



**Drs. Mvr. T. Tarimci**  
**Groenelaan 111**  
**Schiedam**  
**Telefoon: 010 – 246 88 88**  
**Fax: 010 – 473 06 07**  
[info@apotheekdegorzen.nl](mailto:info@apotheekdegorzen.nl)  
[www.apotheekdegorzen.nl](http://www.apotheekdegorzen.nl)

**Openingstijden**  
**Maandag t/m vrijdag**  
**van 08.00 tot 18.00 uur**

#### **Wat is kwaliteit eigenlijk?**

Bijna ieder mens heeft zo zijn eigen opvattingen over goede kwaliteit. Wij hebben daarover veel gesproken en de resultaten van die gesprekken opgeschreven in een kwaliteitshandboek. In deze folder zijn de belangrijkste onderwerpen voor u samengevat.

#### **Medicatiebegeleiding**

Wanneer u met uw recept in de apotheek komt worden de gegevens van het recept nauwgezet gecontroleerd en vergeleken met uw gegevens in de computer. Uw geneesmiddelengegevens en gegevens over eventuele overgevoeligheid voor bepaalde medicijnen zijn, voor zover u die aan ons bekend hebt gemaakt, opgeslagen in uw persoonlijke dossier. Wanneer u verschillende geneesmiddelen tegelijk gebruikt, wordt ook gecontroleerd of de geneesmiddelen elkaar verdragen, versterken of juist tegengesteld werken. Bij de minste twijfel vraagt de assistent(e) de apotheker om advies en zonodig wordt contact opgenomen met de arts die het recept heeft uitgeschreven. Pas als alle controles zijn uitgevoerd worden uw geneesmiddelen klaargemaakt.

#### **Privacy**

In onze apotheek worden uw gegevens bijgehouden in uw patiëntendossier. U hebt het recht dit dossier in te zien en de gegevens zonodig aan te vullen en te corrigeren. Deze gegevens zijn verder uitsluitend toegankelijk voor de bevoegde apotheekmedewerkers en uw behandelend arts(en). De gegevens worden uitsluitend gebruikt waar dat belangrijk is voor uw gezondheid. Wij streven ernaar elke cliënt vlot en discreet mogelijk te helpen. Wilt u eens wat uitgebreider met de apotheker of één van de medewerkers overleggen of praten over een privacygevoelig onderwerp? Vraagt u dan om een gesprek 'onder vier ogen'. We nodigen u dan uit in onze spreekkamer of maken een afspraak met u, zodat we in alle rust kunnen praten.

### **Wetenschappelijk onderzoek**

Inzicht in het gebruik van medicijnen door patiënten kan een belangrijke rol spelen bij de verbetering van de veiligheid van medicijnen. Uw apotheek kan daarom medewerking verlenen aan wetenschappelijk onderzoek door gegevens over afgeleverde medicijnen zonder persoonsgegevens op te sturen naar een onderzoeksinstituut. Mocht het voor het onderzoek belangrijk zijn dat uw naam en andere gegevens wel bekend zijn, dan is uw apotheker verplicht om eerst toestemming te vragen voordat hij deze gegevens aan het onderzoeksinstituut mag geven. Mocht u bezwaar hebben tegen het vastleggen en het gebruik van gegevens over uzelf en over uw medicijnen in de computer (hierdoor kunnen wij uw geneesmiddelgebruik niet goed controleren) of het gebruik van uw gegevens voor onderzoek of raadplegen van uw gegevens door uw zorgverzekeraar (hierdoor kunnen we uw medicijnen niet rechtstreeks declareren en moet u zelf voorschieten) dan kunt u hier bezwaar tegen maken. We hebben hiervoor speciale formulieren die u kunt invullen en ondertekenen.

### **In de apotheek werken mensen**

Wij verwerken elke dag een heleboel recepten en voeren veel controles uit om te zorgen dat alles gaat zoals het behoort. En toch kan het voorkomen dat er iets mis gaat. Gelukkig gebeurt het niet vaak, maar als er iets niet in orde is, is het belangrijk dat u een fout of een klacht aan ons kenbaar maakt. Wij zullen er alles aan doen onze fout te herstellen en ervan te leren hoe we een dergelijke misser kunnen voorkomen.

### **Ideeën, suggesties, klachten?**

Om maar met het laatste te beginnen: wanneer u een klacht hebt over ons werk of onze service, is het natuurlijk het gemakkelijkst en snelst die meteen in de apotheek in te dienen. Samen met u vullen we dan een klachtenformulier in. Daarin komen uw naam en de naam van de apotheekmedewerker die de klacht behandelt te staan. Verder een beschrijving van uw klacht, de datum en wat er is gedaan of nog moet gebeuren om de klacht op te lossen. Natuurlijk kunt u ons ook schrijven, bellen of mailen met uw klacht. Wanneer uw klacht door ons niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u uw klacht ook voorleggen aan de Klachtencommissie Openbare apotheek, POSTBUS 1136, 1400 BC Bussum.

### **Van fouten moet je leren**

Klachtenformulieren worden enige tijd bewaard en regelmatig bekeken. Zo ontdekken we snel welke onderdelen van onze kwaliteit al dan niet aan uw eisen voldoen. Wanneer een bepaalde klacht meer dan eens wordt geuit is dat een teken voor ons om het werksysteem op dat punt te verbeteren of te veranderen.

### **Vindt u dat het beter kan?**

Laat het ons weten. Ons team wordt regelmatig bijgeschoold, maar dat hoeft nog niet te betekenen dat we alles op de beste of efficiëntste manier doen. Elke suggestie voor verbetering van onze presentaties is welkom.

### **Geneesmiddelen rechtstreeks voor u gedeclareerd bij uw ziektekostenverzekering**

Uw geneesmiddelen kunnen wij rechtstreeks voor u declareren bij uw verzekeringsmaatschappij. Gemakkelijk, want u hoeft geen geld voor te schieten, bonnetjes te bewaren of lang te wachten voordat u de vergoeding terug ontvangt. Om dat goed te kunnen regelen moeten wij natuurlijk wel over de juiste gegevens beschikken. Daarom vragen wij u om uw verzekeringsgegevens aan ons op te geven en ook de wijzigingen steeds door te geven.

### **Geneesmiddelen en bijwerkingen**

Vrijwel alle geneesmiddelen kennen bijwerkingen. Vaak zijn die zo gering dat u er niets van merkt, maar soms kunnen er duidelijke klachten optreden. U wordt dringend aangeraden bijwerkingen te melden aan uw (huis)arts of apotheker. Zij kunnen controleren of de dosering en/of gebruik juist is of dat u beter een ander middel kunt gebruiken. Van artsen en apothekers wordt verwacht dat zij (vermoede) bijwerkingen doorgeven aan het Bureau Registratie Evaluatie Bijwerkingen (Lareb).

### **“Oude”geneesmiddelen**

Hebt u medicijnen in huis die u niet meer gebruikt? Gooi ze niet zomaar weg, want geneesmiddelen horen niet in het milieu. Het is het beste, om ze liefst in de verpakking, bij ons in te leveren. Wij zorgen dan voor verantwoorde vernietiging.

**Betalingsmogelijkheden**

Wanneer een middel niet wordt vergoed of wanneer u moet bijbetalen, hoort u dat direct van ons. Het gemakkelijkst is dan contant betalen, pinnen of chippen.

**Bezorgservice**

Er zijn situaties waarin u niet naar de apotheek kunt komen. Wij bezorgen dan uw geneesmiddelen op werkdagen vanaf 15.00 uur gratis bij u thuis.

**Advies en voorlichting**

Deskundige adviezen en gebruiksinstructies behoren bij het gebruik van geneesmiddelen. Hebt u vragen over of problemen met uw geneesmiddelengebruik? Laat het ons weten. Wij helpen u graag met extra informatie, uitleg of advies over uw aandoening, de werking en bijwerking van het middel en het gebruik in bijzondere situaties (b.v. zwangerschap).

**Internet**

Op onze website [www.apotheekdegorzen.nl](http://www.apotheekdegorzen.nl) kunt u uw herhalingsrecepten aanvragen als u ingeschreven staat bij de huisartsgroep Damzicht.

U kunt er ook uw wensen, klachten of suggesties doorgeven via e-mail.