

**Hartelijk welkom bij uw BENU apotheek. Om u te informeren over de diensten die wij u als apotheek aan kunnen bieden, hebben wij dit welkomstpakket samengesteld.**

Uw apothekers:

BENU apotheek Danser: Laurent Pirson

BENU apotheek Drumpt: Lia Hakvoort

BENU apotheek Passewaay: Yvette van Deursen

BENU apotheek Teisterbant: Evert Bakker, Kelly de Kuyper

De vier BENU apotheken werken samen alsof we één zijn. Onze apothekers en medewerkers zijn in alle apotheken bekend. U kunt uw medicijnen met een gerust gevoel halen waar het u het beste uitkomt:

#### Openingstijden

BENU apotheek Danser                    maandag t/m vrijdag 8.00 – 17.30

BENU apotheek Drumpt                   maandag t/m vrijdag 8.00 – 17.30

BENU apotheek Passewaay               maandag t/m vrijdag 8.00 – 17.30

BENU apotheek Teisterbant             maandag t/m vrijdag 8.00 – 17.30

Indien u buiten onze openingstijden met spoed medicatie nodig heeft, kunt u gebruik maken van onze centrale dienstapotheek: Regioapotheek Rivierenland. Deze is gelegen naast de hoofdingang en direct naast de huisartsenpost van Ziekenhuis Rivierenland. Het adres: President Kennedylaan 1d 4002 WP Tiel, telefoonnummer 0900-600666 (10cpm). De Regioapotheek is *alleen voor spoedeisende medicatie*, die niet kan wachten tot de volgende werkdag.

## Graag

### Onze diensten en services

#### Herhaalservice

Gebruikt u langdurig één of meerdere medicijnen? Speciaal voor u is er de Herhaalservice. Wij zorgen ervoor dat elke drie tot zes maanden de recepten worden aangevraagd bij de huisarts en uw medicijnen worden klaargezet. De apotheek houdt bij wanneer uw voorraad medicijnen bijna op is. De medicijnen kunt u ophalen of desgewenst thuis laten bezorgen, en dat slechts één keer per drie maanden. Er zijn geen kosten verbonden aan de Herhaalservice.

#### *Geïnteresseerd in onze Herhaalservice?*

Als u gebruik wilt maken van onze Herhaalservice dan kunt u zich hiervoor aanmelden in de apotheek. Wijzigingen in medicijngebruik dient u altijd met een recept van uw voorschrijvend arts aan de apotheek door te geven. Deze worden meteen verwerkt. Ook wanneer u wilt stoppen met onze Herhaalservice horen wij dat graag tijdig van u.

#### Levering

Geneesmiddelen die u voor het eerst krijgt voorgeschreven op het spreekuur, kunt u direct afhalen bij de apotheek. De apotheek verwerkt géén telefonische aanvragen voor recepten. U kunt het wel aanvragen door:

- Inleveren leeg doosje met etiket, in de apotheek
- aanvragen via onze website: [www.benuapotheek.nl](http://www.benuapotheek.nl) → Selecteer uw apotheek → herhaalbestellen  
uitsluitend in spoedgevallen: via de huisarts.

Levering is altijd onder voorbehoud van beschikbaarheid.

#### Wanneer kunt u uw medicatie afhalen?

<b>Inleveren/aanvragen bij arts/mail</b>	<b>Spullen staan klaar voor u</b>
Maandag voor 15.00 uur	Dinsdag na 12.00 uur
Dinsdag voor 15.00 uur	Woensdag na 12.00 uur
Woensdag voor 15.00 uur	Donderdag na 12.00 uur
Donderdag voor 15.00 uur	Vrijdag na 12.00 uur
Vrijdag voor 15.00 uur	Maandag na 12.00 uur
Zaterdag en zondag	Dinsdag na 12.00 uur

Veel van onze klanten zijn erg blij met onze mail/SMS service: als een bestelling voor u klaar staat of bezorgd wordt krijgt u een email of SMS. Vraag er naar in de apotheek. Er zijn geen kosten aan verbonden.

#### Uitgifte-automaat / medicijnkluisjes

In BENU apotheek Danser, Drumpt, Passewaay en Teisterbant zijn medicijnkluisjes beschikbaar. Hiermee kunt u buiten de openingstijden (24 uur per dag) uw medicijnen afhalen. Informeer hiervoor bij uw apotheek.

#### Tijd nemen

Als het nodig is nemen we voldoende de tijd om u de juiste uitleg en begeleiding te geven, zodat u met een vertrouwd gevoel aan uw medicatie kunt beginnen. Soms betekent dit dat u eventjes moet wachten tot degene die vóór u aan de beurt is, ook de goede uitleg heeft gekregen. Bedankt dat u hiervoor begrip heeft.

### Registratie

U kunt zich als nieuwe cliënt makkelijk inschrijven bij ons via het inschrijfformulier. Dit formulier is te vinden op onze website en u kunt hier naar vragen aan de balie van de apotheek. Kies voor de zekerheid van BENU Apotheek en onze samenwerking met alle Tielse huisartsen.

Alleen als u uw medicijnen haalt bij een Tielse BENU apotheek weet u zeker dat uw huisarts ook kan zien welke medicijnen u gebruikt.

### Inleveren oude medicijnen

U kunt uw oude medicijnen gratis inleveren bij uw BENU Apotheek. Wilt u a.u.b. alleen de strips/tabletten inleveren en geen doosjes, potjes of bijsluiters. Spuiten en naalden kunnen uitsluitend worden ingeleverd in een gesloten naaldenbeker, voorzien van uw naam/adres. Deze container is gratis verkrijgbaar bij de apotheek.

### Medicijnrol: medicatie op maat

Niet in verwarring komen met uw medicijngebruik? De medicijnrol bestaat uit een rol met plastic zakjes, waarin uw medicijnen afzonderlijk zijn verpakt. Op ieder plastic zakje staat vermeld voor welke dag het van toepassing is en of het voor de ochtend/middag/avond/nacht nodig is. Het tijdstip staat dan ook duidelijk vermeld op het zakje. U kunt het zakje gemakkelijk van de rol afscheuren en vervolgens uw medicijnen innemen. De verstrekking van de medicijnrol gaat via BENU apotheek Drumpt. Een rol bevat voor één of twee weken aan medicatie. In elke BENU apotheek kunt u informatie krijgen over de medicijnrol.

### Complete bril op sterkte + gratis oogmeting

Bij ons krijgt u advies over de juiste complete bril en doen wij een gratis oogmeting dankzij de samenwerking die we hebben met EYE LOVE. Eye Love Brillen heeft een keuze uit 175 trendy kwaliteitsbrillen voor een vaste lage prijs. Ook zorgt Eye Love voor een accurate oogmeting, waardoor uw sterke zeer nauwkeurig wordt gemeten. Het maken van een afspraak is niet nodig, dus kom eens langs in BENU apotheek Teisterbant.

### Op reis? Denk aan uw medicijnenpaspoort!

Gebruikt u medicijnen en gaat u op vakantie? Vraag ons dan tijdig om een medicijnenpaspoort. Dit is een compleet overzicht van al de door uw apotheek verstrekte medicijnen, met merknaam en werkzame stof. U kunt deze lijst bij de douane laten zien om aan te tonen dat u de medicijnen nodig heeft. En mocht er onderweg iets gebeuren waardoor uw medicijnen verloren gaan of waardoor u andere medicijnen nodig heeft, dan kan elke arts in uw medicijnenpaspoort precies zien welke medicatie u gebruikt. Zo voorkomt u dat de nieuwe medicijnen uw bestaande medicatie negatief zouden kunnen beïnvloeden. Voor medicijnen die onder de Opiumwet vallen, zoals sterke pijnstillers of middelen tegen ADHD, heeft u aanvullende reisdocumenten nodig. Meer hierover vindt u op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

### Persoonlijk consult

Er is in onze apotheek altijd de mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek met de apotheker. Tijdens een gesprek met de apotheker van uw BENU apotheek, kunt u terecht met vragen over uw aandoening en uw geneesmiddelen gebruik. In de apotheek, telefonisch en per mail kunt u een afspraak maken voor een gesprek met uw apotheker.

### Medicatiebewaking

De controlefunctie die de apotheek uitoefent wordt 'medicatiebewaking' genoemd. Om dat goed te kunnen uitvoeren, heeft de apotheek een aantal gegevens van u nodig. U kunt ze invullen op het inschrijfformulier. Voorbeelden hiervan zijn: allergieën, chronische ziektes of zwangerschap/borstvoeding.

### Medicijnen declareren

Om te voorkomen dat u zelf uw medicijnen moet voorschieten of betalen hebben wij uw actuele verzekeringsgegevens nodig. Wij zorgen dan voor een snelle financiële afhandeling. Medicijnen en hulpmiddelen die niet vergoed worden, kunt u zelf direct aan de balie afrekenen. Als wij medicatie die niet vergoed wordt thuisbezorgen, ontvangt u een factuur. Bij sommige aanvullende verzekeringen is het mogelijk dit bedrag te declareren bij uw zorgverzekeraar.

De leverings- en betalingsvoorwaarden zijn geregeld bij onze brancheorganisatie. Kijk voor de details op [www.benuapotheek.nl](http://www.benuapotheek.nl).

### Thuisbezorging

Wanneer dat nodig is bezorgen wij uw geneesmiddelen bij u thuis na ontvangst van uw recept. Neem voor meer informatie over deze service telefonisch contact met ons op. Wij bezorgen niet in het weekend. We bezorgen alleen voor mensen die niet mobiel zijn.

### Privacyregeling

Bij de verwerking van uw persoonsgegevens gaat BENU zorgvuldig te werk. Zij gebruikt alleen die gegevens die nodig zijn voor een optimale dienstverlening. Uw persoonsgegevens zijn (noodzakelijkerwijs) beschikbaar voor BENU en indien noodzakelijk voor andere zorgaanbieders, zoals uw apotheek en uw huisarts, alsmede uw zorgverzekeraar. BENU bewaart uw persoonsgegevens voor zover nodig voor bovengenoemde doeleinden en voor zover dat nodig is op basis van de wet.

De meeste mensen vinden het niet prettig als andere klanten in de apotheek hun gesprek kunnen volgen. Wij proberen uw privacy zo goed mogelijk te garanderen. Voor langere gesprekken is er een aparte balie of een spreekkamer waar we rustig met u kunnen overleggen. En natuurlijk kunt u altijd een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek met uw apotheker. Wij bewaken uw persoonlijke privacygevoelige gegevens. Wij gaan daar uiteraard zorgvuldig mee om. Al onze medewerkers hebben beroepsgeheim. Kijk voor meer informatie en voor onze privacy statement op [www.BENUapotheek.nl](http://www.BENUapotheek.nl).

### Gegevens uitwisselen

Uw BENU Apotheker is spil in het overleg over uw medicijngebruik. Om die rol goed te vervullen moeten wij uw medische gegevens ook kunnen delen met andere artsen dan uw vaste huisarts. Hiervoor hebben wij uw toestemming nodig. Dat kan problemen geven als u eens - in het weekend of ergens onderweg bij de Eerste Hulp - bij een onbekende huisarts of apotheek terecht komt en deze actuele gegevens nodig heeft over uw medicijnen en eventuele bijzonderheden, zoals allergieën. Geef ons dus vooraf toestemming om dit soort - mogelijk levensreddende! - informatie te delen met andere zorgverleners. Wij maken hierbij gebruik van het beveiligde netwerk van het Landelijk Schakelpunt (LSP). Geef uw toestemming via [www.ikgeeftoestemming.nl](http://www.ikgeeftoestemming.nl) of via het toestemmingsformulier dat u enkele pagina's verder vindt.

### Breed assortiment in zelfzorg

Naast medicijnen op recept bieden wij ook een compleet assortiment zelfzorgproducten. Alles tegen hoest, pijnklachten, maag- en darmklachten, reisziekte, hooikoorts en nog veel meer. Als het gaat om huidverzorging hebben we een gevarieerd aanbod, met kwaliteitsmerken als Vichy, Eau Thermale Avène, Eucerin en La Roche-Posay. Plus natuurlijk onze voordelige huismerkproducten. Ook op het gebied van zelfzorg hebben onze apothekersassistenten veel kennis in huis. Vraag gerust advies.

Tevredenheid en klachten? Wij horen het graag!

*Bent u tevreden? Vertel het graag verder, en ook aan ons!*

*Heeft u een klacht? Probeer eerst het probleem met uw apotheker te bespreken. Komt u er samen niet uit, dan kunt u uw klacht online doorgeven of anders via de onafhankelijke klachtencommissie Openbare apotheek, Postbus 1136, 1400 BC Bussum, telefoon 035 6975261. Voor informatie over uw rechten als patiënt en advies over de klachtenprocedure zijn er de Regionale Adviespunten Zorgbelang, telefoon: 0900 243 70 70, adviespuntzorgbelang.nl.*

*Wij vinden uw mening belangrijk! Daarom doen wij periodiek een tevredenheidsonderzoek, zodat wij in de toekomst onze dienstverlening nog beter kunnen afstemmen op uw wensen en verwachtingen.*

Graag tot ziens, namens alle medewerkers van BENU Apotheek Danser, Drumpt, Passewaay en Teisterbant.

Evert Bakker, Yvette van Deursen, Lia Hakvoort, Kelly de Kuyper en Laurent Pirson apothekers