

Klachtenprocedure kwaliteitsbeleid 2019

Zilveren Kruis stelt het kwaliteitsniveau van een apotheek vast op basis van de criteria zoals benoemd in het 'Kwaliteitsbeleid 2019'. Het kwaliteitsbeleid 2019 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 kwaliteitsmodules.

U kunt uw klacht kenbaar maken tot 1 november 2018 via kwalitytsbeleid.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 1 november 2018 kenbaar maken. Zilveren Kruis neemt geen klachten in behandeling die binnenkomen na 1 november 2018.

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 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 2018 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.

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

De resultaten van de PREM farmacie maken de onderzoeksbureaus in juli 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 2019 digitaal ondertekend in het zorgverlenersportaal, ziet u uw behaalde kwaliteitsniveau voor 2019 op uw (concept) overeenkomst. Als u een meerjarige overeenkomst heeft afgesloten vermelden wij het behaalde kwaliteitsniveau 2019 op de getekende overeenkomst in het zorgverlenersportaal.

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.