

Wees er snel bij en neem even de tijd

Klachten in de apotheek

De meeste patiënten zijn tevreden over de service- en dienstverlening van hun apotheek. Maar het gebeurt ook dat een ontevreden patiënt zich aan de balie meldt. Wie kan zo'n patiënt het beste te woord staan? Hoe voorkom je dat een klacht escaleert?

Auteur **Judith Bijloos**

Bij klachten is het zaak om er snel bij te zijn. Dat helpt voorkomen dat de klacht nodeloos escaleert. Probeer u zich te verplaatsen in de positie van de patiënt. Hoe zou u reageren op mistige regelgeving en onduidelijke kosten? Neemt u daarom echt even de tijd om de patiënt goed te informeren en doe dit bij voorkeur zelf. Patiënten waarderen het doorgaans, dat u de moeite neemt hen te woord te staan. De extra tijd en aandacht die dit kost, wint u later terug. Voor meer tips zie ook het jaarverslag van de Klachtencommissie Openbare Apotheek op knmp.nl.

Verwijzen

Een fors deel van de klachten over de apotheek is te herleiden naar polisvoorwaarden van de verzekerde. Dergelijke klachten horen niet thuis in de apotheek. Wees daar duidelijk over. Patiënten die vragen hebben over de kosten van verzekerde zorg, kunt u verwijzen naar hun zorgverzekeraar. Maak ook dui-

delijk waarvoor zij wél bij u terecht kunnen: goede zorg rondom hun medicijngebruik. Gaat de vraag of klacht over de kosten van niet-verzekerde zorg, die u rechtstreeks bij de patiënt in rekening hebt gebracht, dan dient u toe te lichten hoe de rekening is opgebouwd.

Publieksinformatie

Heldere regels en duidelijke publieksinformatie over de polisvoorwaarden zijn een voorwaarde voor een beter begrip bij het publiek. De KNMP zal daarop blijven aandringen bij overheid en zorgverzekeraars. Daarnaast is goede communicatie in de apotheek van groot belang. Daar ligt een taak voor u en uw team. De KNMP helpt u met eigen publieksinformatie, zoals een flyer over het wisselen van zorgverzekeraar en informatie over de eerste uitgifte. U vindt deze documenten in de *toolkit* publieksinformatie op knmp.nl. Ook heeft de KNMP samen met de NZa een folder voor apothekers gemaakt over verplichtingen ten aanzien van de informatievoorziening aan patiënten. Ook die is te downloaden via KNMP.nl ■

Meer weten: communicatietrainingen voor apothekers staan vermeld in de nascholingsagenda op knmp.nl. Trainingen voor assistenten vindt u op www.sanaweb.nl

Personalia

Nieuwe leden: A.I. de Bruin, Noordwest II; S.D. Findik, Midden; C.T.M.M. de Kanter, Midden; N.J.M. Loonen, Zuidwest II; A.C. van de Meent, West; R.H.N. van Schaik.

**VEEL KLACHTEN
ZIJN TE
HERLEIDEN
NAAR DE POLIS-
VOORWAARDEN
VAN DE
VERZEKERDE**

KNMP-klachtenregeling

De klachtenregeling van de KNMP omvat klachtenbemiddeling en behandeling door de Klachtencommissie. Deze procedure zal met de inwerkingtreding van nieuwe wetgeving worden gestroomlijnd. De klachtenregeling is inbegrepen in de zakelijke contributie. Ook kunt u een los abonnement afsluiten.

Zie <http://www.knmp.nl/producten-diensten/klachtenregeling-openbare-apotheken>.