

Welkom



DE MATEN & DE LINIE
OOSTER-WELGELEGEN
APOTHEEK

Contactgegevens	Openingstijden
Apotheek De Maten Eglantierlaan 2 7329AN Apeldoorn Tel: 055-533 08 64 www.apotheekdematen.nl info@apotheekdematen.nl WhatsApp: 06-30783677	Maandag t/m vrijdag 08:30 t/m 18:00 uur  <i>www.apotheekdematen.nl</i>
Apotheek De Linie Linie 602 7325DZ Apeldoorn Tel: 055-360 28 33 www.delinieapotheek.nl info@delinieapotheek.nl WhatsApp: 06-10771525	Maandag t/m vrijdag 08:30 t/m 12:30 uur 13:30 t/m 17:30 uur  <i>www.delinieapotheek.nl</i>
Apotheek Ooster-Welgelegen Baron Sloetkade 105 7321ZR Apeldoorn Tel: 055 2010402 www.apotheekoosterwelgelegen.nl assistentenwelgelegen@ezorg.nl	Maandag t/m vrijdag 8:30 t/m 17:30* uur  <i>www.apotheekoosterwelgelegen.nl</i>
Buiten deze openingstijden kunt u met spoedgevallen terecht bij Gelre Apotheek Albert Schweitzerlaan 31 7334DZ Apeldoorn Tel: 055 - 581 8648	

*door onvoorziene omstandigheden kan het voorkomen dat de apotheek eerder of tussen de middag sluit. Kijkt u op de website voor actuele openingstijden.

Inschrijven

Voor uw eerste bezoek aan de apotheek

Als u voor het eerst medicijnen haalt bij de apotheek hebben wij een aantal gegevens van u nodig: uw naam, adres, telefoonnummer, geboortedatum (en BSN-nummer).

U kunt dit aan ons doorgeven via het inschrijfformulier dat u in deze envelop aantreft. Als u meerdere gezinsleden wilt inschrijven, moet u voor iedereen één eigen formulier invullen. Ook willen wij van alle gezinsleden een geldige legitimatiebewijs zien.

Het is belangrijk dat u een bewijs van uw ziektekostenverzekering meebrengt (een pasje of de polis). Als uw gegevens in de toekomst wijzigingen (bijvoorbeeld bij een verhuizing of wijziging van uw e-mailadres), horen wij dat graag van u.

Als u allergisch bent voor bepaalde geneesmiddelen of stoffen, kunt u dit ook aan ons doorgeven. Als u momenteel al medicijnen gebruikt, kunt u een actueel medicatieoverzicht van uw vorige apotheek bij ons inleveren of ons toestemming geven uw medicatiedossier bij uw vorige apotheek op te vragen.

Medicijnen aanvragen en ophalen

U kunt met uw recepten terecht aan de balie. Wanneer uw medicijnen op voorraad zijn, kunt u deze direct meenemen.

Met uw huisartsenpraktijk zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Recepten die u direct nodig heeft, worden door de huisarts naar de apotheek doorgestuurd en direct voor u klaargemaakt.
- Herhaalrecepten die u voor 11:00 uur aanvraagt bij de huisarts liggen na 2 werkdagen voor u klaar. Indien u uw geneesmiddelen dezelfde dag wilt ophalen kunt u dat bij ons aangeven. Dit kan via e-mail, WhatsApp, of telefoon.
- Recepten die u van de huisarts of specialist meekrijgt, kunt u inleveren aan de balie in de apotheek. Het recept wordt, indien voorradig, direct voor u klaargemaakt.
- Recepten die u van de huisarts of specialist meekrijgt, kunt u ook inleveren in de daarvoor bestemde recepten-brievenbus.

Herhaalrecepten

Herhaalrecepten worden digitaal bewaard in de apotheek. Op uw etiket kunt u zien of het recept herhaald mag worden in de apotheek.

Op het etiket staat dan "herhalen t/m datum" of bijvoorbeeld "nog 2 keer herhalen". In overige gevallen dient u contact op te nemen met uw arts.

Heeft u een herhaling op het recept of het etiket? Dan vraagt u het op de volgende manier aan:

- Via de website van de apotheek
- Via WhatsApp. Vermeld uw naam en geboortedatum
- Aan de balie van de apotheek
- In de brievenbus van de apotheek deponeren

Door uw recept in te leveren bij de apotheek sluit u een behandelovereenkomst met de apotheker af. De apotheker controleert de rechtsgeldigheid van een recept en is niet verplicht een recept in behandeling te nemen. Let op: bij het declareren van uw medicatie de apotheek is contractueel gebonden aan het preferentiebeleid van uw zorgverzekering. **Krijgt u een ander doosje : dat kan te maken hebben met uw zorgverzekering of met de voorraad bij de groothandel.**

Voor meer informatie scan barcode of zie: www.apotheek.nl/zorg-van-de-apotheker/uw-rechten-en-plichten-als-patient



Betaling

Als u uw verzekeringsgegevens aan de apotheek doorgegeven heeft, kunnen wij uw medicijnen vaak rechtstreeks declareren bij uw verzekering. **De apotheek is contractueel verplicht zoveel mogelijk te leveren volgens preferentiebeleid van de zorgverzekeraar. Indien u de voorkeur geeft aan een ander merk komen de kosten voor uw eigen rekening.**

Zelfzorggeneesmiddelen (medicijnen die zonder recept verkrijgbaar zijn) of medicijnen die eventueel extra kosten hebben, kunnen in de apotheek contant of met pinbetaling afgerekend worden.

Voor een aantal genees- en hulpmiddelen die niet direct voor vergoeding in aanmerking komen, kan de arts voor u een machtiging aanvragen bij uw verzekeraar. Zolang de verzekeraar nog niet akkoord is gegaan, zijn de kosten voor eigen rekening.



De algemene apotheek verkoop- en betalingsvoorwaarden (scan de barcode) zijn van toepassing.

Wat doet de apotheek voor u

Controle van uw medicijnen

De apotheek controleert of uw medicijnen samen gebruikt kunnen worden. Daarnaast controleert de apotheek o.a. of de geneesmiddelen gebruikt kunnen worden bij uw ziektebeeld(en). Dit heet medicatiebewaking. Bij twijfel overleggen wij met uw huisarts of specialist.

Om deze controle adequaat uit te voeren, leggen wij uw persoonsgegevens en medicijngebruik vast in de computer. Uiteraard gebeurt dit op zodanige wijze dat uw gegevens veilig zijn in de apotheek. Indien u niet wilt dat uw gegevens vastgelegd worden in een patiëntendossier moet u dit schriftelijk kenbaar maken aan de apotheek.

Verder is het belangrijk dat u ons op de hoogte houdt van alle wijzigingen in medicatie die u met uw arts bespreekt (bijvoorbeeld stoppen van medicatie). Ook als u medicatie bij een andere apotheek haalt, horen wij dat graag. Alleen op deze manier kunnen wij een volledig dossier bijhouden en alle controles uitvoeren.

Privacy

Net als artsen hebben ook apothekers en apothekersassistenten een beroepsgeheim. Andere medewerkers en stagiaires ondertekenen een geheimhoudingsverklaring. De apotheek heeft met andere zorgverleners in de omgeving een protocol opgesteld voor het correct overdragen van medicatiegegevens.

De gegevens in ons computersysteem zijn behalve voor de medewerkers van deze apotheken ook toegankelijk voor apotheken op hetzelfde cluster en voor de dienstapotheek.

Via het inschrijfformulier geeft u ons toestemming om uw apotheekgegevens met andere zorgverleners te delen (LSP). Dit is belangrijk indien u gebruikmaakt van verschillende apotheken, de huisartsenpost of een behandelaar in het ziekenhuis heeft.

Wilt u dat iemand anders uw medicatie kan ophalen : dan kunt u ons daartoe machtigen (formulier in de apotheek beschikbaar)

U kunt altijd zien wie uw medicatiedossier heeft opgevraagd op www.volgjezorg.nl

Verwerking persoonsgegevens

Wij vinden het van groot belang dat er zorgvuldig wordt omgegaan met uw persoonsgegevens. Persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Daarbij houden wij ons aan de eisen uit de privacywetgeving.

In onze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel. Tevens staat in de privacyverklaring opgenomen welke rechten u heeft.

U vindt de actuele privacyverklaring op onze websites. Wij raden u aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Daarnaast kan het noodzakelijk zijn dat gegevens worden gedeeld met derden, zoals een baxterleverancier, of de thuiszorg, om de door u gevraagde diensten uit te kunnen voeren. Wanneer wij uw gegevens aan een derde verstrekken, zorgen wij er o.a. (met een overeenkomst) voor dat uw gegevens niet voor andere doeleinden worden gebruikt.

Services van de apotheek

Herhaalservice

Als u chronisch medicijnen gebruikt, raden wij u onze herhaalservice aan. De apotheek vraagt uw herhaalrecepten aan bij uw (huis)arts en zorgt dat uw medicijnen op tijd voor u klaarstaan. Neem contact op met uw apotheekvestiging als u gebruik wilt maken van de herhaalservice. NB u vraagt zelf jaarrecept aan bij de specialist.

Medicatierol (baxterrol)

Uitsluitend op verzoek van de huisarts

Een medicatierol helpt bij de juiste inname van uw geneesmiddelen. De rol is eenvoudig en snel in gebruik en bestaat uit een strip van plastic zakjes. In elk zakje bevinden zich de juiste medicijnen, die op een bepaald tijdstip ingenomen moeten worden.

Als u veel medicijnen gebruikt kunt u of uw arts bij ons aangeven dat u over wilt gaan op dit systeem. Ook medewerkers van de thuiszorg kunnen dit voor u regelen.

Medicijnen in een baxterrol worden door Apotheek de Maten verwerkt. Apotheek de Maten verwerkt de rollen van Apotheek De Linie en Apotheek Ooster-Welgelegen. U kunt zelf aangeven in welke vestiging u de rol wilt ophalen. Bij bezorgen houden we rekening met de bezorgwijken van elke apotheek.

Berichtenservice/Track en Trace en de medicijnkluis

Is uw e-mailadres bekend bij de apotheek? Dan krijgt u bericht over de status van het recept. In dit bericht kan ook een code staan voor de medicijnkluis.

Indien er geen bijzonderheden zijn zoals; leveringen voor de eerste of tweede keer, betalingen, koelkastproducten, grote pakketten e.d. dan plaatsen wij uw recept in de medicijnkluis. De medicijnkluis is 24 uur per dag te benaderen vanaf de buitenzijde van de apotheek.

Opvragen medicatieoverzicht of medicijnpaspoort

Als u op vakantie gaat of wordt opgenomen in het ziekenhuis kunnen wij voor u een medicatieoverzicht of medicijnpaspoort printen en aan u meegeven, of naar u mailen.

Dit omvat een overzicht van de geneesmiddelen die u gebruikt of recent heeft gebruikt.

*Tip: In de **Uw Zorg Online App** of op de website **Mijngezondheid.net***

*vindt u uw eigen Actueel Medicatie Overzicht**

** Apotheken De Maten en De Linie maken gebruik van MijnGezondheid.net en Apotheek Ooster-Welgelegen van Uw Zorg Online App.*

Medicijnen mee op reis

Voor middelen met extra voorwaarden (een Schengenverklaring) kunt u terecht op www.hetCAK.nl, ook kunt u in de apotheek een Schengenverklaring opvragen of een medicijnpaspoort.

Gesprek met apotheker of apothekersassistent

U kunt altijd een persoonlijk gesprek aanvragen met de apotheker of één van de assistenten. Wij maken hiervoor graag een afspraak. Dit kunt u doen via de e-mail of telefoon.

Gebruikt u veel geneesmiddelen, heeft u een verminderde nierfunctie of gebruikt u een baxterrol? Dan kan de apotheker u benaderen voor een medicijngesprek. Dit gesprek wordt door de meeste zorgverzekeraars vergoed en valt niet onder het eigen risico.

Oude medicijnen en naaldencontainers

Levert u svp oude medicijnen in bij de apotheek, om te voorkomen dat het in het oppervlaktewater terechtkomt.

In Ooster-Welgelegen staat een TEVA retour box waar u uw oude medicatie kan aanbieden.- laat u svp etiketten (privacy) en verpakking thuis.

Verder kunt u injectienaalden aanbieden in een afgesloten naaldencontainer. Deze naaldencontainers zijn verkrijgbaar bij de leverancier van de naalden, elke afgesloten verpakking is akkoord

Geneesmiddelen worden alleen ter vernietiging teruggenomen. Er zal geen restitutie van kosten plaatsvinden. Dit is een wettelijke bepaling, zie ook de algemene apotheek verkoop- en betalingsvoorwaarden.

Bezorging

Als u niet in staat bent om naar de apotheek te komen, kunnen de medicijnen bij u worden thuis bezorgd. Hiervoor zijn voorwaarden van toepassing (zie hiervoor de websites). Als u gebruik wilt maken van de bezorgservice, dient u dit aan ons of aan uw arts door te geven. U kunt ook iemand anders machtigen om uw medicatie op te halen.

Wij bezorgen alleen in een vast gebied binnen Apeldoorn. Chronische medicatie wordt op vaste dagen bezorgd afhankelijk van uw postcode.

Spoedmedicatie wordt, indien mogelijk, dezelfde dag bezorgd.

Kijk op de website van uw apotheekvestiging in welke postcodegebieden en op welke dagen de bezorger in uw wijk komt bezorgen.

Houdt u er rekening mee dat het tot 3 werkdagen kan duren tot uw arts de medicatie heeft goedgekeurd. Zorg er dus voor dat u uiterlijk 4 werkdagen voor uw bezorgdag de herhaalaanvraag doet.

Bezorgen van nieuwe medicatie van uw huisarts of specialist

Als uw huisarts of specialist op het recept aangeeft dat uw nieuwe geneesmiddelen bezorgd moeten worden, doen wij dat nog dezelfde dag, mits het recept binnen is voor 16:30 uur. Als een product niet voorradig is, nemen wij contact met u op om een oplossing te bespreken.

Bezorgtijdstip

Wij kunnen geen tijdstip afspreken met u. De bezorger bepaalt zijn/haar eigen route afhankelijk van de hoeveelheid aangeboden pakjes.

- Bent u niet thuis als onze bezorger langskomt? Dan neemt onze bezorger uw pakket mee terug naar de apotheek. U vindt dan een bezorgkaart in uw brievenbus. Hierop staat wanneer de bezorger opnieuw langskomt. Of u wordt gevraagd om contact op te nemen met de apotheek om de bezorg-/ophaalmogelijkheden te bespreken.
- Wilt u dat wij uw pakket afleveren via uw brievenbus of bij de burens als u niet thuis bent? Spreek dit af met de apotheek.
- Bent u de tweede keer niet thuis als de bezorger langskomt? Dan mag de apotheek € 5,- bezorgkosten in rekening brengen.
Bent u regelmatig niet thuis, dan stopt de bezorgservice

Apotheken De Maten en Apotheek Ooster-Welgelegen zorgen voor de verwerking en bezorging van recepten die bezorgd moeten worden.

Opmerkingen, vragen of klachten

Als u een vraag, opmerking of klacht heeft dan horen wij dat graag. Wij zullen ons best doen om u zo goed mogelijk te helpen. Wanneer u een klacht heeft zullen wij deze afhandelen volgens de vastgestelde klachtenregeling.

Op www.apotheek.nl kunt u nog aanvullende informatie over apotheken in het algemeen vinden.

Wij heten u nogmaals van harte welkom en staan graag voor u klaar!

**Met vriendelijke groet,
Uw apotheekteams**



DE MATEN & DE LINIE
OOSTER-WELGELEGEN
APOTHEEK

Huisregels Apotheken

De Maten, De Linie en Ooster-Welgelegen

- Iedereen dient de algemeen geldende omgangsvormen te hanteren zoals elkaar beleefd en met respect te behandelen.
- Agressief gedrag wordt niet getolereerd!
- Indien u de Nederlandse of Engelse taal niet beheerst verzoeken wij u vriendelijk om een tolk mee te nemen.
- Geef elkaar de gepaste ruimte i.v.m. privacy, aan de balie kunnen wij uw privacy niet garanderen.
- Luister niet actief mee met de gesprekken die door anderen gevoerd worden.
- Het gebruik van mobiele telefoons, tablets, laptops e.d. is toegestaan, maar mogen geen overlast veroorzaken of gebruikt worden voor opnamen.
- Aanwijzingen van onze medewerkers moeten worden opgevolgd.
- Medewerkers gaan vertrouwelijk om met gegevens van patiënten.
- Auto's en fietsen dienen in de daarvoor bestemde parkeervakken c.q. rekken geplaatst te worden buiten de apotheek.
- De volgende dingen zijn in de apotheek **niet toegestaan**:
Fysiek en verbaal geweld, drugsgebruik, alcoholgebruik, roken, wapenbezit, het zonder geldige reden in de apotheek aanwezig zijn, huisdieren (met uitzondering van hulphonden), filmen en/of fotograferen.
- Overige bepalingen zijn opgenomen in onze algemene apotheek verkoop- en betalingsvoorwaarden.

Wanneer deze regels niet nageleefd worden kunnen wij u de toegang tot de apotheek ontfangen. Wij zijn niet aansprakelijk bij schade, verlies of diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein.

Bij verbaal of lichamelijk geweld, intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag zullen wij direct aangifte doen bij de politie!