

Klachten over uw apotheek

• WAT KUNT U DOEN MET UW KLACHT • HOE GAAT DE
KLACHTENCOMMISSIE TE WERK • GEEN KOSTEN •
ZORGVULDIG MET PRIVACY



MEDICIJNEN WERKEN BETER DANKZIJ UW APOTHEKER

KLACHTEN OVER UW APOTHEEK

Heeft u een klacht over uw apotheek? U kunt er iets mee doen! Praat erover met uw apotheker.

Wanneer u naar een apotheek gaat, wilt u graag een goed contact met de apotheker en de apothekersassistenten.

Gelukkig zijn de meeste mensen tevreden over hun apotheek. Maar misschien bent u over bepaalde zaken minder tevreden. In deze folder leest u wat u kunt doen met uw onvrede of klacht over een apotheek.

Zowel de apotheker als de KNMP (de beroeps-organisatie van apothekers in Nederland) zijn u graag behulpzaam bij het oplossen van uw probleem.

WAT KUNT U DOEN MET UW KLACHT

1 BESPREEK DE KLACHT MET UW APOTHEKER

Probeer eerst het probleem met uw apotheker te bespreken. Dit kan ook als een klacht over een medewerker van de apotheek gaan. Als de apotheker niet weet dat u ontevreden bent, kan hij ook niet proberen de klacht op te lossen. Komt u er samen niet uit, dan kunt u hieronder lezen wat u vervolgens kunt doen.

2 ADVIES EN ONDERSTEUNING VAN HET REGIONALE INFORMATIE- EN KLACHTENBUREAU GEZONDHEIDSZORG

De regionale Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IG) kunnen informatie geven over uw rechten als patiënt en u adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Ook kunt u hulp krijgen bij het schrijven van een brief of ondersteuning bij een gesprek met de apotheker.

3 KLACHTENBEMIDDELING

U kunt uw klacht ook voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Deze functionaris is niet in dienst van de KNMP, maar wordt gedetacheerd vanuit de Stichting Klachtenbemiddeling Gezondheidszorg. De bemiddelaar zoekt samen met u naar een oplossing van uw probleem. De bemiddelaar kiest geen partij en heeft dus geen oordeel. Alles wat u aan deze persoon vertelt, is vertrouwelijk. Als de bemiddeling naar uw idee niet voldoende resultaat heeft opgeleverd, kunt u besluiten uw klacht alsnog in te dienen bij de Klachtencommissie (zie punt 4). U kunt uiteraard ook rechtstreeks uw klacht bij de Klachtencommissie indienen.

4 BEOORDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE OPENBARE APOTHEEK

Misschien wilt u een uitspraak over uw klacht. Bijvoorbeeld om te horen of uw klacht terecht is, of omdat u wilt dat er een advies aan de apotheker wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen. U kunt uw klacht dan laten behandelen door de Klachtencommissie Openbare Apotheek.

Deze Klachtencommissie is onpartijdig. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en twee leden: één namens patiënten (NPCF) en één namens apothekers (KNMP)

en wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris
Wacht u niet te lang met het indienen van een klacht. Hoe langer geleden het voorval, hoe lastiger het is om precies te achterhalen wat er is gebeurd.

HOE GAAT DE KLACHTENCOMMISSIE TE WERK

- U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie. Binnen twee weken hoort u van de Klachtencommissie of en, zo ja, hoe de zaak zal worden behandeld. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de Klachtencommissie de informatie die daarvoor nodig is. Uw klacht wordt naar de apotheker gestuurd met het verzoek schriftelijk op de klacht te reageren. Zowel u als de apotheker krijgen de gelegenheid schriftelijk een toelichting op de klacht te geven. Ook bestaat de mogelijkheid dat de Klachtencommissie u en de apotheker uitnodigt voor een mondelinge toelichting op de klacht.
- Na onderzoek doet de Klachtencommissie een uitspraak over uw klacht. De Klachtencommissie kan daarbij aangeven welke maatregelen de apotheker kan nemen om herhaling van dezelfde klacht te voorkomen. Er is geen mogelijkheid om tegen de uitspraak van de Klachtencommissie in beroep te komen.
- De Klachtencommissie kan geen juridisch bindende uitspraak doen. De apotheker is dus niet verplicht de aanbevelingen van de Klachtencommissie op te volgen. De apotheker moet u en de Klachtencommissie wel laten weten wat hij met de aanbevelingen doet.
- De Klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

GEEN KOSTEN

De Klachtencommissie Openbare Apotheek en de klachtenbemiddelaar brengen u geen kosten in rekening.

ZORGVULDIG

Zowel de Klachtencommissie Openbare Apotheek als de klachtenbemiddelaar gaan zorgvuldig met uw privacy om.

ANDERE MOGELIJKHEDEN

Als u een juridisch bindende uitspraak wilt, moet u een andere procedure volgen. U kunt dan een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege of de burgerlijke rechter. Ook hierbij kunt u advies krijgen van IKG's .

ADRES

Klachtencommissie Openbare Apotheek

Postbus 1136

1400 BC BUSSUM

035 - 697 52 61

of

Antwoordnummer 614

1400 WB BUSSUM

(geen postzegel nodig)

KLACHTENBEMIDDELING OPENBARE APOTHEKEN

E-mail: bemiddelingapotheken@xs4all.nl

Telefoon: 06 - 22 92 16 49

VOOR OVERIGE INFORMATIE KUNT U TERECHT BIJ

KNMP

Postbus 30460

2500 GL DEN HAAG

070 - 373 73 73

Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG)

www.klachtenopvangzorg.nl

0900 - 2437070

NPCF

Postbus 1539

3500 BM UTRECHT

030 - 297 03 03

Kijk ook op internet: www.apotheek.nl

 KNMP 400022.112007



8 717677 630226