

## Aanvullende informatie

Met ingang van 1 januari 2015 voert verzekeringsmaatschappij VGZ, hieronder vallen Univé, VGZ, IZZ, IZA, UMC, de Goudse, Aevitae en Caresco, nieuwe regels in met betrekking tot de levering van diabetestestmaterialen en insulinepomp materiaal. Deze zorgverzekeraar heeft ervoor gekozen om 5 partijen te selecteren voor de levering van diabetestestmaterialen en insulinepomp materiaal.

Alcura is een van de geselecteerde partijen. Alcura is onderdeel van Alliance Healthcare, net als Alphega apotheek en Boots apotheek. Bent u klant van een Alphega apotheek of een Boots apotheek, dan kunt u daar ook uw materiaal bestellen.

De Alcura apotheek heeft dezelfde rechten en plichten als iedere andere apotheek. Hieronder kunt u lezen wat ze inhouden.

### Rechten en plichten Alcura apotheek

Er zijn diverse wettelijke regelingen van toepassing op de relatie tussen patiënt en apotheek, waaronder de Wet Bescherming persoonsgegevens en de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst. Iedereen die geneesmiddelen of zelfzorgmiddelen in de apotheek komt halen, gaat een behandelovereenkomst met de apotheker aan. Hieronder geven wij een overzicht van de belangrijkste rechten en plichten, die voortvloeien uit deze overeenkomst.

### Veilig gebruik van specialistische medicijnen en medische hulpmiddelen

Geef altijd aan welke medicatie u gebruikt, of u ergens gevoelig of allergisch voor bent. Het is van belang dat Alcura apotheek altijd op de hoogte is van alle informatie rondom medicatiegebruik. Zo kunnen we een juiste bewaking van medische hulpmiddelen garanderen.

### Recht op informatie over medicijnen en medische hulpmiddelen

Als wij als apotheek specialistische medicijnen en/of medische hulpmiddelen meegeven, zijn wij verplicht hierover informatie te verstrekken. Mocht u behoefte hebben aan een persoonlijk gesprek met de apotheker, dan kunt u dat altijd in uw apotheek aanvragen. Alles wat besproken wordt, wordt vertrouwelijk behandeld.

### Verplicht dossier

De apotheek is verplicht uw medicatiegegevens en de overige informatie die relevant is voor de behandeling met geneesmiddelen, vast te leggen in een dossier. Het gaat hierbij om voorgeschreven medicijnen en medische hulpmiddelen, maar ook om de verstrekte informatie. Deze gegevens gebruikt Alcura apotheek voor medicatiebewaking en -begeleiding. Het kan zijn dat u een keer ergens anders medicijnen heeft gehaald of bij een ziekenhuisopname medicijnen heeft gekregen. Ook het gebruik van zelfzorgmiddelen, homeopathische middelen of antroposofische middelen willen wij vastleggen in het medicatiedossier. Voor een optimale medicatiebewaking en medicatiebegeleiding zijn we afhankelijk van uw medewerking als patiënt. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het medicatiedossier compleet blijft.

### Recht op inzage

Naast de apotheker en apothekersassistenten heeft u als patiënt recht op inzage in uw eigen dossier. Op grond van de wet heeft u als patiënt ook het recht om een kopie van deze gegevens te ontvangen. Tevens is het mogelijk dat uw apotheek, indien noodzakelijk, over het medicijngebruik overleg voert met de voorschrijvende huisarts of medisch specialist. Daarnaast werken wij voor een veilig en doelmatig genees- en/of medisch hulpmiddelengebruik samen met andere zorgverleners, zoals de voorschrijvend huisarts of de medisch specialist. Ook wisselen we regelmatig gegevens uit met laboratoria. Als dit noodzakelijk is voor de behandeling kunnen deze zorgverleners ook inzage vragen in het medicatiedossier.

### Optimale bescherming persoonsgegevens bij samenwerkende partijen

De verwerking van uw specialistische medicatie en/of medische hulpmiddelen vraagt samenwerking met diverse onderdelen binnen Alliance Healthcare. Zo worden bijvoorbeeld medische hulpmiddelen verpakt en verzonden door onze groothandel om deze rechtstreeks aan u of aan uw eigen Alphega apotheek of Boots apotheek af te leveren. Hierbij kunnen uw gegevens in het zicht komen van inpakkers en bezorgers. Alleen de hoognodige gegevens worden hierbij gedeeld en vanzelfsprekend hanteren alle bedrijfsonderdelen een zorgvuldig privacybeleid. Bij Alcura apotheek registreren we verschillende gegevens van onze klanten. Deze gegevens hebben we nodig om te bepalen of onze klanten hun genees- en/medische hulpmiddelen veilig kunnen gebruiken. Natuurlijk gaan we uiterst zorgvuldig met deze gegevens om.

### Persoonsgegevens

Naast medische gegevens houdt Alcura apotheek een bestand bij van persoonsgegevens, zoals naam, adres, telefoonnummer en verzekeringsgegevens. De Wet Bescherming Persoonsgegevens bepaalt dat persoonlijke gegevens alleen mogen worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verzameld en dat ze alleen onder ogen komen van de mensen voor wie ze bestemd zijn. Het LSP (Landelijk Schakelpunt) zorgt ervoor dat de uitwisseling van medische gegevens tussen zorgverleners zoals uw apotheek en de huisarts op een snelle en betrouwbare manier gebeurt. Het LSP wisselt pas gegevens uit als u daarvoor toestemming hebt gegeven.

### Voortdurende aandacht voor kwaliteit

Alcura apotheek is SEMH-gecertificeerd voor de levering van incontinentiemateriaal en diabeteshulpmiddelen. Dat betekent dat wordt voldaan aan de strenge eisen, die gelden voor specialisten in het verzorgen van leveringen van medische hulpmiddelen.

### Klachten

Klachten zijn er om opgelost te worden! Probeer daarom altijd eerst het probleem met de apotheker van Alcura apotheek te bespreken. Dat kan ook als het een klacht betreft over een medewerker. Mocht u er samen niet uitkomen, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. De bemiddelaar is onpartijdig. Alles wat aan deze persoon verteld wordt is vertrouwelijk. Als de bemiddeling niet voldoende resultaat oplevert, kan een klacht worden ingediend bij de Klachtencommissie Openbare Apotheken. Ook 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). Tenslotte kan advies worden ingewonnen bij de regionale Informatie en Klachtenbureaus 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 en kan ook hulp geven bij het schrijven van een brief of ondersteuning bieden bij een gesprek met de apotheker. Wacht niet te lang met het indienen van een klacht. Hoe langer het geleden is, hoe lastiger het is om precies te achterhalen wat er is gebeurd.

### BELANGRIJKE CONTACTGEGEVENS:

Klachtenbemiddeling Alcura Apotheek	Klachtenbemiddeling Openbare Apotheken
Telefoon: 06 – 11 77 30 60 e-mailadres: klachten@alcura-apotheek.nl	Telefoon: 06 – 22 92 16 49 e-mailadres: bemiddelingapotheken@xs4all.nl
	<b>Klachtencommissie Openbare Apotheken</b> Postbus 1136 1400 BC BUSSUM Antwoordnummer 614 1400 WB BUSSUM  Telefoon: 035 – 697 52 61