

SKARGI I REKLAMACJE NALEŻY ZGŁASZAĆ DO:

Kierownik Apteki

Dolnośląska Okręgowa Izba Aptekarska - 71 321 18 77
ul. Matejki 6 71 321 32 77
50-333 Wrocław

Wojewódzki Inspektorat Farmaceutyczny - 71 340 69 80
Pl. Powstańców Warszawy 1 71 640 69 75
50-951 Wrocław

Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna - 71 329 58 43
ul. Kleczkowska 20
50-227 Wrocław

Narodowy Fundusz Zdrowia - 71 79 79 100
Dolnośląski Oddział Wojewódzki 71 79 79 111
ul. Joannitów 6
50-525 Wrocław

PRAWO DO KORZYSTANIA POZA KOLEJNOŚCIĄ Z USŁUG FARMACEUTYCZNYCH UDZIELANYCH W APTEKACH PRZYSŁUGUJE

1. Kobietom w ciąży,
2. Osobom do 18 r.ż., u których stwierdzono ciężkie i nieodwracalne upośledzenie albo nieuleczalną chorobę zagrażającą życiu, które powstały w prenatalnym okresie rozwoju dziecka lub w czasie porodu,
3. Osobom o znacznym stopniu niepełnosprawności,
4. Zasłużonym Honorowym Dawcom Krwi i Dawcom Przeszczepów,
5. Inwalidom wojennym i wojskowym,
6. Żołnierzom zastępczej służby wojskowej,
7. Cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych,
8. Kombatantom,
9. Działaczom opozycji antykomunistycznej i osobom represjonowanym z powodów politycznych,
10. Osobom deportowanym do pracy przymusowej,
11. Uprawnionym żołnierzom lub pracownikom, których ustalony procentowy uszczerbek na zdrowiu wynosi co najmniej 30%,
12. Weteranom poszkodowanym, których ustalony procentowy uszczerbek na zdrowiu wynosi co najmniej 30%.

Podstawa prawna:

Art. 47c ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych z dnia 27 sierpnia 2004

INFORMACJA O DOPŁACIE W PORZE NOCNEJ

Apteka może pobierać dopłatę w trakcie ekspedycji leków w porze nocnej w wysokości 3,20 zł niezależnie od ilości wydanych produktów lub zrealizowanych recept.

Dopłaty nie pobiera się za wydanie:

- środków odurzających
- antybiotyków
- produktów leczniczych wydanych na podstawie recepty z adnotacją „cito” w dniu jej wystawienia lub dniu następnym.

Podstawa prawna

Rozp. Ministra Zdrowia z dn.14.06.2002r (Dz.U. Nr 85 poz. 778 z 2002r.)

ODMOWA WYDANIA PRODUKTU LECZNICZEGO MOŻE NASTĄPIĆ W PRZYPADKU, JEŻELI:

- jego wydanie może zagrażać życiu lub zdrowiu pacjenta,
- zachodzi uzasadnione podejrzenie, że produkt leczniczy może być zastosowany w celu pozamedycznym,
- osoba wydająca lek poweźmie uzasadnione podejrzenie co do autentyczności recepty lub zapotrzebowania,
- zachodzi konieczność dokonania zmian składu leku recepturowego, w receptie, do których farmaceuta albo technik farmaceutyczny nie posiada uprawnień, i nie ma możliwości porozumienia się z osobą uprawnioną do wystawiania recept,
- w przypadku leku recepturowego lub leku sporządzonego na podstawie etykiety aptecznej, od dnia sporządzenia leku upłynęło co najmniej 6 dni,
- osoba, która przedstawia receptę do realizacji nie ukończyła 13 r.ż.,
- zachodzi uzasadnione podejrzenie co do wieku osoby, dla której została wystawiona recepta,
- osoba nabywająca produkt leczniczy zawierający w swoim składzie substancje psychoaktywne o kategorii dostępności „wydawany bez przepisu lekarza” nie ukończyła 18 roku życia.

W takiej sytuacji osoba wydająca lek z apteki jest uprawniona do żądania okazania dokumentu stwierdzającego wiek.

Podstawa prawna:

Art. 96 ust.5 i art. 71a ust.3 ustawy Prawo Farmaceutyczne z dn. 6 września 2001r.

INFORMACJA O MOŻLIWOŚCI NABYCIA TAŃSZEGO ODPOWIEDNIKA

Osoba wydająca leki, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego, wyroby medyczne objęte refundacją ma obowiązek poinformować świadczeniobiorcę o możliwości nabycia leku objętego refundacją, innego niż lek przepisany na receptę, o tej samej nazwie międzynarodowej, dawce, postaci farmaceutycznej, która nie powoduje powstania różnic terapeutycznych, i o tym samym wskazaniu terapeutycznym, którego cena detaliczna nie przekracza limitu finansowania ze środków publicznych oraz ceny detalicznej leku przepisanego na receptę. Apteka ma obowiązek zapewnić dostępność tego leku.

Podstawa prawna

Art. 44 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o refundacji leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych.

REKLAMACJE I ZWROTY

Produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z apteki nie podlegają zwrotowi.

Reklamacje i zwroty przyjmowane są, jeżeli produkt leczniczy lub wyrób medyczny:

- ma wadę jakościową,
- został niewłaściwie wydany
- produkt leczniczy jest sfałszowany

Podstawa prawna

Art. 96 ust. 7 i 8 ustawy Prawo Farmaceutyczne