderwens. Geef dit daarom door aan uw apotheek.

Wij adviseren u ook vrij verkrijgbare geneesmiddelen in de apotheek te laten registreren, als u chronisch geneesmiddelen gebruikt of zwanger bent. Want ook deze middelen kunt u dan niet altijd veilig gebruiken.

Zelfzorggeneesmiddelen

Ook bij zelfzorggeneesmiddelen is het van belang dat u het juiste middel gebruikt. Net als bij receptgeneesmiddelen spelen factoren, zoals leeftijd, bij kinderen ook het gewicht en de duur van de klacht een rol.

De apotheekmedewerker zal u dan ook altijd eerst een paar vragen stellen om een goed advies te kunnen geven. In goed overleg kiezen we het meest geschikte product. Maar u moet niet vreemd opkijken als we een keertje nee verkopen. Het kan best zijn dat uw klacht niet behandeld kan worden met een zelfzorgproduct. Wij verwijzen u dan naar uw dokter.

Wilt u uw geneesmiddelgebruik nog veiliger maken, dan kunnen wij de zelfzorgmiddelen ook in de apotheekcomputer vastleggen. Op die manier vindt er ook medicatiebewaking plaats.

Overgevoeligheid voor bepaalde stoffen?

Als u ergens allergisch voor bent, is het verstandig dat bij de apotheek te melden. Wij voeren dat dan in onze computer in, zodat wij u kunnen waarschuwen als uw allergie problemen oplevert in combinatie met de geneesmiddelen die u gaat gebruiken.

Ook als u zwanger bent of borstvoeding geeft, kan het nuttig zijn ons dat te melden. Sommige geneesmiddelen mogen dan niet (samen) gebruikt worden. We geven u graag advies.

Adres en verzekeringsgegevens

Voor veel mensen declareren wij rechtstreeks bij hun verzekering. Gaat u naar een andere verzekeraar of krijgt u een nieuw polisnummer? Wanneer uw verzekeringsgegevens wijzigen, is dat voor de apotheek ook belangrijk om te weten. Wij kunnen dan de aan u verstrekte medicijnen op de juiste wijze declareren.

Wij stellen het ook zeer op prijs dat, u ons bij een verhuizing ook een adreswijziging stuurt. Als u naar een andere plaats verhuist, kunnen wij een medicatieoverzicht uitdraaien van het afgelopen jaar. Dit kunt u dan bij uw nieuwe apotheek en huisarts afgeven ter informatie.

Oude geneesmiddelen

Op de verpakking staat tot welke datum uw medicijnen goed blijven. Breng geneesmiddelen die over de datum zijn en geneesmiddelen die u niet meer gebruikt terug naar de apotheek. Wij ruimen ze dan milieuvriendelijk op. De etiketten mogen van de doosjes worden verwijderd.