

## Kwaliteitsbeleid 2025 Extramurale Farmacie

Zilveren Kruis streeft naar kwalitatief goede zorg en transparantie van deze kwaliteit. Met ons farmaciebeleid stimuleren en belonen we apothekers om continu te werken aan een hogere kwaliteit van zorg voor hun klanten. Hierin spelen certificering, klantervaringen, uitkomsten en doelmatigheid van zorg en service aan onze verzekerden een belangrijke rol. Het kwaliteitsbeleid bestaat uit twee kwaliteitsniveaus en aanvullend hierop drie kwaliteitsmodules.

### **U kunt zich met de behaalde kwaliteitsmodules onderscheiden naar uw klanten.**

Zilveren Kruis vindt transparantie van groot belang en we informeren onze verzekerden via onze Zorgzoeker over de gecontracteerde modules van uw apotheek.

### **Net als voorgaande jaren is het kwaliteitsbeleid één jaar geldig.**

Het toegekende niveau is geldig van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025 en biedt daarmee geen rechten voor daarna. U kunt het toegekende kwaliteitsniveau terugvinden op uw getekende overeenkomst in het Zorginkoopportaal van VECOZO. We publiceren ons kwaliteitsbeleid voor 2026 uiterlijk op 1 april 2025.

### **Zilveren Kruis hanteert twee kwaliteitsniveaus die de basis vormen voor de overeenkomst.**

#### *Kwaliteitsniveau 1*

- De apotheek voldoet bij het verlenen van farmaceutische zorg aan de voor de beroepsgroep geldende wet- en regelgeving.

#### *Kwaliteitsniveau 2*

- De apotheek voldoet aan de criteria voor niveau 1;
- De apotheek voldoet aan de volgende voorwaarden:
  - De apotheek heeft een HKZ-certificaat;
  - De apotheker voert structureel overleg met voorschrijvers (FT(T)O op minimaal niveau 3);
  - De apotheker meldt incidenten bij Voorkomen Medicatie-Incidenten (VMI);
  - De apotheek heeft een spreekkamer.

### **Om voor een modulaire beloning in aanmerking te komen, voldoet de apotheek in elk geval aan de volgende voorwaarden.**

- De apotheek voldoet aan de criteria voor kwaliteitsniveau 2;
- De apotheek geeft toestemming om de onderzoeksresultaten op te vragen bij de betreffende (onderzoeks)bureaus.

### **Zilveren Kruis heeft drie modules gedefinieerd.**

1. PREM Farmacie
2. Digitale medicatiebegeleiding
3. Serviceaspecten

## **Voor elke module geldt een opslag op het basistarief voor de terhandstelling.**

De modules kunnen los van elkaar behaald worden.

Voor de drie verschillende modules gelden de volgende criteria:

### **1. Module A: PREM Farmacie**

- De apotheek heeft in 2024 de PREM Farmacie uitgevoerd via een gekwalificeerd onderzoeksbureau;
- Bij dit onderzoek zijn tussen 1 oktober 2023 en 1 mei 2024 (continumeting) of 1 oktober 2023 en 1 mei 2024 (puntmeting) minimaal 75 vragenlijsten per apotheek door verzekerden volledig en juist ingevuld, waarvan er minimaal 40 afkomstig zijn van respondenten met een eerste uitgifte en minstens 35 afkomstig van respondenten met herhaalmedicatie;
- De apotheek komt in het landelijk benchmarkonderzoek PREM Farmacie 2024 op het thema 'Ervaringen met de eerste uitgifte' en het thema 'Ervaringen met de vervolguitgifte' uit bij de beste 60%.

Als uit de landelijke benchmark blijkt dat de uitkomst op een thema of een of meer specifieke vragen niet bruikbaar zijn, dan behouden wij ons het recht voor om een ander thema of een beperktere set vragen bepalend te laten zijn voor het behaalde resultaat.

*Tip: als u recent een nieuwe agb-praktijk code heeft gekregen, geeft u deze dan tijdig door aan het betreffende onderzoeksbureau.*

### **2. Module B: Digitale medicatiebegeleiding**

Met deze kwaliteitsmodule stimuleert Zilveren Kruis de inzet van applicaties voor digitale medicatiebegeleiding. Als aanvulling op het begeleidingsgesprek nieuw geneesmiddel kan de digitale medicatiebegeleiding bijdragen aan goed gebruik van geneesmiddelen.

Om voor de opslag in aanmerking te komen zijn voorwaarden gesteld aan zowel de apotheek als de (aanbieder van de) applicatie die wordt ingezet voor de digitale medicatiebegeleiding.

#### ***De apotheker dient de volgende verplichtingen te vervullen:***

- De apotheker heeft een abonnement/contract afgesloten met de aanbieder van een applicatie die door Zilveren Kruis uiterlijk 1 augustus 2024 akkoord is bevonden ([zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/](https://zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/));
- De applicatie is op 1 januari 2025 operationeel in de apotheek;
- De medewerkers van de apotheek volgen een opleiding, eventueel via e-learning, of hebben deze gevolgd over het gebruik van de applicatie en de uitleg richting onze verzekerden;
- De apotheker biedt met ingang van 1 januari 2025 alle cliënten van de apotheek verzekerd bij Zilveren Kruis actief en kosteloos toegang tot de digitale medicatiebegeleiding.
- Het is toegestaan om de digitale medicatiebegeleiding aan te bieden via een cliëntenportaal of applicatie van de apotheekketen/koepel. Maar bovenal geldt dat digitale medicatiebegeleiding voor iedere verzekerde van Zilveren Kruis toegankelijk moet zijn, ook als de verzekerde geen gebruik wenst te maken van een applicatie waarvoor een account of inlog noodzakelijk is;

- Zilveren Kruis cliënten met een reguliere eerste terhandstelling ontvangen nadrukkelijk een uitleg over de applicatie en een directe digitale verwijzing (link, barcode of QR-code) naar de informatie van het betreffende geneesmiddel in de mobiele app of webapplicatie, een cliëntenportaal of een app van de apotheekketen/koepel;
- De apotheker gaat ermee akkoord dat de aanbieder van de applicatie op verzoek de volgende informatie deelt met Zilveren Kruis:
  - Of de apotheek beschikt over een abonnement / contract;
  - Of de medewerkers van de apotheek een opleiding hebben gevolgd;
  - het aantal geneesmiddel specifieke digitale verwijzingen. Dit hebben wij nodig om vast te stellen hoeveel Zilveren Kruis cliënten daadwerkelijk digitale medicatie begeleiding hebben ontvangen;
  - geanonimiseerde analyses over het gebruik van de applicatie. Hierbij valt te denken aan informatie over het aantal geopende specifieke geneesmiddel informatie.

***De applicatie dient minimaal aan de volgende criteria te voldoen:***

- Informatie over alle (veel gebruikte) geneesmiddelen is op de volgende manier beschikbaar:
  - Schriftelijk op maximaal taalniveau B1 en door Pharos als positief beoordeeld;
  - Gesproken en ondersteund door filmpjes / animaties / iconen;
  - De informatie is naast het Nederlands ook minimaal in het Engels, Turks en Arabisch beschikbaar;
- De informatie is onafhankelijk van de fabrikant van een geneesmiddel beschikbaar: de afnemers van een spécialité en een merkloos medicament krijgen dezelfde informatie;
- De informatie die is toegespitst op de individuele situatie van onze verzekerde (geneesmiddel, diagnose) is éénvoudig, via een directe link of QR code te bereiken via app en/of website.

***De aanbieder van de applicatie dient minimaal aan de volgende criteria te voldoen:***

- De applicatie is voor 1 juni 2024 aangemeld bij Zilveren Kruis;
- Het aanbieden van opleidingen, eventueel via e-learning, om apotheekmedewerkers te instrueren over het gebruik en de uitleg van de applicatie;
- Het aanbieden van (benchmark) analyses en inzicht in het gebruik van gecontracteerde apothekers die de kwaliteitsmodule hebben afgesloten;
- De aanbieder is in staat om geanonimiseerde analyses over het gebruik van de applicatie aan te leveren aan Zilveren Kruis;
- De aanbieder garandeert dat alle apotheken zich in de periode van 1 april tot 1 september 2024 kunnen aanmelden en uiterlijk 1 januari 2025 operationeel kunnen zijn;
- De aanbieder is in staat om uiterlijk 16 november 2024 een overzicht met alle aangemelde apotheken aan Zilveren Kruis te leveren;
- De aanbieder garandeert de continuïteit van de beschikbaarheid van de informatie voor onze verzekerden. Bij een calamiteit zet de aanbieder zich maximaal in om de verstoring binnen een reële termijn te verhelpen.

### 3. Module D: Serviceaspecten

Wij vinden het belangrijk dat onze verzekerden inspraak hebben in de wijze en het tijdstip van het afleveren van hun geneesmiddelen en de begeleiding die daar bij hoort. Met deze kwaliteitsmodule stimuleren wij bestaande en nieuwe initiatieven die een bijdrage leveren aan – voor onze verzekerden – belangrijke serviceaspecten:

- I. De apotheek hanteert ruime openingstijden zodat onze verzekerden ook buiten kantooruren terecht kunnen voor reguliere farmaceutische zorg. Uitgangspunt is dat de apotheek minimaal 3 uur per week geopend is vóór 8 uur of na 18:00 uur of op zaterdag;
- II. Het is mogelijk om geneesmiddelen op een door de cliënt gewenst tijdstip op te halen via een uitgifte automaat die 24/7 toegankelijk is;
- III. De apotheek biedt haar cliënten de mogelijkheid om via een mobiele app of webapplicatie te chatten met de apotheker voor advies en begeleiding bij het gebruik van geneesmiddelen. De cliënt ontvangt op werkdagen binnen 24 uur een inhoudelijke reactie van de apotheek.

De apotheek komt voor de opslag in aanmerking als deze het gehele jaar 2025 voldoet aan 2 van de 3 serviceaspecten, waarbij als voorwaarde geldt dat het moet gaan om een combinatie van serviceaspect I en III of II en III. De apotheek informeert haar cliënten via de website over de serviceaspecten die worden aangeboden.

#### Opslagen terhandstelling

U wordt beloond voor uw kwalitatieve inzet met een opslag op het basistarief voor de terhandstelling. De opslagen per kwaliteitsmodule maken wij, gelijktijdig met de basistarieven 2025 voor de terhandstelling, uiterlijk 27 september 2024 aan u bekend.

