

Privacy Verklaring MERCATOR APOTHEEK

1. Algemeen

Om goede farmaceutische zorg te kunnen verlenen, leggen wij, MERCATOR APOTHEEK te Amsterdam, uw contactgegevens en farmaceutische gegevens vast. Wij doen dit in lijn met de bepalingen over de geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dat wil zeggen dat wij uw gegevens alleen gebruiken voor het verlenen van farmaceutische zorg en de bijbehorende administratie en dat wij uw gegevens goed beveiligen tegen inbreuk door derden. Wij bewaren uw gegevens zolang als nodig is voor het verlenen van onze zorg en zolang de wet ons verplicht om uw gegevens te bewaren. Na deze termijn zullen wij uw gegevens verwijderen.

Wij wisselen gegevens uit met andere zorgverleners, zoals: huisartsen, apotheken, ziekenhuizen, fysiotherapeuten, lab (labwaarden) etc. Dit doen wij via beveiligde systemen en alleen als dit nodig is in verband met een actuele zorgvraag of na uw toestemming. Als gegevens met toestemming zijn verkregen, dan heeft u het recht om deze toestemming ook weer in te trekken. Onze medewerkers raadplegen uw gegevens alleen als dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun taken.

Voor uw en onze veiligheid worden camerabeelden vastgelegd. Deze beelden worden na maximaal 4 weken weer verwijderd. Bij (vermoeden van) een misdrijf dragen we deze beelden over aan de politie.

Wij hebben ICT-leveranciers ingeschakeld voor het onderhoud en beheer van onze informatievoorziening. Wij hebben deze leveranciers zorgvuldig geselecteerd en met hen duidelijke afspraken gemaakt over geheimhouding en beveiliging. Wij en onze leveranciers verwerken uw gegevens alleen binnen de EU. Alle leveranciers van systemen en diensten die wij inschakelen, gebruiken uw gegevens ook niet voor commerciële doeleinden. Wij bestellen in sommige gevallen GDV (geïndividualiseerde distributievormen, baxter) bij een andere apotheek op basis van een samenwerkingsovereenkomst. Ook hebben wij contracten met uw zorgverzekeraar op basis waarvan wij onder meer uw declaraties doorsturen. Wij maken gebruik van een track&trace systeem per sms of e-mail zodat u weet wanneer uw medicatie klaarstaat of om buiten openingstijden uw medicatie uit het kluisje op te halen. Uw gegevens (mobiel nummer en/of e-mailadres) worden alleen met uw toestemming doorgegeven aan dit systeem.

Ten behoeve van zorgonderzoek- en verbetering kunnen wij uw gegevens ook doorsturen naar derden (bijvoorbeeld klantervaringsonderzoek). Hiermee kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening vergroten.

Wij passen beveiligingsmaatregelen volgens de NEN7510 – een standaard voor informatiebeveiliging in de zorg – toe. Wanneer het – ondanks onze maatregelen - mocht gebeuren dat derden ongeautoriseerd toegang krijgen tot uw gegevens, dan melden wij dat bij de Autoriteit Persoonsgegevens en indien van toepassing aan de betrokkenen.

2. Uw rechten

U heeft recht op inzage in uw gegevens. Wanneer blijkt dat gegevens over u niet kloppen heeft u het recht om deze door ons te laten corrigeren of te laten verwijderen. Hierbij kan het voorkomen dat het niet mogelijk is om (volledig) te voldoen aan een verzoek (bijvoorbeeld als uw inzage leidt tot een inbreuk op de privacy van anderen). Houd u er ook rekening mee dat wij sommige gegevens volgens de wet moeten bewaren (bijvoorbeeld recepten voor de duur van 15 jaar en declaraties voor de duur van 7 jaar). Mocht u uw gegevens willen inzien, kunt u hierover contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming.

3. Klachten

Als u klachten of complimenten heeft over de wijze waarop wij uw gegevens behandelen, neemt u dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming. Zijn/haar naam en e-mailadres staan op onze website. Mocht u er met onze Functionaris Gegevensbescherming niet uitkomen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Mercator Apotheek
Functionaris voor de Gegevensbescherming T.M. Aarts

020-6166000

Zie hieronder het uitgebreide document met betrekking tot de behandelovereenkomst en uw privacy in de Mercator Apotheek.

Behandelovereenkomst

Als u met een recept naar de apotheek gaat, sluit u een 'behandelovereenkomst' af met de apotheker. Dit houdt in dat u met de apotheker overeenkomt dat de apotheek u farmaceutische zorg biedt en dat de apotheker u in principe het medicijn zal geven dat de arts heeft voorgeschreven. De apotheker geeft advies over het gebruik van dit medicijn en geeft begeleiding.

De apotheker zorgt er voor dat het medicijn tijdig beschikbaar is. Als dat om één of andere reden niet mogelijk is, maakt de apotheker duidelijke afspraken met u.

Duidelijke informatie

- U heeft recht op duidelijke informatie over de medicijnen die u gaat gebruiken of al gebruikt.
- het doel en de werking van het medicijn;
- wanneer u verbetering van de klachten kunt verwachten;
- de voor- en nadelen van het medicijn;
- welke bijwerkingen er eventueel kunnen optreden
- de dosering;
- hoe u het medicijn moet gebruiken;
- of en hoe het medicijn te combineren is met andere medicijnen die u gebruikt.

Als u het medicijn al enige tijd gebruikt, kan de apotheker naar uw ervaringen vragen. Als u zelf vragen heeft over uw medicijnen, kunt u die natuurlijk altijd stellen.

We kijken voor het afgeven van de medicatie eerst naar de volgende zaken

- gebruikt u medicijnen die elkaars werking ongunstig beïnvloeden?
- gebruikt u verschillende medicijnen tegelijkertijd
- die hetzelfde effect hebben?
- heeft u een ziekte of allergie, waardoor een
- bepaald medicijn beter niet gebruikt kan worden?
- klopt de dosering?

Het kan zijn dat we contact opnemen met uw arts.

Privacy en dossiervorming

Om uw privacy te garanderen, kunt u voor een gesprek over uw medicijnen worden uitgenodigd in een aparte spreekkamer. Ook als u het zelf vervelend vindt om aan de balie persoonlijke dingen te bespreken, kunt u altijd aangeven graag gebruik te willen maken van deze spreekkamer.

De apotheker legt van alle patiënten een dossier aan. Hierin staat welke medicijnen u gebruikt en de informatie die u zelf of uw arts aan de apotheker heeft verstrekt. U heeft het recht uw

dossier in te zien. De apotheker zal, indien gewenst, toelichting geven over de gegevens die het dossier bevat. De gegevens mogen niet zonder uw toestemming aan anderen worden gegeven, tenzij dit voor uw behandeling noodzakelijk is.

Plicht van de apotheker

Aanwezigheid in de apotheek

De apotheker hoort beschikbaar of bereikbaar te zijn in de apotheek. Als de apotheker niet beschikbaar of bereikbaar is, dient er een goede

waarnemer aanwezig te zijn in de apotheek zelf of in een apotheek in de regio.

Aansprakelijkheid

De apotheker is aansprakelijk voor eigen fouten en die van de assistente(s). Bij schade die ontstaat door een gebrek in een product uit de apotheek, ligt dat iets anders. Als de apotheker kennis neemt

van een fout in een product, moet u daarvan direct op de hoogte worden gesteld. Gebeurt dat niet, dan is de apotheker verantwoordelijk voor de eventuele schade die daardoor wordt veroorzaakt. Als de apotheker vooraf niet kon weten dat het product niet goed is, geldt deze aansprakelijkheid bij schade niet. In dat geval geeft de apotheker aan u door wie de producent is van het geleverde product.

Kosten

De apotheker en de arts streven samen met u naar kostenbeheersing van de verstrekte medicijnen.

De apotheker adviseert u zo goed mogelijk over de prijs-kwaliteitverhouding. Daarbij wordt rekening gehouden met de vergoeding van het medicijn, uw eigen bijdrage en het gebruiksgemak. De apotheker heeft het recht om door de arts voorgeschreven medicijnen te vervangen door een ander, maar identiek medicijn, tenzij de arts het merk van het medicijn expliciet op het recept heeft vermeld. Als een medicijn wordt vervangen door een goedkoper, maar identiek medicijn, zal de apotheker u hierover altijd informeren. Eenmaal aan u verstrekte producten kunnen niet worden geruild. Ook wordt er geen geld teruggeven of tegoedbon verstrekt.

Plicht van u

Het geven van de benodigde informatie aan de apotheker

U heeft als patiënt de plicht de apotheker de beschikbare informatie te geven, die nodig is voor een goede begeleiding van het medicijngebruik. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat uw apotheker weet:

- of u ergens allergisch voor bent;
- welke medicijnen u nog meer gebruikt;
- of u zwanger bent en als u dat niet meer bent;
- of u borstvoeding geeft of als u daarmee bent gestopt.

Mede op grond van deze gegevens zal de apotheker u zo goed mogelijk adviseren over uw medicijngebruik. Als u om welke reden dan ook de adviezen niet gaat opvolgen, kunt u dat bespreken.

Verplichting tot betaling

Als de kosten niet (volledig) vergoed worden dan bent u verplicht om de openstaande kosten te betalen. U ontvangt hiervoor een factuur.

Hoe kunt u uw medicijnen betalen?

U kunt uw medicijnen contant betalen in de apotheek. Betalingen per pin hebben de voorkeur. Dure en speciaal bestelde medicijnen dienen vooraf betaald te worden om medicijnafval te voorkomen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: mei 2018

Deze algemene voorwaarden kunnen wij altijd wijzigen. U kunt aan de versiedatum zien wat de actuele versie is.

Voor onze algemene voorwaarden maken wij gebruik van de algemene voorwaarden die de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP) heeft opgesteld voor de openbare apotheek. Wij wijken op enkele punten af van deze voorwaarden. De voorwaarden (artikel 1 t/m 18 + toelichting) en de afwijkende bepaling (artikel 19) kunt u hieronder lezen.

Gedeponeerd door de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie, gevestigd te 's-Gravenhage bij de Kamer van Koophandel Haaglanden te 's-Gravenhage, voor het eerst op 11 februari 2009 (40 409 373).

Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten ter zake van koop, koop op afstand daaronder mede begrepen, ter handstelling, levering en bruikleen van

producten door de apotheek, waarvan de betaling niet direct (giraal of chartaal) is geschied.

Leveringsvoorwaarden

Indien een product niet in voorraad is en op verzoek van de patiënt/consument door de apotheek is besteld, dan wel is bereid, is de patiënt/consument verplicht het product af te nemen, tenzij een product niet beantwoordt aan de overeenkomst in de zin van het BW.

Indien een product door de apotheek in bruikleen wordt verstrekt, is een waarborgsom verschuldigd gelijk aan de apotheekverkoopprijs. Deze waarborgsom wordt terugbetaald indien een product bij het einde van de bruikleenovereenkomst in goede staat aan de apotheek wordt teruggegeven.

Producten worden alleen ter vernietiging teruggenomen. Er zal geen restitutie van kosten plaatsvinden.

Betalingsvoorwaarden

Voor zover de apotheek zich ter incasso van zijn vordering rechtstreeks wendt tot de zorgverzekeraar van de patiënt/consument, behoudt de apotheek het recht om van de patiënt/consument betaling te verlangen voor zover de zorgverzekeraar niet tijdig tot betaling van het geleverde overgaat. Betaling door de patiënt/consument dient in een dergelijk geval te geschieden binnen 14 dagen nadat de apotheek een betalingsverzoek heeft gedaan.

Indien de patiënt/consument in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de patiënt/consument van rechtswege in verzuim.

De patiënt/consument is alsdan een rente verschuldigd. In het geval van consumentenkoop is de rente gelijk aan de wettelijke rente. In andere gevallen is de patiënt/consument een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de patiënt/consument in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

De apotheek heeft het recht de door patiënt/consument gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

De apotheek kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de patiënt/consument een andere volgorde voor de toerekening van de

betaling aanwijst. De apotheek kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de patiënt/consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd bij koop op afstand, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de patiënt/consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

Bij de verkoop van producten aan patiënten/consumenten mag de patiënt/consument nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de patiënt/consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de bestelling of dienst(en), voordat de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden. De patiënt/consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de apotheek te melden.

Indien de patiënt/consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de apotheek is gewezen op de te late betaling en de apotheek de patiënt/consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de apotheek gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500, 10% over de volgende € 2.500, en 5% over de volgende € 5.000 en 1% over de volgende € 190.000. Het minimumbedrag van incassokosten is € 40. De apotheek kan ten voordele van de patiënt/consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Behoudens tegenbewijs strekken de apotheek-declaratie en daarbij behorende administratieve gegevens tot volledig bewijs op grond waarvan de patiënt/consument gehouden is tot betaling over te gaan.

Toepasselijk recht en geschillen

Op de overeenkomsten genoemd in artikel 1 van deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen van welke aard ook, die een aan deze voorwaarden onderworpen overeenkomst betreffen of daarmee verband houden, zullen aanhangig worden gemaakt voor de bevoegde Nederlandse rechter. Nederlands recht is van toepassing.

Vindplaats en wijzigingen

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden.

De aldaar meest recent gedeponeerde voorwaarden zijn van toepassing.

TOELICHTING VOOR DE PATIËNT /CONSUMENT OVER DE ALGEMENE VERKOOP - EN BETALINGSVOORWAARDEN

Om duidelijkheid te geven over de rechten en plichten heeft de beroepsorganisatie van apothekers in Nederland, de KNMP, algemene verkoop- en betalingsvoorwaarden opgesteld. Deze algemene voorwaarden zijn een aanvulling op de algemene regels van het Burgerlijk Wetboek. Tenzij er andere afspraken zijn gemaakt tussen de apotheek en u, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing en bent u als patiënt/consument eraan gebonden.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing als u bij de apotheek op rekening koopt en niet aan uw verzekeraar (zoals bij de meeste zorgverzekeraars) de rekening toezendt op grond van afspraken tussen uw verzekeraars en de apotheken. Als uw verzekeraar niet betaalt, mag de apotheek van u alsnog betaling vragen.

De voorwaarden zullen u voor of bij het sluiten van een overeenkomst worden bekend gemaakt. In veel gevallen kunt u ook kennis nemen van de inhoud van de voorwaarden doordat deze opgehangen zijn in de publieksruimte van de apotheek of op de website van de apotheek.

Belangrijkste regel is dat rekeningen uiterlijk 14 dagen na de datum van de rekening betaald moeten zijn. Betaalt u niet op tijd dan moet u rekening houden met extra kosten. Ook als u iets besteld hebt bij de apotheek dat niet in voorraad is, bent u verplicht tot aanschaf en betaling van het bestelde, tenzij het bestelde niet overeenkomt met wat u besteld had.