

Heeft u een klacht over uw apotheek?



Apothekers zetten zich maximaal in om goede zorg te verlenen. Als u toch een klacht heeft over een apotheker of apotheekmedewerker van uw apotheek is dat niet fijn. Dat geldt ook voor het proces om uw klacht kenbaar te maken. Hier leest u wat u kunt doen met uw klacht.

Heeft u een klacht over de rekening?

Heeft u klachten over de rekening? Of over de kosten van de apotheekzorg?

Dan hoort uw vraag thuis bij uw zorgverzekeraar. U vindt de contactgegevens op uw rekening of op uw polisblad.

Heeft u een klacht over uw apotheek?

1 Bespreek de klacht met uw apotheker

Ga eerst in gesprek met uw apotheker. Dit kan ook als u een klacht heeft over een medewerker van de apotheek. Als de apotheker niet weet dat u ontevreden bent, kan de klacht niet worden opgelost. Het is soms lastig om in gesprek te gaan. Maar een 1-op-1 gesprek lost vaak al veel op.

2 Klachtenbemiddeling

Komt u er niet uit met de apotheker? Dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtenbemiddelaar van het Bemiddelingsbureau Apotheken. Deze is onafhankelijk en kiest geen partij. De klachtenbemiddelaar kan voor u bemiddelen. Alles wat u met de klachtenbemiddelaar bespreekt, is vertrouwelijk.

3 Geschillencommissie

Lukt het niet om uw klacht op te lossen met de hulp van de klachtenbemiddelaar? Dan kunt u de klacht als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Openbare Apotheken (SKGE). Dit is een juridische procedure. De geschillencommissie onderzoekt of uw klacht gegrond is. De geschillencommissie geeft een duidelijk, onafhankelijk en onpartijdig oordeel. Dit oordeel is juridisch bindend.

U kunt hier meer over lezen op de website van de SKGE: www.skge.nl/patienten.

Kosten

Bemiddeling door de klachtenfunctionaris kost niets. Gaat u naar de geschillencommissie?

Daar zijn wel kosten aan verbonden. U vindt de tarieven op www.skge.nl.

Contactgegevens

Bemiddelingsbureau Apotheken

Email: apotheek@quasir.nl

Geschillencommissie Openbare Apotheken

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

T 088 02 29 181

E info@skge.nl www.skge.nl

Vraag over uw medicijnen? www.apotheek.nl