

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING MIDDELEN TEGEN MAAGKLACHTEN

Bij de verkoop van middelen tegen maagklachten met omeprazol en pantoprazol geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst). Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Middelen tegen maagklachten	Spreektekst	Advies AD
<ul style="list-style-type: none">esomeprazolomeprazolpantoprazol	“Dit geneesmiddel geeft risico op bijwerkingen bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“Esomeprazol, omeprazol en pantoprazol kunnen bij langdurig gebruik bijwerkingen geven zoals botontkalking, darm-infecties en nierfalen. Gebruik liever lichtere middelen of overleg met een arts.”

1. OP WELKE MANIER GEEF JE EEN RISICOWAARSCHUWING?

- Zorg dat je contact hebt met je klant
- Spreek rustig en duidelijk
- Toon oprechte interesse
- Gebruik een vriendelijke toon
- Zorg dat je niet belerend bent
- Geef de risicowaarschuwing vanuit het gevoel van zorg voor je klant
- Zie de risicowaarschuwing niet als een verplichting, maar als een verrijking van je vak

Vraagt de klant waarom je een waarschuwing geeft?

- Leg uit dat je graag voor de gezondheid van je klant zorgt
- Zeg nooit dat je de waarschuwing **moet** geven
- Leg uit dat je graag bijdraagt aan het veilig gebruik van geneesmiddelen
- Vraag desnoods de (assistent)drogist erbij

2. WAAROM EEN RISICOWAARSCHUWING?

- Met het geven van een risicowaarschuwing bij de verkoop van bepaalde zelfzorggeneesmiddelen, draagt de drogisterij bij aan het veilig gebruik van geneesmiddelen. Zo verbeteren wij de wettelijke verantwoorde zorg en verhogen we onze professionaliteit.

3. WANNEER GEEF JE EEN RISICOWAARSCHUWING?

- De kassamedewerker zegt bij de verkoop van deze middelen tegen maagklachten altijd en ongevraagd: “Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing.”
- De risicowaarschuwing komt in plaats van de algemene kassacheck.
- Bij het afrekenen van deze middelen, vraagt de kassamedewerker niet meer: “Heeft u nog vragen over dit geneesmiddel?” Zij zegt nu: “Voor dit middel geldt een waarschuwing”, gevolgd door de risicowaarschuwing zoals omschreven in kolom 2 hierboven.
- Bij het afrekenen van andere zelfzorggeneesmiddelen blijft de algemene kassacheck gelden.

4. WANNEER VRAAG JE DE (ASSISTENT)DROGIST ERBIJ?

- Als de klant vragen heeft of meer informatie wenst over deze middelen, mag alleen de adviserend (assistent)drogist advies geven. De kassamedewerker zegt dan: "Ik haal even de (assistent)drogist erbij. Zij heeft voldoende kennis om u verder te adviseren."
- Als de klant meer informatie wenst of vragen heeft, geeft de adviserend (assistent)drogist advies zoals omschreven in kolom 3 hierboven.

VOORBEELD CASE

De klant wil een middel tegen maagklachten (esomeprazol, omeprazol, pantoprazol) afrekenen bij de kassa.



De kassamedewerker zegt: "Voor dit middel geldt een waarschuwing."



De kassamedewerker geeft de mondelinge risicowaarschuwing

"Dit geneesmiddel geeft risico op bijwerkingen bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen."



De klant heeft geen vragen

De kassamedewerker rekent af.

De klant heeft vragen of wil advies

De kassamedewerker zegt: "Ik roep even de (assistent)drogist erbij. Zij heeft voldoende kennis om u verder te adviseren."



De (assistent)drogist geeft advies:

"Esomeprazol, omeprazol en pantoprazol kunnen bij langdurig gebruik bijwerkingen geven zoals botontkalking, darminfecties en nierfalen. Gebruik liever lichtere middelen of overleg met een arts."