



Jouw rechten en plichten

Vraag je Alphega apotheek om
meer informatie en advies

Jouw gezondheid is onze zorg

Inhoud

Recht op informatie over medicijnen	4
Spreekkamer	5
Ophalen van medicijnen	6
Verplicht dossier	7
Recht op inzage	8
Privacy	9
Persoonsgegevens	9
Vaste apotheek	10
Wetenschappelijk onderzoek	11
Verkoop- en betalingsvoorwaarden	11

Jouw rechten en plichten

Er zijn diverse wettelijke regelingen van toepassing op de relatie tussen jou als patiënt en ons als apotheek, waaronder de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst.

Op het moment dat je geneesmiddelen of zelfzorgmiddelen in de apotheek komt halen, ga je in feite een behandelovereenkomst met de apotheker aan. In deze brochure geven wij een overzicht van de belangrijkste rechten die je als patiënt hebt, maar ook van jouw plichten. Vanzelfsprekend kun je, na het lezen van deze brochure, met al je vragen bij ons terecht.

De zorg van jouw Alphega apotheek:

- Zorgvuldige controle van jouw recepten.
- Deskundig advies en uitleg over het gebruik van jouw geneesmiddelen.
- Voortdurende aandacht voor kwaliteit; als het beter kan horen we het graag!
- Beschikbaarheid van apotheker en assistenten voor vragen of een persoonlijk gesprek.
- Regelmatig overleg tussen arts en apotheker.
- Persoonlijke begeleiding van jouw medicijngebruik.
- Medicatie op maat.
- Gratis thuisbezorgen; bel ons gerust als je de deur niet uit kunt!

Recht op informatie over medicijnen

Als je van ons medicijnen meekrijgt, zijn wij verplicht je hierover informatie te verstrekken. Een belangrijke taak van de apotheek is het bewaken en begeleiden van jouw medicijngebruik en daarbij is informatieverstrekking van groot belang. Als patiënt is het je plicht om de apotheek alle informatie te geven die van invloed is op de juiste behandeling met het geneesmiddel.

Je bent als patiënt verplicht de apotheker informatie te geven, voor zover je daarover beschikt, die nodig is voor een goede bewaking van je medicijnen. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat je apotheker weet:

- of je een allergie hebt.
- welke medicijnen je nog meer gebruikt (bijvoorbeeld middelen die je bij de drogist hebt gehaald).
- of je zwanger bent of niet meer.
- of je borstvoeding geeft of niet meer.

Voor de beste werking van jouw geneesmiddelen is het erg belangrijk dat je weet hoe je ze moet gebruiken. Daarom zullen we altijd uitleg geven als je een medicijn voor het eerst gaat gebruiken. Als je de eerste keer een herhaling van dat medicijn ontvangt, zullen we jouw ervaringen met het medicijn bespreken. Uiteraard kun je ook na langer gebruik van jouw medicijn altijd met vragen bij ons terecht.

Als je gebruik wilt maken van jouw recht op informatie, is het belangrijk dat je zelf naar de apotheek komt. Haalt iemand anders de medicijnen voor je op, dan geeft de apotheek standaardinformatie hierover mee.

Deze informatie is dus niet aangepast aan jouw specifieke vragen en wensen. Uiteraard kun je altijd telefonisch overleggen of alsnog zelf naar de apotheek komen. Ook kan de apotheek de informatie samen met jouw medicijnen bij je thuis bezorgen.



Spreekkamer

In de apotheek wordt informatie verstrekt over jouw medicijn(gebruik) door apothekersassistentes die daartoe speciaal zijn opgeleid of door de apotheker. Indien je het op prijs stelt om met de apotheker zelf een gesprek te hebben, dan kan dat altijd. Dit kan uiteraard ook onder vier ogen, in de daarvoor beschikbare spreekkamer. Je kunt daarvoor een afspraak maken. Natuurlijk behandelen wij alles wat wij met je bespreken vertrouwelijk.



Ophalen van medicijnen

De apotheek mag geneesmiddelen niet zomaar aan iedereen meegeven. Voordat wij jouw medicijnen aan anderen meegeven is hiervoor jouw toestemming nodig. Dat geldt ook voor alle informatie die wij rondom jouw geneesmiddelgebruik verstrekken. Medicijnen worden niet meegegeven aan kinderen onder de 12 jaar. Soms zal de apotheker besluiten dat bepaalde medicijnen ook niet aan oudere kinderen worden meegegeven. Voor kinderen tot 12 jaar geldt dat de apotheek de informatie over de medicijnen en het medicijngebruik verstrekt aan degene met het ouderlijk gezag. Van 12 tot en met 15 jaar kan de minderjarige ervoor kiezen om zijn of haar ouders niet op de hoogte te brengen van het geneesmiddelgebruik. Vanaf 16 jaar wordt de informatie alléén aan de minderjarige gebruiker verstrekt. Ouders hebben dan geen recht meer op deze informatie, tenzij hun kind daarvoor, middels een machtiging, toestemming geeft.

Verplicht dossier

De apotheek is verplicht jouw medicatiegegevens en de overige informatie die relevant is voor de behandeling met geneesmiddelen vast te leggen in een dossier. Het gaat hierbij om voorgeschreven medicijnen, maar ook om de aan jou verstrekte informatie. Deze gegevens gebruiken we voor medicatiebewaking en begeleiding. Wij gaan met alle, in de computer opgeslagen, gegevens na in hoeverre je nieuwe medicijnen kunt combineren met medicijnen die je al gebruikt. En of er redenen zijn waarom je nieuwe medicijnen beter niet of op een andere manier kunt gebruiken.

Ook kunnen wij zien of je jouw medicijnen al langer gebruikt en welke informatie wij je al hebben gegeven. Indien noodzakelijk kunnen wij in jouw belang contact opnemen met jouw behandelend arts om te overleggen over eventuele aanpassingen. Allergie, zwangerschap of een chronische aandoening kunnen het gebruik van bepaalde medicijnen ook beïnvloeden.

Het kan zijn dat je een keer ergens anders medicijnen hebt gehaald of dat je bij een ziekenhuisopname medicijnen hebt gekregen. Ook het gebruik van zelfzorgmiddelen, homeopathische middelen of antroposofische middelen willen wij vastleggen in jouw medicatiedossier. Voor een optimale medicatiebewaking en medicatiebegeleiding zijn we afhankelijk van jouw medewerking. Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het medicatiedossier compleet blijft!



Recht op inzage

Ook jij hebt, naast de apotheker en apothekersassistenten, recht op inzage in jouw dossier. Tevens kunnen wij, indien noodzakelijk, over jouw medicijngebruik overleg voeren met de voorschrijvende huisarts of medisch specialist.

Behandelaars zoals huisartsen en specialisten kunnen ook inzage vragen, voor zover dit nodig is voor jouw behandeling. Tijdens de avond-, nacht- en weekend-diensten zijn je medicatiegegevens beschikbaar voor de dienstapothek. Dit is van groot belang voor je gezondheid. Al jouw behandelaars hebben een geheimhoudingsplicht.

Privacy

Elke apotheek heeft een privacyreglement waarin staat wie toegang heeft tot jouw gegevens. Je kunt dit privacyreglement inzien. Op grond van de wet heb je ook het recht om een kopie van jouw gegevens te ontvangen. Indien je van meerdere gezinsleden kopieën van het medicatiedossier wenst te ontvangen, is bij iedereen vanaf de leeftijd van 12 jaar schriftelijke toestemming vereist.

Persoonsgegevens

Daarnaast houdt de apotheek een bestand bij van jouw persoonsgegevens, zoals je naam, adres, telefoonnummer en verzekeringsgegevens. De Wet Bescherming Persoonsgegevens bepaalt dat jouw persoonlijke gegevens alleen mogen worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verzameld en dat ze alleen onder ogen komen van de mensen voor wie ze bestemd zijn. Je hebt het recht om de over jou opgenomen gegevens in te zien, te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen en na te vragen aan wie gegevens zijn verstrekt.

Als je niet wilt dat wij jouw gegevens bewaren, dan kun je dit aan ons doorgeven. Gevolg hiervan is dat we sommige diensten niet meer kunnen uitvoeren, zoals de declaratie bij jouw zorgverzekeraar. Ook kunnen we zonder deze gegevens geen goede medicatiebewaking uitvoeren.

Zoals je begrijpt zijn actuele persoonsgegevens essentieel om je optimale zorg te bieden. We vragen je alle wijzigingen in deze gegevens zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Ook als je een geheim telefoonnummer hebt, is het belangrijk om dit aan ons te melden, zodat wij je in geval van nood snel kunnen bereiken.



Vaste apotheek

Uiteraard ben je als patiënt vrij om naar de apotheek van jouw keuze te gaan en ook van apotheek te veranderen, als je dat wenst. Wij raden je aan om naar een vaste apotheek te gaan. Alleen als er een permanente relatie is tussen jou en de apotheek, hebben wij een volledig dossier. Pas dan kunnen wij op de beste wijze onze taken verrichten, namelijk het verstrekken van jouw medicijnen en het bewaken en begeleiden van je medicijngebruik.

Wetenschappelijk onderzoek

Wij werken regelmatig mee aan wetenschappelijk onderzoek. Soms krijgen wij de vraag medicatiegegevens van patiënten ter beschikking te stellen. De wet bepaalt dat, als er wetenschappelijk onderzoek wordt gedaan met patiëntgegevens, jouw toestemming vooraf niet nodig is, indien het om grote onderzoeken gaat waarin veel gegevens worden verwerkt. Jouw gegevens moeten door de apotheker zo worden aangeleverd dat niet meer te achterhalen is van wie de gegevens afkomstig zijn. Jouw privacy is zo volledig gewaarborgd. Je hebt de mogelijkheid hier in de apotheek bezwaar tegen te maken. Jouw gegevens worden dan niet verstrekt. Om er voor te zorgen dat het onderzoek goed wordt uitgevoerd, is de onderzoeker verplicht zich te houden aan de Gedragscode Gezondheidsonderzoek 'Goed Gedrag'.

Verkoop-en betalingsvoorwaarden

Om duidelijkheid te geven over de rechten en plichten met betrekking tot verkoop en betalingsvoorwaarden, heeft de beroepsorganisatie van apothekers in Nederland, de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP), algemene-en betalingsvoorwaarden opgesteld. Deze algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de algemene regels van het Burgerlijk Wetboek. Tenzij er andere afspraken zijn gemaakt tussen jou en de apotheek zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.

Deze algemene verkoop- en betalingsvoorwaarden kun je ter inzage bij jouw Alphega apotheek opvragen.

Meer weten?

Deze folder is onderdeel van een serie informatie-folders, die wordt uitgegeven door Alphega apotheek. Deze folders zijn ook online beschikbaar op www.alphega-apotheek.nl.

Wil je meer weten over dit onderwerp, jouw gezondheid of de geneesmiddelen die je gebruikt? Kom dan gerust eens langs bij Alphega apotheek. Wij zijn je graag van dienst.

Ook voor geneesmiddelen die je zonder recept koopt, raden we aan te laten controleren of ze samengaan met eventuele andere geneesmiddelen die je al gebruikt. Geef het gebruik van deze zogeheten zelfzorgmiddelen dan ook altijd door aan jouw apotheek.

2014b

Jouw gezondheid is onze zorg