

Klachtenregeling Apotheken:

Bespreek de klacht met uw apotheker

Probeer eerst het probleem met uw apotheker te bespreken. Dat 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.

U kunt uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar

De bemiddelaar is onpartijdig en zoekt samen met u naar een oplossing voor uw probleem. Alles wat u aan deze persoon vertelt is vertrouwelijk. De bemiddelaar wordt gedetacheerd vanuit de Quasir Klachtenbemiddeling. Als de bemiddeling naar uw idee niet voldoende resultaat oplevert, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

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 en bestaat uit een voorzitter (jurist) en vier leden: twee leden namens patiënten (NPCF/Zorgbelang Nederland) en twee leden namens de apothekers (KNMP).

Advies en ondersteuning van het regionale Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg

De regionale Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IKG) 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.

Wacht u niet te lang met het indienen van een klacht. Hoe langer u wacht, hoe lastiger het wordt om precies te achterhalen wat er is gebeurd.

BELANGRIJKE CONTACTGEGEVENS:

Regentesse Apotheek

telefoon: 070 3451665

E-mail: info@regentesse.nl

Klachtenbemiddeling

Postbus 30460, 2500 GL Den Haag

telefoon: 06 22921649, e-mail: bemiddelingapotheken@xs4all.nl

Klachtencommissie Openbare Apotheek

Postbus 1136, 1400 BC Bussum, telefoon: 035 - 697 52 61

Informatie Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG)

De afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) van alle onafhankelijke Zorgbelangorganisaties is bereikbaar voor informatie, advies en ondersteuning bij vragen en klachten over de zorg. Zorgbelang is onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars.

E-mail: info@zorgbelang-nederland.nl, website: www.zorgbelang-nederland.nl