

Klachtenprocedure kwaliteitsbeleid 2020

Zilveren Kruis stelt het kwaliteitsniveau en de behaalde kwaliteitsmodules vast op basis van de criteria zoals benoemd in het 'Kwaliteitsbeleid 2020'. Het kwaliteitsbeleid 2020 is te vinden op www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders. Het is mogelijk dat u het niet eens bent met het vastgestelde kwaliteitsniveau of 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 16 november 2019 via kwalitytsbeleid.farmacie@zilverenkruis.nl

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 16 november 2019 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 september 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 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. De resultaten van de kwaliteitsmodule 'Doelmatig afleveren chronische medicatie' maken wij in oktober aan u bekend. De opslagen voor de kwaliteitsmodules worden vooraf toegekend. Wij kunnen voor de module Kijksluiter en de module Zorgverlenerschap 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.

Zilveren Kruis informeert u uiterlijk 6 december 2019 over het definitief door u behaalde kwaliteitsniveau

Na het sluiten van de termijn voor het indienen van klachten informeren wij u per mail over het definitief door u behaalde kwaliteitsniveau voor 2020. Het behaalde kwaliteitsniveau vermelden wij ook op uw overeenkomst in het zorgverlenersportaal.