

# Kwaliteitsbeleid 2020

**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 verzekerden. Het kwaliteitsbeleid bestaat uit twee kwaliteitsniveaus en, aanvullend hierop, vier 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 websites en de 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 2020 tot en met 31 december 2020 en biedt daarmee geen rechten voor daarna. U kunt het toegekende kwaliteitsniveau terugvinden op uw getekende overeenkomst in het zorgverlenersportaal.

## **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 4 modules gedefinieerd**

- 1 PREM Farmacie
- 2 Kijksluiter
- 3 Doelmatig afleveren chronische medicatie
- 4 Zorgverlenerschap (MFB)

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

De modules kunnen los van elkaar behaald worden. Voor de vier verschillende modules gelden de volgende criteria:

### **1 Module B: PREM Farmacie**

- De apotheek heeft in 2019 de PREM Farmacie uitgevoerd door een gekwalificeerd onderzoeksbureau;
- Bij dit onderzoek zijn tussen 15 mei 2018 en 15 juli 2019 (continue meting) of 1 januari 2019 en 15 juli 2019 (puntmeting) minimaal 80 vragenlijsten per apotheek door verzekerden volledig en juist ingevuld, waarvan er minimaal 45 afkomstig zijn van verzekerden bij wie er sprake was van een eerste uitgifte;
- De apotheek komt in het landelijk benchmarkonderzoek PREM Farmacie 2019 op het thema 'Ervaringen begeleiding vervolguigiften' bij de beste 60% uit.

### **2 Module D: Kijksluiter**

Met deze in 2019 ingevoerde 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 bijsluiter 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 kosteloos Kijksluiser aan, via de Kijksluiser mobiele app of webapplicatie. Het is ook toegestaan om Kijksluiser aan te bieden via een applicatie van de apotheekketen/koepel;
- De cliënten met een eerste terhandstelling ontvangen een uitleg over Kijksluiser en een directe digitale verwijzing (link) naar de Kijksluiser van het betreffende geneesmiddel in de Kijksluiser mobiele app of webapplicatie of een app van de apotheekketen/koepel;
- De apotheker gaat ermee akkoord dat Stichting Kijksluiser de volgende informatie deelt met Zilveren Kruis:
  - o de apotheek beschikt over een 'Full Service Account';
  - o medewerkers van de apotheek de Kijksluiser e-learning hebben gevolgd;
  - o een vertegenwoordiger van de apotheek heeft deelgenomen aan de benchmark en best practice sessies;
  - o geanonimiseerde analyses over het gebruik van Kijksluiser. Hierbij valt te denken aan informatie over het aantal geneesmiddelspecifieke digitale verwijzingen, het aantal geopende video's en in hoeverre de video's zijn bekeken. Dit hebben wij nodig om vast te stellen hoeveel Zilveren Kruis cliënten daadwerkelijk naar een specifieke Kijksluiser zijn verwezen en daar gebruik van hebben gemaakt.

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

### 3 Module E: Doelmatig afleveren chronische medicatie

Met deze kwaliteitsmodule stimuleren en belonen we apothekers om chronische medicatie in de regel voor minimaal 3 maanden af te leveren. De mate waarin chronische medicatie voor 3 maanden wordt afgeleverd, stellen we vast op basis van de volgende uitgangspunten:

- We bepalen de afleverduur uitsluitend bij geneesmiddelen die zijn opgenomen in ons multisource assortiment;
- We meten het gemiddeld aantal DDD dat per vervolguifte (WMG-code 1) door een apotheek wordt afgeleverd in de periode van 1-9-2018 tot 1-9-2019 en voor 1-10-2019 is gedeclareerd;
- Geneesmiddelen die zijn uitgesloten van de meting zijn psychofarmaca, apotheekbereidingen en pijnmedicatie;
- Afleveringen langer dan 3 maanden worden gezien als 3 maanden verstrekkingen.

De apotheek komt in aanmerking voor de opslag als deze in de genoemde periode tot de 60% apotheken behoort die chronische medicatie het meest doelmatig (hoogste aantal DDD per vervolguifte) aan onze verzekerden heeft verstrekt.

### 4 Module F: Zorgverlenerschap (MFB)

Het werken met Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) is een inspanningsverplichting: apothekers worden hierbij niet beoordeeld op de uitkomstindicatoren. Voor de toeslag in het kader van de module Zorgverlenerschap worden er in 2020 eisen gesteld aan het proces en de voortgang van het werken met MFB's.

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

- De apotheker werkt met alle MFB's conform de beslisbomen en stroomschema's van de KNMP. Deze zijn te raadplegen via de Kennisbank;
- De apotheker maakt gebruik van een systeem dat de signalering en de vastlegging van de MFB's faciliteert;
- Van alle MFB's is vastgelegd hoe vaak deze gesignaleerd en hoe vaak deze afgehandeld is. Afgehandeld houdt in dat deze besproken is met arts en zo nodig de patiënt, zodat een gezamenlijke overweging gemaakt is voor een instelling van de juiste therapie;
- Van iedere gesignaleerde MFB wordt op individueel patiëntniveau transparant vastgelegd in het aan het AIS gekoppelde systeem wat de status in het proces van afhandeling is en wat de uitkomst van de afhandeling is, m.a.w. wat is de instelling van de juiste therapie voor deze individuele patiënt (bijvoorbeeld omzetting naar een ander geneesmiddel of het toevoegen of stoppen van een geneesmiddel);
- Een apotheek is in staat het proces rond de MFB signalering en afhandeling op ieder gewenst moment inzichtelijk te maken voor controledoelinden. Hierbij wordt vastgelegd:
  - o hoeveel keer de MFB gesignaleerd is;
  - o hoeveel unieke patiënten het betreft;
  - o hoe vaak deze wel of niet afgehandeld zijn;
  - o hoeveel er nog in behandeling zijn.
 Bij de afhandeling wordt vastgelegd hoe vaak de interventie uitgevoerd is conform de MFB of op een andere manier. Wanneer de MFB niet afgehandeld is, is vastgelegd wie niet akkoord was met de interventie (arts, apotheker of patiënt);
- Vóór 1-1-2021 is van elke individuele MFB minimaal 90% van de in 2020 gesignaleerde MFB's afgehandeld en vastgelegd;
- In het geval van chronisch gebruik van de geneesmiddelen bij een patiënt wordt de MFB slechts 1 keer per jaar meegenomen;
- De afhandeling van MFB's is een continu proces in de apotheek.

De definitieve set met MFB's voor 2020 wordt door veldpartijen vastgesteld. Zilveren Kruis volgt de landelijk vastgestelde set MFB's. Deze set MFB's wordt uiterlijk in oktober ook via onze website [www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders](http://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders) gecommuniceerd.

## Opslagen terhandstelling

U wordt beloond voor uw kwalitatieve inzet met een opslag op het basistarief voor de terhandstelling. Het totale budget dat wij beschikbaar stellen voor ons kwaliteitsbeleid in 2020 is gelijk aan 2019. De opslag is :

- Module PREM Farmacie : 1,5%
- Module Kijksluiter: 0,9%
- Module Doelmatig afleveren chronische medicatie: 1,5%
- Module Zorgverlenerschap: 2,0%

Wanneer u aan alle criteria voldoet (kwaliteitsniveau 2 én de 4 modules) dan ontvangt u in totaal dus een opslag van 5,9%.

**Module B:  
PREM  
Farmacie**

Opslag 1,5%

**Module D:  
Kijksluiter**

Opslag 0,9%

**Module E:  
Doelmatig afleveren  
chronische medicatie**

Opslag 1,5%

**Module F:  
Zorgverlenerschap  
(MFB's)**

Opslag 2%

**Kwaliteitsprofiel KNMP**  
Kwaliteitsniveau 2

**Basistarief terhandstelling**

**IGZ/NAN**  
Kwaliteitsniveau 1

**Basistarief terhandstelling**