

Klachtenprocedure kwaliteitsbeleid 2017

Zilveren Kruis stelt het kwaliteitsniveau van een apotheek vast op basis van de criteria zoals benoemd in de bijlage "Kwaliteitsbeleid extramurale farmacie 2017". Deze bijlage is te vinden op www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders. Het is mogelijk dat u het niet eens bent met de uitkomst van één of meerdere criteria, waardoor u niet in aanmerking komt voor één of meerdere modules.

U kunt uw klacht kenbaar maken tot 7 oktober 2016 per e-mail

Indien u gegronde redenen heeft om een klacht in te dienen over de uitkomsten van de onderzoeken, kunt u dit via e-mail tot 7 oktober 2016 kenbaar maken. Zilveren Kruis neemt geen klachten in behandeling die binnenvallen na 7 oktober 2016.

Uw e-mail kunt u richten aan: kwalitytsbeleid.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 module 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 7 oktober 2016 worden in behandeling genomen;
- Alleen klachten waar de benodigde documenten voor onderbouwing van uw klacht bij aanwezig zijn, worden in behandeling genomen

Klachten over bepaalde onderwerpen worden niet in behandeling genomen

Klachten over de navolgende onderwerpen worden niet in behandeling genomen:

- De inhoud van het Kwaliteitsprofiel KNMP;
- Deelname aan het Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA) en de CQ-index Farmacie;
- Keuze van de indicatoren;
- Meetmethode SFK.

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.

Uiterlijk 2 januari duidelijkheid over uw definitieve kwaliteitsniveau

De resultaten van de CQ-index farmacie en de uitkomsten op de kwaliteitsindicatoren farmacie zijn inmiddels bij u bekend. De uitkomst van het Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA) wordt medio december door de onderzoeksbureaus bekend gemaakt. U ontvangt uiterlijk 2 januari 2017 bericht van Zilveren Kruis over de definitieve toewijzing van het kwaliteitsniveau voor 2017.