

## **Klachtenprocedure kwaliteitsbeleid 2022**

Zilveren Kruis stelt het kwaliteitsniveau en de behaalde kwaliteitsmodules vast op basis van de criteria zoals benoemd in het 'Kwaliteitsbeleid 2022'. Het kwaliteitsbeleid 2022 is te vinden op [www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders](http://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders). Het is mogelijk dat u het niet eens bent met de uitkomst van één of meerdere criteria van ons kwaliteitsbeleid.

### **U kunt uw klacht kenbaar maken tot 1 november 2021 via [kwaliteitsbeleid.farmacie@zilverenkruis.nl](mailto:kwaliteitsbeleid.farmacie@zilverenkruis.nl)**

Uw e-mail kunt u richten aan: [kwaliteitsbeleid.farmacie@zilverenkruis.nl](mailto:kwaliteitsbeleid.farmacie@zilverenkruis.nl), o.v.v. "klacht kwaliteitsniveau".

In uw e-mail vragen wij u het volgende aan te geven en bij te voegen:

- Uw naam, de naam + AGB-code van uw apotheek, uw telefoonnummer;
- De reden waarom volgens u de kwaliteitsmodule wel is behaald;
- Documenten die deze mening onderbouwen.

### **Zilveren Kruis hanteert uitgangspunten in de klachtenprocedure**

Bij de behandeling en beoordeling van de klachten hanteert Zilveren Kruis de volgende uitgangspunten:

- Alleen klachten ingediend vóór 1 november 2021 nemen wij in behandeling;
- Alleen klachten waar de benodigde documenten voor onderbouwing van uw klacht bij aanwezig zijn, nemen wij in behandeling.

### **Klachten kunnen door Zilveren Kruis anoniem worden besproken in een klankbordgroep**

Zilveren Kruis behoudt zich te allen tijde het recht voor de ingediende klacht geanonimiseerd te bespreken in een klankbordgroep van apothekers.

### **De onderzoeksbureaus en Zilveren Kruis informeren u over de resultaten van de kwaliteitsmodules**

De resultaten van de PREM farmacie maken de onderzoeksbureaus in juli aan u bekend. De benodigde informatie om te controleren of u voldoet aan de criteria voor de module Kijksluiter ontvangen wij van Stichting Kijksluiter. In het zorgverlenersportaal heeft u voor het afsluiten van de Farmacie overeenkomst toestemming gegeven aan Zilveren Kruis om bij het betreffende onderzoeksbureau navraag te doen of u voldoet aan de in het kwaliteitsbeleid gestelde criteria. U geeft de uitkomsten niet zelf aan ons door. De opslagen voor de kwaliteitsmodules worden vooraf toegekend. Wij kunnen voor de module Kijksluiter pas achteraf controleren of u daadwerkelijk aan alle criteria voldoet. Afhankelijk van de uitkomst kan Zilveren Kruis besluiten (een deel van) het bedrag aan onrechtmatig uitbetaalde opslagen terug te vorderen.

### **Het definitief door u behaalde kwaliteitsniveau maken wij uiterlijk 15 december 2021 bekend**

U vindt het door u behaalde kwaliteitsniveau voor 2022 op uw overeenkomst in het zorgverlenersportaal.