

## Klachtenprocedure kwaliteitsbeleid 2018

Zilveren Kruis stelt het kwaliteitsniveau van een apotheek vast op basis van de criteria zoals benoemd in de bijlage "Kwaliteitsbeleid Extramurale Farmacie 2018". Deze bijlage 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, waardoor u niet in aanmerking komt voor één of meerdere kwaliteitsmodules.

### **U kunt uw klacht kenbaar maken tot 7 oktober 2017 via kwaliteitsbeleid.farmacie@zilverenkruis.nl**

Als u gegronde redenen heeft om een klacht in te dienen over de uitkomsten van de onderzoeken, kunt u dit via een e-mail tot 7 oktober 2017 kenbaar maken. Zilveren Kruis neemt geen klachten in behandeling die binnenkomen na 7 oktober 2017.

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 7 oktober 2017 nemen wij in behandeling;
- Alleen klachten waar de benodigde documenten voor onderbouwing van uw klacht bij aanwezig zijn, nemen wij in behandeling.

### **Klachten over bepaalde onderwerpen nemen wij niet in behandeling**

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 PREM Farmacie;
- Keuze van de kwaliteitsindicatoren;
- 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.

### **Het definitieve kwaliteitsniveau is zichtbaar op de (concept) overeenkomst in het zorgverlenersportaal**

De resultaten van de PREM farmacie en de uitkomsten op de kwaliteitsindicatoren farmacie maken de onderzoeksbureaus uiterlijk in augustus aan u bekend. De uitkomst van het Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA) maakt het onderzoeksbureau in oktober aan u bekend. In het zorgverlenersportaal geeft u voor het afsluiten van de Farmacie overeenkomst toestemming aan Zilveren Kruis om bij de onderzoeksbureaus navraag te doen of u voldoet aan de in het kwaliteitsbeleid gestelde criteria. U geeft de uitkomsten niet zelf aan ons door. Voordat u de overeenkomst 2018 digitaal ondertekend in het zorgverlenersportaal, ziet u uw behaalde kwaliteitsniveau voor 2018 op uw (concept) overeenkomst.

### **Bij deelname aan het OKA ziet u uiterlijk half november uw definitieve kwaliteitsniveau op de (concept) overeenkomst in het zorgverlenersportaal**

Als u de overeenkomst ondertekend voordat de uitkomst van het OKA bij ons bekend is, ziet u uiterlijk half november op uw getekende overeenkomst in het zorgverlenersportaal of u voldoet aan het OKA.