



Inkoopbeleid extramurale farmacie 2024

Versie: 1.0

Datum: 1 april 2023

Wat kunt u lezen in dit inkoopbeleid?

Belangrijkste wijzigingen	3
Wat we willen bereiken	4
Onze visie: gezondheid dichterbij voor iedereen	5
Voorwaarden overeenkomst	6
Tarieven en volume	7
Zorg die wij inkopen	8
Contracteerprocedure	8
Planning en termijnen	9
Naleving en controle	9
Aanvullingen en wijzigingen	10
Wij helpen u graag verder	11
Bijlage Voorwaarden overeenkomst	12

Belangrijkste wijzigingen

In dit hoofdstuk hebben wij voor u de belangrijkste wijzigingen in het inkoopbeleid 2024 ten opzichte van het inkoopbeleid 2023 op een rij gezet. Lees voor alle wijzigingen ook de overige hoofdstukken.

De meerjarige overeenkomst Farmaceutische Zorg loopt door in 2024.

Gecontracteerde apothekers hebben een overeenkomst van 2 jaar (2023 - 2024).

Voor digitale medicatiebegeleiding kunt u andere applicaties inzetten.

Die aanpassing verwerken we in een nieuwe kwaliteitsmodule Digitale medicatiebegeleiding. Die vervangt de module Kijksluiter.

Wat we willen bereiken

In dit hoofdstuk leest u wat de kern van het inkoopbeleid is. En wat we met het inkoopbeleid willen bereiken.

Zilveren Kruis heeft met alle gecontracteerde apothekers een meerjarige overeenkomst.

Wij continueren het ingezette meerjarenbeleid. Dat is er op gericht om de apotheker¹ als farmacotherapeutisch expert maximaal tot zijn recht te laten komen. Een stabiele apotheekorganisatie die kan rekenen op een door ons meerjarig ingezet farmaciebeleid is daarbij een essentiële voorwaarde.

We kopen multisource geneesmiddelen scherp in.

In 2023 namen we afscheid van IDEA en zijn alle apothekers overgestapt op ons preferentiebeleid. Binnen het preferentiebeleid zijn we beter in staat om afspraken te maken met leveranciers over de leveringszekerheid. We streven er daarbij naar om het preferente assortiment in de basis voor 4 jaar vast te stellen. Dat biedt comfort voor onze verzekerden en u als apotheker. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen er geneesmiddelen aan het preferente assortiment worden toegevoegd. Dit geldt voor middelen die zich als multisource op de markt presenteren en naar het oordeel van Zilveren Kruis economisch voordelig via preferentie zijn in te kopen. De keuze voor één model en het voor langere tijd vaststellen van het assortiment dragen bij aan meer eenvoud voor alle betrokken partijen en een transparanter inkoopbeleid voor de komende jaren. We zijn hierdoor in staat om onze verzekerden beter te informeren over ons geneesmiddelenbeleid. Bovendien worden zij met minder wisselingen van geneesmiddelen geconfronteerd. Daarbij houden we door een grootschalige inkoop de premie voor onze verzekerden zo betaalbaar mogelijk.

De multisource geneesmiddelen die nog niet preferent zijn gegund, rekenen we af via het Laagste Prijs Garantie-model (LPG). Mocht daar aanleiding voor zijn, dan kan Zilveren Kruis er voor kiezen om alsnog alternatieve inkoopmodellen in te zetten, zoals het hanteren van referentieprijzen. Het komende jaar gebruiken we om na te gaan of we geneesmiddelen met ingang van 2025 ook preferent kunnen aanwijzen zonder dat we daarvoor een openbare inkoopprocedure voeren.

We maken afspraken over de prijzen voor single-source geneesmiddelen en continueren het prijsbeleid op doorgeleverde bereidingen.

Dit is noodzakelijk om de forse prijsstijgingen te beteugelen die zich bij deze groepen middelen voordoen en ze daardoor betaalbaar te houden. Hiervoor proberen we afspraken te maken met leveranciers en zetten we in op verbetering van de doelmatigheid. Als het ministerie van VWS gedurende de looptijd van de huidige overeenkomst besluit om geneesmiddelen over te hevelen, dan publiceren wij mogelijk aanvullend beleid. De Laagste Prijs Garantie (LPG) op doorgeleverde bereidingen zetten we voort en mogelijk worden daar nieuwe leveranciers bij betrokken.

De distributie is efficiënt georganiseerd en sluit aan op de wensen van onze verzekerden.

De terhandstelling van geneesmiddelen is, net als de zorgverlening, afgestemd op de zorgvraag en wensen van onze verzekerden. Zij hebben, voor zover de individuele (medische) situatie dat toelaat, inspraak in zowel de wijze als het tijdstip van afleveren van hun geneesmiddelen, alsook de termijn waarvoor die worden verstrekt. Wij blijven ons inzetten om meer gepast afleveren te realiseren. Hiervoor hebben we afspraken gemaakt over de nieuwe prestaties voor het 4, 6, 9 en 12 maandelijks afleveren van geneesmiddelen. Door het efficiënter inrichten van de distributie voldoen we aan de wensen van onze verzekerden, kan de apotheek meer tijd besteden aan zorg en zijn we in staat om te besparen op de integrale farmaciekosten.

¹ waar in de tekst apotheker of apotheek staat bedoelen we ook de apotheekhoudend huisarts(praktijk)

De prestatie Geïndividualiseerde Distributievorm (GDV) is ingekocht via een all-in tarief.

Er is voor de prestatie Geïndividualiseerde Distributievorm (GDV) een all-in tarief vastgesteld onafhankelijk van het aantal geneesmiddelen in de GDV. Dit vloeit voort uit de wijziging die de NZa per 1 januari 2023 heeft geëffectueerd. Daarmee kan de apotheker inzetten op het minderen en stoppen van bepaalde geneesmiddelen binnen de GDV zonder daarbij inkomsten op de terhandstelling te verliezen.

We belonen apothekers voor het bieden van extra zorg en service via ons kwaliteitsbeleid.

Het kwaliteitsbeleid heeft, ondanks de meerjarige overeenkomsten, een looptijd van 1 jaar. Er komt een nieuwe kwaliteitsmodule Digitale medicatiebegeleiding. Daarmee kunt u met ingang van 2024 ook andere applicaties inzetten voor de digitale begeleiding van onze verzekerden. Natuurlijk horen de applicaties te voldoen aan de eisen in ons kwaliteitsbeleid. De nieuwe module vervangt de module Kijksluiter. De bestaande kwaliteitsmodules 'PREM-Farmacie' en 'Serviceaspecten' blijven in 2024 onderdeel van ons kwaliteitsbeleid.

De geneesmiddelen voor Stoppen met Roken (SMR) zijn selectief ingekocht.

We hebben via een inkoopprocedure landelijk leverende apotheken geselecteerd voor het verstrekken van geneesmiddelen in het kader van SMR in de periode 2023 - 2024. Dit om de betaalbaarheid van deze geneesmiddelen te verbeteren en het declaratietraject te stroomlijnen.

De Nationale Apotheek blijft in 2023 - 2024 onze voorkeursaanbieder.

De Nationale Apotheek was in 2021 - 2022 al onze voorkeursaanbieder extramurale farmacie. Dit is verlengd voor 2023 - 2024.

Onze visie: gezondheid dichterbij voor iedereen

Dat doen we door zorg dichterbij mensen te brengen. Bij voorkeur digitaal en thuis.

Wij delen onze kijk op de zorg graag met zorgaanbieders. Dat doen we via onze [website](#), die we het hele jaar up-to-date houden. In dit inkoopdocument delen we onze visie in het kort.

Zilveren Kruis ondersteunt het IZA en de beweging die daarbij in gang wordt gezet.

In 2022 ondertekenden we het Integraal Zorgakkoord (IZA). Zilveren Kruis onderschrijft de ambities en doelstellingen in het IZA. Het IZA en de andere zorgakkoorden zoals het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en het Gezond & Actief Leven Akkoord (GALA) bieden kansen voor het waarmaken van onze visie 'Gezondheid dichterbij voor iedereen'. Onderwerpen zoals regionale transformatie en digitalisering van de zorg zijn natuurlijk niet nieuw. Maar we gaan er flinke stappen op maken. Wij willen graag verder aan de slag met patiëntenorganisaties, zorgaanbieders en zorgverleners, gemeenten, toezichthouders en het ministerie van VWS om dat samen met ons te doen. En zo het IZA van het papier te laten komen. En zorgaanbieders mogen op onze hulp rekenen om de beweging naar passende zorg te maken.

Samen met regionale partners lossen we impactvolle transformatievraagstukken op.

In regio's waar Zilveren Kruis de grootste zorgverzekeraar is, zijn we samen met zorgaanbieders, gemeenten en ons zorgkantoor al bezig met het maken van afspraken over passende zorg en samenwerking in de regio. In 2023 en verder gaan we hier nog meer op inzetten, ook segment- en domeinoverstijgend. Deze afspraken dragen bij aan het oplossen van concrete en impactvolle transformatievraagstukken. Deze vraagstukken kunnen volgen uit de al bestaande regiobeelden en regionale inzichten, of uit de nieuw op te stellen regiobeelden en -plannen (IZA). Ons inkoopbeleid laat ruimte om regiospecifieke afspraken te maken. We kunnen deze initiatieven o.a. ondersteunen met [transformatiemiddelen](#) of subsidie via één van de [stichtingen](#) die aan Zilveren Kruis verbonden zijn. En zijn deze vormen van bekostiging niet passend voor duurzame implementatie? Dan werken we samen aan een oplossing.

Goede praktijkvoorbeelden inspireren tot opschalen.

Onze verzekerden krijgen steeds vaker zorg dichtbij. Zoals met apps, telemonitoring of chemo thuis. Natuurlijk delen we goede voorbeelden van zorgtransformatie, digitalisering en innovatie. En updaten ons overzicht gedurende het jaar. Laat u inspireren door de [praktijkvoorbeelden](#).

Samen met u versnellen we graag de ingeslagen weg naar digitale zorg.

Dit doen we door de nodige randvoorwaarden in te vullen. We delen kennis, ervaringen, stimuleren opschaling van doelmatige innovaties, ontwikkelen waar nodig innovatieve bekostiging en verbinden partners. Zo realiseren we doorbraken in gebruik voor onze verzekerden, samenwerking tussen zorgverleners en schaalgrootte voor meer doelmatigheid. Zorgaanbieders geven invulling aan digitale zorg conform het IZA en de Gezamenlijke Ambities van zorgverzekeraars voor de zorg. Lees hier meer over [digitale zorg](#).

Innovatie is essentieel omdat de zorg van nu onhoudbaar is voor de toekomst.

We weten dat de zorg van nu niet in staat is de uitdagingen op te vangen die we hebben ten aanzien van personeelstekorten, betaalbaarheid en behoud van toegankelijkheid en kwaliteit. Vandaar dat we innovaties stimuleren die zich richten op digitale zorg en het verplaatsen van zorg naar huis. Zo ontstaat meer zorgcapaciteit en ruimte voor nieuwe behandelingen. We maken dit mogelijk via ons inkoopbeleid per zorgsoort. Ook stimuleren we innovatie via de eerder genoemde transformatiemiddelen. Daarnaast bieden we financiering via onze [stichtingen](#).

Voorwaarden overeenkomst

In dit hoofdstuk leest u wie voor een overeenkomst in aanmerking komt. En welke voorwaarden aan u gesteld worden.

We hebben voor 2024 voldoende farmaceutische zorg ingekocht.

Zilveren Kruis behoudt zich (behoudens overnames van bestaande apotheken) het recht voor om een overeenkomst te weigeren. Wij contracteren nieuwe apotheken alleen wanneer er in de regio onvoldoende aanbod is voor de zorgvraag van onze verzekerden.

Heeft u in 2023 geen overeenkomst?

Nieuwe zorgaanbieders die voldoen aan de voorwaarden (zie bijlage Voorwaarden overeenkomst) en een overeenkomst voor 2024 wensen, kunnen zich aanmelden via het [contactformulier](#).

U kunt zich via ons kwaliteitsbeleid onderscheiden en daarvoor extra opslagen ontvangen.

Het kwaliteitsbeleid bestaat in 2024 uit de volgende modules:

- PREM-onderzoek Farmacie
- Digitale medicatiebegeleiding
- Serviceaspecten

De kenmerken in het KNMP-kwaliteitsprofiel gelden als instapvoorwaarde voor het afsluiten van deze modules. De criteria voor de verschillende modules staan uitgebreid beschreven in het Kwaliteitsbeleid 2024. U vindt het Kwaliteitsbeleid op zilverenkruis.nl/zorgaanbieders.

Met dienstapotheken maken wij afspraken over spoedeisende farmaceutische zorg in de ANZ-uren.

Alle zorgverzekeraars kopen gezamenlijk de spoedeisende farmaceutische zorg in volgens een landelijk non-concurrentieel model. Dit gebeurt conform de 'Handreiking inkoop acute farmaceutische zorg' welke landelijk is vastgesteld. Steeds twee zorgverzekeraars - waaronder in elk geval de grootste in de regio - voeren de inkoopgesprekken met de betreffende dienstapotheek om de ANZ-tarieven vast te stellen. Alle andere zorgverzekeraars conformeren zich vervolgens aan de voor die dienstapotheek overeengekomen ANZ-tarieven. Farmaceutische spoedzorg is daarmee geen onderdeel van de onderhandelingen over de tarieven en de condities van de reguliere farmaceutische zorg.

De contractant voldoet aan de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza).

Wij gaan ervan uit dat u aan de vereisten van de Wtza voldoet en blijft voldoen. Mocht u niet (meer) voldoen aan de vereisten van de Wtza, dan kunnen wij besluiten u geen overeenkomst aan te bieden of de overeenkomst met u te beëindigen. Wij zullen de overeenkomst in ieder geval beëindigen indien uw toelatingsvergunning van overheidswege wordt ingetrokken.

Tarieven en volume

In dit hoofdstuk leest u meer over de totstandkoming van de tarieven en het volume. En de publicatie van de tarieven.

Wij stellen de tarieven voor de multisource middelen in het preferentieassortiment vast na een landelijke inkoopprocedure.

Wij kopen deze geneesmiddelen zelf in en bedingen op deze manier een korting voor onze verzekerden bij de leverancier. Uw declaraties vergoeden wij op basis van de Apotheek Inkoopprijs (AIP). De Zilveren Kruis Prijs Correctie (ZPC) is niet van toepassing op deze middelen.

De Laagste Prijs Garantie (LPG) is van toepassing op multisource middelen die nog niet zijn opgenomen in het preferentieassortiment.

Zilveren Kruis hanteert voor deze geneesmiddelen een bandbreedte van 5% op de laagste apotheekinkoopprijs (AIP). Op basis van de Z-Index wordt maandelijks per cluster of clusters de laagste prijs bepaald. De Zilveren Kruis Prijs Correctie (ZPC) wordt wel doorberekend op deze geneesmiddelen.

De Zilveren Kruis Geneesmiddelen Prijslijst (ZGP) geldt voor single-source en multisource middelen die niet worden opgenomen in preferentieassortiment.

De basis voor de ZGP wordt de taxex (Z-index) van januari 2024 die vervolgens maandelijks wordt herijkt. De Zilveren Kruis Prijs Correctie (ZPC) wordt wel doorberekend op deze geneesmiddelen.

De maximale vergoeding voor doorgeleverde bereidingen stellen we vast op basis van de laagste prijs in de Z-index.

Wij bepalen maandelijks de laagste prijs op basis van de prijzen die door geselecteerde grootbereiders in de Z-index worden gehanteerd. De Zilveren Kruis Prijs Correctie is van toepassing op deze doorgeleverde bereidingen.

Zilveren Kruis stelt de basistarieven voor de Farmaceutische Zorg vast.

Een eventuele opslag op het basistarief komt tot stand via onderhandeling met vertegenwoordigers van de apotheken (zoals apotheekketens en zorgmakelaars).

Zorg die wij inkopen

En wat daarvoor onze overwegingen zijn.

Het behouden en waar mogelijk verbeteren van kwaliteit van zorg heeft onze continue aandacht.

Ook vanwege toenemende arbeidsproblematiek houden we kwaliteit van zorg nauwlettend in de gaten. Passende zorg is de norm. Om dit voor verzekerden mogelijk te maken, maken we hierover contractafspraken met zorgaanbieders. Daar waar concentratie van zorg gewenst is, zullen wij als zorgverzekeraar actief met zorgaanbieders, cliëntenorganisaties en andere betrokkenen in gesprek gaan om deze beweging in gang te zetten.

We zetten ons in voor verduurzaming van de zorgsector.

En doen een beroep op u om verlaging van de CO₂-uitstoot te versnellen. We werken dan graag vanuit een gezamenlijk vertrekpunt:

- De Green Deal Duurzame zorg 3.0 die zorgpartijen op 4 november 2022 overeenkwamen. De deal geldt voor de periode tot en met 2026.
- Duurzaamheid is onderdeel van uw strategie.
- Zorgverzekeraars maken met zorgpartijen afspraken over het terugdringen van medicijnverspilling.
- Zorgverzekeraars gaan met apothekketens en zorgmakelaars in gesprek aan de hand van de verduurzamingsinitiatieven met de meeste impact uit het uitvoeringsplan van de branche (KNMP). Het gesprek heeft tot doel om de ambitie, verduurzamingsdoelstellingen en concrete acties van de apotheken te bespreken en te stimuleren om met verduurzamingsdoelstellingen aan de slag te gaan.

Goed om te weten! Net als wij richten alle zorgverzekeraars zich de komende jaren op acties in lijn met de Green Deal Duurzame Zorg 3.0, de ZN-visie verduurzaming zorgsector, sectorale uitvoeringsplannen en afstemming met de zorgbranches. Meer leest u op [duurzaamheid](#).

Contracteerprocedure

In dit hoofdstuk leest u stapsgewijs hoe de contractering in zijn werk gaat. Voor zorgaanbieders die voorgaande contractperiode al een contract met ons hadden en voor zorgaanbieders die voor het eerst een contract met ons willen.

De meerjarige overeenkomst loopt door in 2024.

U hoeft hiervoor niets te ondernemen. Wel wordt het individuele kwaliteitsniveau jaarlijks vastgesteld. Het door u behaalde kwaliteitsniveau voor 2024 vindt u uiterlijk 15 december 2023 in het Zorginkoopportaal van VECOZO.

De inkoopgesprekken voor de farmaceutische spoedzorg in de ANZ-uren starten uiterlijk in juni 2023.

De farmaceutische spoedzorg wordt apart van de reguliere farmaceutische zorg gecontracteerd bij daarvoor aangewezen dienstapotheken. Deze overeenkomst heeft een looptijd van 1 januari 2024 tot 1 januari 2025.

Zorgaanbieders kunnen voor het sluiten van een eerste overeenkomst contact met ons opnemen.

U vindt het contactformulier onder de contactmogelijkheden op zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/contact. Met nieuwe zorgaanbieders die aan de inkoopvoorwaarden voldoen maken wij afspraken in het Zorginkoopportaal van VECOZO. Om in te loggen op het Zorginkoopportaal van VECOZO heeft u een geldig persoonlijk certificaat nodig met de juiste autorisatie. Wij adviseren u daarom om uw aanvraag op tijd bij VECOZO in te dienen. Ga naar vecozo.nl/aanvragen-en-wijzigen/ en vul het online formulier Zorginkoopportaal in. Het verwerken van een aanvraag kost maximaal vijf werkdagen.

Heeft u vragen over de werking van het Zorginkoopportaal?

Kijk dan op de website van VECOZO vecozo.nl. U vindt daar een overzicht met veel gestelde vragen en antwoorden. De afdeling Support van VECOZO kunt u bereiken per e-mail of telefoon. De contactgegevens vindt u hier vecozo.nl/over-ons/contact.

12 november 2023 maken wij aan onze verzekerden bekend welke aanbieders wij hebben gecontracteerd.

Planning en termijnen

In dit hoofdstuk leest u welke data belangrijk zijn. Zodat we met elkaar op tijd de afspraken voor het nieuwe jaar rond hebben.

Tabel 1 - Titel van tabel

Datum	Onderwerp
1 april 2023	Publicatie inkoopbeleid Extramurale Farmacie 2024.
1 april 2023	Publicatie kwaliteitsbeleid Extramurale Farmacie 2024.
15 december 2023	Individueel kwaliteitsniveau 2024 in het Zorginkoopportaal van VECOZO.

Dit inkoopbeleid en het kwaliteitsbeleid zijn gepubliceerd op 1 april 2023 en u kunt daarop reageren.

Heeft u een vraag over ons inkoopbeleid of kwaliteitsbeleid? Kijk voor alle contactmogelijkheden op zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/contact.

Naleving en controle

In dit hoofdstuk leest u meer over hoe wij met naleving van afspraken en controles van declaraties omgaan.

We willen onze verzekerden kwalitatief goede en toegankelijke zorg garanderen.

Eén van de verantwoordelijkheden van Zilveren Kruis is het beoordelen of de zorg die vergoed wordt, aan de wettelijke eisen voldoet en/of feitelijk en terecht geleverd is. Zilveren Kruis kent hiervoor de volgende controleprocessen:

- Materiële controle
- Formele controle
- Fraudeonderzoek

Zilveren Kruis beoordeelt ook of de (contract)afspraken worden nageleefd.

Wij onderzoeken of zorgaanbieders zich aan de met Zilveren Kruis overeengekomen afspraken houden. Dit zijn bijvoorbeeld afspraken op het gebied van zorgkosten, kwaliteit, doelmatigheid of transparantie.

Wij kunnen spiegelinformatie met zorgaanbieders delen.

De spiegels geven inzicht in het declaratiegedrag van zorgaanbieders ten opzichte van zichzelf (in tijd) en/of anderen. Als wij spiegels uitsturen dan gaan wij daar schriftelijk of mondeling over in gesprek met de zorgaanbieder.

Wij informeren de zorgaanbieder wanneer deze geselecteerd is voor een controle.

De afdeling Naleving & Controle brengt de zorgaanbieder schriftelijk op de hoogte over de aanleiding van de controle en de vervolgstappen.

Wij publiceren jaarlijks het Algemeen Controlejaarplan Zvw op onze website.

Zie zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/declareren/controleren. In dit jaarplan staan de controlemethodieken beschreven zoals Zilveren Kruis deze uitvoert, met inachtneming van de privacywetgeving (AVG en UAVG).

Aanvullingen en wijzigingen

Dit inkoopbeleid is gepubliceerd op 1 april 2023. Het is mogelijk dat hierop later aanvullingen of wijzigingen komen. Houdt u dit zelf goed in de gaten! U vindt deze aanvullingen en wijzigingen bij uw inkoopbeleid op zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/zorgtransformatie-en-beleid. Andere onderwerpen die interessant zijn voor u vindt u daar ook.

Wij helpen u graag verder



Kijk op zilverenkruis.nl/zorgaanbieders

Op onze website vindt u veel informatie. Heeft u het antwoord op uw vraag niet gevonden? Op zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/contact vindt u een overzicht van alle contactmogelijkheden en openingstijden.

Bijlage Voorwaarden overeenkomst

Algemene voorwaarden waaraan voldaan moet zijn om in aanmerking te komen voor een overeenkomst.

Zorgverlening

- De gevestigd Apotheker staat ingeschreven in het register van gevestigde Apothekers.
- De apotheeklocatie voldoet aan het bepaalde in artikel 1, lid 1 onder oo van de Geneesmiddelenwet.
- De apotheker verleent aan verzekerden van Zilveren Kruis die zich tot hem wenden de Farmaceutische Zorg waarop zij aanspraak hebben bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en eventueel aanvullende verzekeringen, met inachtneming van hun polis (waaronder het preferentiebeleid) en het hierop van toepassing zijnde Reglement Farmacie. Het Reglement Farmacie is te raadplegen via zilverenkruis.nl/zorgaanbieders.
- De apotheker levert de zorg voor zover de klant daar redelijkerwijs op is aangewezen.
- De inhoud en omvang van de zorg wordt bepaald door de stand van de wetenschap en praktijk en, bij ontbreken van een zodanige maatstaf, door hetgeen in het betrokken vakgebied geldt als goede en adequate zorg en diensten.
- De apotheker neemt bij het verlenen van zorg de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de te leveren zorg mogen worden gesteld en handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving waaronder privacywetgeving en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet BIG.
- De apotheker biedt goede zorg aan. Onder goede zorg wordt conform de Wkkgz verstaan: zorg van goede kwaliteit en van een goed niveau die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de klant, waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard en waarbij de rechten van de klant zorgvuldig in acht worden genomen en de klant ook overigens met respect wordt behandeld.
- De apotheker verleent de zorg in een adequaat ingerichte en geoutilleerde (praktijk)ruimte die voor de klant goed bereikbaar en toegankelijk is.
- De apotheker beschikt over een klachtenprocedure en hanteert daartoe een reglement voor klachtbehandeling dat voldoet aan de wettelijke eisen (conform Wkkgz). De apotheker informeert de klant over het bestaan van deze klachtenregeling.
- De zorg wordt verleend voor eigen verantwoordelijkheid van de apotheker. Dit met de bij de omstandigheden passende zorgvuldigheid en op een professioneel onafhankelijke wijze, conform het Professioneel Statuut Openbaar Apothekers, de Beroepscode en het Handvest van de apotheker (KNMP).
- De apotheker participeert actief in ketenzorg waar farmacotherapiebeleid een rol speelt.

Continuïteit van Zorg

- De apotheker is verantwoordelijk voor de continuïteit van de te leveren zorg 7x24-uur. De apotheker heeft het recht met andere zorgaanbieders een schriftelijke regeling te treffen voor de avond-, nacht-, en zondagdienstverlening (ANZ).
- Om de continuïteit van de zorg te waarborgen zorgt de apotheker ook voor waarneming in geval van afwezigheid buiten ANZ.
- Levering van geneesmiddelen geschiedt in de regel binnen 24 uur te rekenen vanaf het tijdstip dat het recept door de verzekerde of de voorschrijver aan de apotheker beschikbaar wordt gesteld, of zo veel eerder als dat dit in het kader van de (medicamenteuze) behandeling nodig wordt geacht.