

Q&A contractering Achmea farmacie 2012

Kwaliteitsbeleid

1. Wat houdt het kwaliteitsbeleid van Achmea in?
2. Wat zijn de belangrijkste wijzigingen in het kwaliteitsbeleid 2012 ten opzichte van het kwaliteitsbeleid 2011?
3. Wanneer kom ik in aanmerking voor het kwaliteitsniveau een ster in 2012?
4. Wanneer kom ik in aanmerking voor het kwaliteitsniveau twee sterren in 2012?
5. Wanneer kom ik in aanmerking voor het kwaliteitsniveau drie sterren in 2012?
6. Wanneer kom ik in aanmerking voor het kwaliteitsniveau vier sterren in 2012?
7. Hoe wordt gecontroleerd of mijn apotheek per 1 januari 2012 voldoet aan het kwaliteitsprofiel van de KNMP?
8. Ik ben bezig met een certificeringstraject en verwacht binnen korte tijd HKZ of KEMA gecertificeerd te zijn. Waarom kom ik toch niet in aanmerking voor het twee sterren kwaliteitsniveau of hoger?
9. Ik verwacht binnenkort aan het kwaliteitsprofiel van de KNMP te voldoen. Wanneer kom ik in aanmerking voor kwaliteitsniveau twee sterren?
10. Ik heb in 2011 geen Mystery Guest onderzoek gedaan. Voor welk kwaliteitsniveau kom ik in 2012 in aanmerking?
11. Ik heb in 2011 geen patiëntervaringsprogramma gedaan. Voor welk kwaliteitsniveau kom ik in 2012 in aanmerking?
12. Ik heb mijn CQ index niet laten uitvoeren door AMP, Argo, Tevreden.nl of ADV, maar bij een ander bureau. Kom ik toch in aanmerking voor kwaliteitsniveau drie of vier sterren?
13. Waarop is de keuze van de indicatoren 2012 gebaseerd?
14. Hoe worden de uitkomsten van de indicatoren gemeten?
15. Hoe is omgegaan met de uitkomsten van de metingen?
16. Kan ik de berekening van de indicatoren via de SFK raadplegen?
17. In welke situaties kan ik vragen om een herbeoordeling van het aan mij toegekende kwaliteitsniveau?
18. Niet alle huisartsen willen meewerken aan de herhaalservice. Hoe moet ik hiermee omgaan?
19. Op de website staat vermeld dat cliënten altijd bij ons terecht kunnen voor vragen. Moet ik dan nog een inloopspreekuur houden?
20. Hoe wordt uiteindelijk bepaald voor welk kwaliteitsniveau ik in aanmerking kom?
21. In 2011 had ik een intensief contract afgesloten met Achmea. Ik kom met de nieuwe criteria 2012 niet in aanmerking voor een kwaliteitsniveau drie of vier sterren. Hoe gaat Achmea hiermee om?
22. Kan de bonus voor een kwaliteitsniveau relatie met terugwerkende kracht worden teruggevorderd als blijkt dat ik niet aan de criteria daarvoor voldoe?
23. Kan ik op een later tijdstip nog in aanmerking komen voor een hoger kwaliteitsniveau?
24. Ik heb me samen met collega's als samenwerkingsverband aangemeld voor de bepaling van het kwaliteitsniveau. Kan ik me ook als individuele apotheek aanmelden voor een individuele relatie?

Kwaliteitsbeleid

1. Wat houdt het kwaliteitsbeleid van Achmea in?

Vanaf 1 januari 2012 wordt een apotheek aangemerkt met een kwaliteitsniveau een, twee, drie of vier afhankelijk of u aan de gestelde voorwaarden van het bepaalde niveau kunt voldoen. In artikel 3 van de Basisovereenkomst zijn de kwaliteitseisen voor elk niveau beschreven. Meer gedetailleerde informatie kunt u vinden in de brochure 'Farmaciebeleid 2012' en op onze website. Deze voorwaarden gelden tot 1 januari 2013. Na deze datum kunnen de criteria aangepast worden. U wordt beloond voor uw inzet en uitkomsten op het gebied van kwaliteit met een bonus. Zo kunt u zich onderscheiden van uw collega's. Achmea informeert haar verzekerden over het kwaliteitsniveau van uw apotheek.

2. Wat zijn de belangrijkste wijzigingen in het kwaliteitsbeleid 2012 ten opzichte van het kwaliteitsbeleid 2011?

In 2012 wordt mede op basis van evaluatie met het veld tot verdere differentiatie van het kwaliteitsbeleid overgegaan. Door het instellen van meerdere kwaliteitsniveaus zal de stimulans om te streven naar betere kwaliteit vergroot worden. Daartoe zijn er voor het kwaliteitsbeleid 2012 vier kwaliteitsniveaus ingesteld. De criteria zijn per niveau uitgewerkt in de brochure 'Farmaciebeleid 2012'. Deze tekst is na te lezen op www.achmeazorg.nl en www.agisweb.nl.

Achmea wil daarnaast zoveel mogelijk aansluiten bij de kwaliteitsontwikkeling van de beroepsorganisatie van apothekers, de KNMP, door aan te sluiten bij het Kwaliteitsprofiel apotheken en de elementen van dit Kwaliteitsprofiel onderdeel te laten zijn van het kwaliteitsbeleid 2012. Om de samenwerking met huisartsen te stimuleren is een aantal indicatoren uit de Achmea prescriptiemodule van de huisartsen opgenomen.

Ten slotte bestaat ook de mogelijkheid om onder zeer strikte voorwaarden te vragen om een herbeoordeling van het aan u toegekende kwaliteitsniveau. Zie ook het antwoord op vraag 25.

3. Wanneer kom ik in aanmerking voor het kwaliteitsniveau een ster in 2012?

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

4. Wanneer kom ik in aanmerking voor het kwaliteitsniveau twee sterren in 2012?

- De apotheek voldoet aan de criteria voor niveau 1.
 - De apotheek voldoet aan alle elementen van het kwaliteitsprofiel van de KNMP.
-

5. Wanneer kom ik in aanmerking voor het kwaliteitsniveau drie sterren in 2012?

- De apotheek voldoet aan de criteria voor niveau 2.
 - De apotheek heeft in 2011 een Mystery Guest Onderzoek uitgevoerd.
 - De apotheek heeft in 2011 een CQ farmacie i.o. uitgevoerd of bezit voor geheel 2011 een geldig ACB-certificaat.
 - De apotheek voldoet aan de gestelde eisen t.a.v. uitkomsten van zorg gemeten door SFK (mandjesmodel).
 - De apotheek voldoet aan de gestelde serviceaspecten.
-

6. Wanneer kom ik in aanmerking voor het kwaliteitsniveau vier sterren in 2012?

- De apotheek voldoet aan de criteria voor niveau 3.
 - De apotheek voldoet aan de gestelde eisen t.a.v. uitkomsten van zorg (mandjesmodel). De gestelde eisen zijn hoger dan de eisen in niveau 3.
-

7. Hoe wordt gecontroleerd of mijn apotheek per 1 januari 2012 voldoet aan het kwaliteitsprofiel van de KNMP?

Controle van de criteria wordt gedaan door het opvragen van gegevens bij de betreffende instantie en een steekproefsgewijze controle door onze relatiemanagers bij een bezoek aan uw apotheek.

8. Ik ben bezig met een certificeringstraject en verwacht binnen korte tijd HKZ of KEMA gecertificeerd te zijn. Waarom kom ik toch niet in aanmerking voor kwaliteitsniveau twee sterren of hoger?

Om in aanmerking te komen voor een kwaliteitsniveau twee sterren of hoger is gesteld dat de apotheek per 1 januari 2012 HKZ gecertificeerd moet zijn.

9. Ik verwacht binnenkort aan het kwaliteitsprofiel van de KNMP te voldoen. Waarom kom ik toch niet in aanmerking voor een twee sterren kwaliteitsniveau of hoger?

Om in aanmerking te komen voor een kwaliteitsniveau twee sterren of hoger dient u op 1 januari 2012 te voldoen aan het kwaliteitsprofiel van de KNMP

10. Ik heb in 2011 geen Mystery Guest Onderzoek gedaan. Voor welk kwaliteitsniveau kom ik in 2012 in aanmerking?

U komt dan in aanmerking voor een of twee sterren kwaliteitsniveau, afhankelijk van de overige criteria waaraan u voldoet.

11. Ik heb in 2011 geen patiëntervaringsprogramma gedaan. Voor welk kwaliteitsniveau kom ik in 2012 in aanmerking?

U komt dan in aanmerking voor kwaliteitsniveau een of twee sterren, afhankelijk van de overige criteria waaraan u voldoet.

12. Ik heb mijn CQ index niet laten uitvoeren door AMP, Argo, Tevreden.nl of ADV, maar bij een ander bureau. Kom ik toch in aanmerking voor kwaliteitsniveau drie of vier sterren?

Bovengenoemde bureaus zijn door Achmea geselecteerd op basis van accreditatie door Centrum Klantervaring Zorg (CKZ). Mocht u van mening zijn dat het bureau dat uw onderzoek heeft uitgevoerd ook aan accreditatie door CKZ voldoet en het betreffende bureau wil afspraken met ons maken over de meting en de aanlevering van de gegevens kunt u contact met ons opnemen via email kwaliteitsbeleid2012@agisweb.nl.

13. Waarop is de keuze van de indicatoren 2012 gebaseerd?

In de visie van Achmea kunnen apothekers door hun inspanningen op het gebied van medicatieveiligheid een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit en de doelmatigheid van de farmacotherapeutische zorg voor haar klanten. Achmea wil graag inzichtelijk maken welke apothekers op dit gebied een goede prestatie leveren. In 2011 heeft Achmea het zogenaamde mandjesmodel geïntroduceerd. Dit mandjesmodel is in nauwe samenwerking met de KNMP en een klankbordgroep van apothekers verder ontwikkeld voor 2012.

Uitgangspunten voor de invulling van het mandjesmodel 2012 zijn:

- Bevindingen uit de evaluatie van het mandjesmodel samen met apothekers en verschillende partijen in het veld, waaronder de KNMP, zijn meegenomen in de ontwikkeling van het model;
- De indicatoren dienen onderbouwd te zijn o.b.v. wetenschappelijke literatuur;
- De indicatoren zijn bekend bij apothekers;
- De indicatoren hebben betrekking op aspecten die de apotheker zoveel mogelijk rechtstreeks kan beïnvloeden;
- Data moeten routinematig verzameld kunnen worden (geen extra belasting voor de apotheek);
- Data moeten gemeten worden op een nauwkeurige, transparante en uniforme manier;
- De uitkomsten van de indicatoren verschillen tussen apotheken;
- Er wordt naar afstemming gezocht met de kwaliteitsindicatoren van huisartsen, gemeten over dezelfde rapportageperiode.

Meer informatie kunt u lezen in de brochure 'Farmaciebeleid 2012' op www.achmeazorg.nl en www.agisweb.nl.

Voor 2012 zijn vier mandjes vastgesteld die betrekking hebben op de volgende thema's:

1. Suboptimale therapie
2. Samenwerkingsindicatoren huisartsen
3. Farmacotherapie-indicatoren I
4. Farmacotherapie-indicatoren II

14. Hoe worden de uitkomsten van de indicatoren gemeten?

De indicatoren in de mandjes worden door het SFK berekend met behulp van KNMP- algoritmen en SFK aflevergegevens. Hierbij wordt gekozen voor een zo recent mogelijke en voldoende lange meetperiode, van 1 oktober 2010 t/m 30 september 2011. De indicatoren in het mandje 'samenwerking' worden gemeten over de periode 1 januari 2011 t/m 30 september 2011 om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de meetperiode voor de prescriptie-indicatoren van de huisartsen. Meting vindt plaats over de gehele apotheekpopulatie in de betreffende periode. Meer informatie over de inhoud van deze indicatoren en de wijze waarop ze berekend worden kunt u vinden op de website van het SFK in de brochure 'Farmaciebeleid 2012' op www.achmeazorg.nl en www.agisweb.nl.

15. Hoe is omgegaan met de uitkomsten van de metingen?

Om te bepalen wie in aanmerking komt voor een kwaliteitsniveau drie of vier zijn de in vraag 14 genoemde metingen verricht.

16. Kan ik de berekening van de indicatoren via de SFK raadplegen

SFK heeft de scores via een webrapportage inzichtelijk gemaakt. Via de SFK-webrapportage kunt u op basis van de door u behaalde gemiddelde percentielscores zelf bepalen of u in aanmerking komt voor een drie of vier sterren niveau. Met het aanmelden voor kwaliteitsniveau drie en vier sterren geeft u Achmea tevens toestemming de door u opgegeven scores bij SFK te verifiëren.

17. In welke situaties kan ik vragen om een herbeoordeling van het aan mij toegekende kwaliteitsniveau?

Er is geen herbeoordeling mogelijk bij een afwijzing op grond van het niet voldoen aan de criteria in het kwaliteitsprofiel van de KNMP. Een herbeoordeling is dus uitsluitend mogelijk bij een afwijzing voor kwaliteitsniveau 3 of 4, en alleen dan wanneer aantoonbaar sprake is van een zeer uitzonderlijke situatie. Wij kunnen u in dat geval vragen op detailniveau informatie aan te leveren om goed te kunnen beoordelen in hoeverre er inderdaad sprake is van uitzonderlijke omstandigheden. Bovendien behouden we ons het recht voor de situatie geanonimiseerd te bespreken met een klankbordgroep.

Meer informatie over de klachtenprocedure kunt u vinden in de bijlage “Klachtenprocedure” op www.achmeazorg.nl en www.agisweb.nl

18. Niet alle huisartsen willen meewerken aan de herhaalservice. Hoe moet ik hiermee omgaan?

U maakt deze afspraken alleen met de huisartsen die willen meewerken aan de herhaalservice.

19. Op de website staat vermeld dat klanten altijd bij ons terecht kunnen voor vragen. Moet ik dan nog een inloopspreekuur houden?

Door het houden van een inloopspreekuur is het voor de cliënten duidelijk op welke tijden zij de apotheker zelf kunnen spreken. Bij vermelding op de website dat klanten altijd terecht kunnen voor vragen is niet duidelijk wanneer zij direct de apotheker kunnen spreken.

20. Hoe wordt uiteindelijk bepaald voor welk kwaliteitsniveau ik in aanmerking kom?

Als u de vragenlijst in het digitale portaal heeft doorlopen wordt u een kwaliteitsniveau toegekend. Achmea behoudt het recht het aan u toegekende kwaliteitsniveau te wijzigen na controle op de door u gegeven antwoorden.

21. In 2011 had ik een intensief contract afgesloten met Achmea. Ik kom met de nieuwe criteria 2012 niet in aanmerking voor een kwaliteitsniveau drie of vier sterren. Hoe gaat Achmea hiermee om?

Het kwaliteitsniveau 2012 wordt bepaald op basis van de criteria die voor 2012 zijn vastgesteld.

22. Kan de bonus voor een kwaliteitsniveau met terugwerkende kracht worden teruggevorderd als blijkt dat ik niet aan de criteria daarvoor voldoe?

Als zou blijken dat u niet voldoet aan de gestelde criteria dan zullen de - in dat geval ten onrechte uitbetaalde - aanvullende tarieven voor het kwaliteitsniveau worden teruggevorderd. Er zal niet worden teruggevorderd zonder overleg tussen beide contractpartijen en wij zullen hierin redelijkheid en billijkheid betrachten

23. Kan ik op een later tijdstip nog in aanmerking komen voor een hoger kwaliteitsniveau?

Nee, voor 1 januari 2012 wordt het kwaliteitsniveau 2012 vastgesteld.

24. Ik heb me samen met collega's als samenwerkingsverband aangemeld voor de bepaling van het kwaliteitsniveau. Kan ik me ook als individuele apotheek aanmelden voor een individuele relatie?

De apotheken die zich als cluster hebben aangemeld, krijgen samen één beoordeling, dus alle apotheken binnen het cluster komen in aanmerking voor hetzelfde kwaliteitsniveau. Op het moment van aanmelding als cluster kunt u geen aanspraak meer maken op een individuele beoordeling voor het aangaan van een overeenkomst met een hoger kwaliteitsniveau.