

Betreft: **apothek en 'zelfzorg/drogist' onder één dak**

Beste mystery guest,

In een klassieke apotheek was er altijd maar één soort balie waar je alle vragen kon stellen. Meer en meer apotheken hebben tegenwoordig een aparte balie voor zelfzorgproducten. Soms is het al zo dat een apotheek in één pand zit met een drogist. Hoe hier mee om te gaan als mystery shopper?

- Naar welke balie moet ik gaan?
- Welk advies is nog geldig?

Hierbij de nieuwe regels die we met AMP vrijdag 17 oktober 2014 hebben afgesproken en die gevolgd moeten worden:

#### **Er is een nummerapparaat**

Bij binnenkomst in de apotheek is een nummerapparaat dat vraagt waarvoor u komt. Hier wordt vaak al een scheiding gemaakt tussen zelfzorg- en recept(plichtige)producten. Als je op het nummerapparaat de keuze kunt maken voor 'Zelfzorg/zelfzorgadvies' dan leg je daar het bezoek af. Is er een gewoon nummerapparaat zonder keuzemogelijkheden, dan wacht je je beurt af en ga je naar de balie voor alle handelingen (recepten en zelfzorg).

Dit is een goed bezoek, omdat de apotheek zelf heeft aangegeven dat zij jou daar van de gevraagde zorg kunnen voorzien.

#### **Er is géén nummerapparaat**

Als er bij binnenkomst géén nummerapparaat is, dan ga je naar de balie voor de recepten. Het kan zijn dat je dan naar een andere balie of zelfs naar het drogistgedeelte van de apotheek (**inpandig**) wordt gestuurd. Dan leg je daar het bezoek af.

Dit is een goed bezoek, omdat de apotheek heeft aangegeven dat de gevraagde zorg aan die bewuste balie moet worden geleverd.

#### **Drogist in de apotheek onder één dak! (inpandig)**

Als er een drogist onder hetzelfde dak zit, zijn er 3 verschillende situaties mogelijk:

- 1) De balie van de apotheek is duidelijk gescheiden van die van de 'zelfzorg/drogist'.  
Zie voorbeeld 1: er zit een DA-drogist linksvoor in de ruimte, de apotheek zit links- achter in dezelfde ruimte. Je gaat **eerst naar de apotheek**, als je wordt doorgestuurd naar de 'zelfzorg/drogist', dan vervolg je daar het gesprek.
- 2) De balie van de apotheek en de 'zelfzorg/drogist' is één lange balie.  
Zie voorbeeld 2: aan één balie zit de apotheek en de 'zelfzorg/drogist'. Als er een keuzenummerapparaat is kies je voor de 'zelfzorg/drogist'. Is er géén keuzenummerapparaat dan ga je in de rij van de apotheek/recepten staan, als je wordt doorgestuurd naar de 'zelfzorg/drogist', dan vervolg je daar het gesprek.
- 3) De balie van de apotheek is in een andere ruimte dan de balie van de 'zelfzorg/drogist', als je binnendoor wordt gestuurd naar de 'zelfzorg/drogist', dan vervolg je daar het gesprek. Zit de zelfzorg/drogist 'buiten' in een ander pand bijvoorbeeld verderop in dezelfde straat of aan de overkant, dan ga je daar **niet** naar toe.

# Drogist in apotheek onder één dak!

## Voorbeeld 1: Alphega Apotheek Kinker, Amsterdam



Apotheek Kinker zit linksachter in de ruimte en de DA-drogist zit linksvoor onder één dak. Ga **éérst naar de apotheek** en evt. afronden bij 'zelfzorg/drogist'!

## Voorbeeld 2: Service Apotheek Koning, Amsterdam



Er is één lange balie met apotheek en zelfzorg/drogist. Je mag hier direct het nummertje kiezen in het keuzemenu voor 'zelfzorg/drogist'.

## Voorbeeld 3: Apotheek Weidevenne, Purmerend



Aan de ene kant van de ruimte zit de apotheek, aan de andere kant van de ruimte zit de 'zelfzorg/drogist'. Ga **éérst naar de apotheek** en evt. afronden bij 'zelfzorg/drogist'.

# UITZONDERINGEN!

## Benu Apotheek Schermer, Bussum



*Benu Apotheek Schermer heeft een eigen ingang (links), Het Kruidenhuis heeft een eigen ingang (rechts), binnen is één lange balie met een paal ertussen. Hier altijd **éérst naar de apotheek**, daarna evt. afronden bij 'zelfzorg/drogist' bij Het Kruidenhuis (dat zal hier niet zo vaak voorkomen).*

## Benu Apotheek Zevenkamp, Rotterdam



*Benu Apotheek Zevenkamp heeft een eigen ingang. Ook de drogist heeft een eigen ingang, maar **je kunt ook binnendoor** naar de drogist. Ga **éérst naar de apotheek** en evt. afronden bij 'zelfzorg/drogist'.*

# Let op! Juiste apotheek bezoeken!

**Apotheek Sloothaak, Rijnsburg**



**Service Apotheek Van Zanten, Zeist**

