

## Kwaliteitsbeleid 2023 Extramurale Farmacie

Zilveren Kruis streeft naar kwalitatief goede zorg en transparantie van deze kwaliteit. In ons farmaciebeleid stimuleren en belonen we apothekers daarom om continu te werken aan een hogere kwaliteit van zorg voor hun klanten. Hierin spelen de volgende elementen een belangrijke rol: certificering, klantervaringen, uitkomsten en doelmatigheid van zorg en service aan onze klanten. 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 hierop van groot belang en we informeren onze klanten 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 2023 tot en met 31 december 2023 en biedt daarmee geen rechten voor daarna. U kunt het toegekende kwaliteitsniveau terugvinden op uw getekende overeenkomst in het Zorginkoopportaal van VECOZO.

### **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 alle onderdelen van het Kwaliteitsprofiel van de KNMP.

### **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. Kijksluiter
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 2022 de PREM Farmacie uitgevoerd via een gekwalificeerd onderzoeksbureau;
- Bij dit onderzoek zijn tussen 1 juni 2021 en 1 mei 2022 (continumeting) of 1 oktober 2021 en 1 mei 2022 (puntmeting) minimaal 80 vragenlijsten per apotheek door verzekerden volledig en juist ingevuld, waarvan er minimaal 45 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 2022 op het thema 'Ervaringen begeleiding vervoluitgiften' uit bij de beste 60%.

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

### 2. Module B: Kijksluiter

Met deze kwaliteitsmodule stimuleert Zilveren Kruis de inzet van Kijksluiter. Als aanvulling op het begeleidingsgesprek nieuw geneesmiddel kan Kijksluiter bijdragen aan goed gebruik van geneesmiddelen. Kijksluiter is een bibliotheek van animatievideo's waarin de belangrijkste informatie uit de bijsluiters op een, voor iedereen, begrijpelijke manier wordt uitgelegd. Kijksluiter kan op verschillende manieren aan de cliënt worden aangeboden.

Om voor de Kijksluiter opslag in aanmerking te komen, dient de apotheker de volgende verplichtingen te vervullen:

- De apotheker heeft bij Stichting Kijksluiter een zogeheten 'Full Service Account' afgesloten. Dit account faciliteert de apotheek bij de selectie en distributie van de juiste Kijksluiters binnen de Kijksluiter mobiele app of de Kijksluiter webapplicatie;
- De medewerkers binnen de apotheek volgen de Kijksluiter e-learning of hebben deze gevolgd en een vertegenwoordiger van de apotheek neemt deel aan de benchmark en best practice sessies die via webcast of als e-learning, eens per kwartaal worden aangeboden door Stichting Kijksluiter;
- De apotheker biedt alle Zilveren Kruis cliënten van de apotheek actief en kosteloos Kijksluiter aan, via de Kijksluiter mobiele app of webapplicatie. Het is ook toegestaan om Kijksluiter aan te bieden via een cliëntenportaal of applicatie van de apotheekketen/koepel;
- Minimaal 30% van de Zilveren Kruis cliënten met een reguliere eerste terhandstelling ontvangt daadwerkelijk een uitleg over Kijksluiter en een directe digitale verwijzing (link, barcode of QR-code) naar de Kijksluiter van het betreffende geneesmiddel in de Kijksluiter mobiele app of webapplicatie, een cliëntenportaal of een app van de apotheekketen/koepel;
- De apotheker gaat ermee akkoord dat Stichting Kijksluiter de volgende informatie deelt met Zilveren Kruis:
  - de apotheek beschikt over een 'Full Service Account';
  - de medewerkers van de apotheek de Kijksluiter e-learning hebben gevolgd;
  - een vertegenwoordiger van de apotheek heeft deelgenomen aan de benchmark en best practice sessies;
  - het aantal geneesmiddelspecifieke digitale verwijzingen. Dit hebben wij nodig om vast te stellen hoeveel Zilveren Kruis cliënten daadwerkelijk naar een specifieke Kijksluiter zijn verwezen;
  - geanonimiseerde analyses over het gebruik van Kijksluiter. Hierbij valt te denken aan informatie over het aantal geopende video's en in hoeverre de video's zijn bekeken.

Het rechtstreeks aanmelden voor een account op Kijksluiter kan via [www.stichtingkijksluiter.nl](http://www.stichtingkijksluiter.nl)

### 3. Module D: Serviceaspecten

Wij vinden het belangrijk dat onze verzekerden inspraak hebben op 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 klanten — belangrijke serviceaspecten:

- I. De apotheek hanteert ruime openingstijden zodat onze klanten 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 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, gelijk met de basistarieven voor de terhandstelling, uiterlijk in oktober 2022 aan u bekend.

