



# Farmaciebeleid 2012

voor apothekers



## Farmaciebeleid 2012

### voor apothekers

Onlangs zijn Achmea Zorg en Agis Zorgverzekeringen opgegaan in een nieuwe divisie: Achmea divisie Zorg & Gezondheid. Een organisatie die ons nog beter in staat stelt om de belangen van onze klanten en uw cliënten te dienen. "Samen staan we sterk" is een uitdrukking die we zeer concreet gaan invullen. Naast de verbetering van de zorg voor onze klanten hebben we het doel om de ontwikkelingen in de markt vorm te geven en met onze visie partijen aan ons te binden. Dit om in de markt een vernieuwende partij te zijn en te blijven.

Achmea streeft ernaar de meest vertrouwde zorgverzekeraar van Nederland te worden. Het gaat ons om het verbeteren van de kwaliteit van zorg en om het stimuleren en behouden van de gezondheid van onze klanten. Twee belangrijke ontwikkelingen die centraal zullen staan in ons beleid. Achmea zal zich inzetten voor een sterke eerste lijnszorg. Een eerstelijns die efficiënt samenwerkt in het belang van de patiënt/cliënt. Alleen een goed georganiseerde en gekwalificeerde eerste lijn kan de toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg verbeteren. Dit uiteraard gekoppeld aan een goede overdracht naar en uit de tweede lijn.

Een belangrijke partner in deze ontwikkelingen bent u als apothekhoudende. U kent uw cliënt, de omgeving, de infrastructuur en de zorgvraag. Met u kunnen wij onze visie verwezenlijken. Graag gaan we met u een partnership aan gebaseerd op vertrouwen en duurzaamheid. Uw stem is voor ons

een leidraad om te komen tot goed beleid en passende interventies die u en uw cliënt ondersteunen in het werken aan gezondheid. Samen met u kunnen we de zorg voor de patiënt/cliënt toegankelijk, betaalbaar en op een hoogwaardig niveau houden. Waar mogelijk zullen wij ons inzetten om goede kwaliteit van zorg ook beter te belonen.

### Speerpunten voor 2012

Om onze visie voor 2012 verder te concretiseren zijn speerpunten benoemd. Zo willen wij de zorgverlenersrol van de apotheker binnen de eerste lijn stimuleren, het vertrouwen van zorgverleners in Achmea verder vergroten, de doelmatigheid bij inkoop en afleveren van geneesmiddelen bevorderen, kwaliteit van zorg bevorderen en inzichtelijk maken, het gedifferentieerd contracteren verder ontwikkelen en een adequate bekostigingssystematiek inrichten. In deze brochure zullen wij ons farmaciebeleid voor 2012 uiteenzetten.

## Inhoud

Liberalisering van de farmaciemarkt per 2012	5
Welke contractvormen kent Achmea in 2012-2013	6
Onderscheid door Kwaliteit	8
Kwaliteitsbeleid 2012	10
Uitkomsten van Zorg	12
Serviceaspecten	14
Gezamenlijke communicatie	15
Vooruitblik naar 2013	15
Samenvattend overzicht criteria	16
Voordelen kwaliteitsniveau twee, drie en vier sterren	16
Informatie delen	17
Meer weten?	20
Contactgegevens	20

## Liberalisering van de farmaciemarkt per 2012

Vanaf 2012 zullen er vrije tarieven voor farmaceutische dienstverlening en vrije prijzen voor geneesmiddelen gaan gelden.

### Vrije tarieven

De jaarlijkse tariefstelling voor apotheekhoudenden door de NZa komt voor 2012 te vervallen en per 1 januari 2012 gaat

de beleidsregel 'Prestatiebeschrijvingen farmaceutische zorg' gelden. Hierin heeft de NZa de farmaceutische zorg, zoals die door apothekers wordt geboden, beschreven in elf te declareren prestaties. Aangegeven is of de prestaties wel of niet vallen onder de Zorgverzekeringswet.

Het gaat hierbij om de volgende prestaties:

### Prestatie

1. Terhandstelling van een UR-geneesmiddel
2. Instructie patiënt UR-geneesmiddel-gerelateerd hulpmiddel
3. Medicatiebeoordeling chronisch UR-geneesmiddelgebruik
4. Farmaceutische begeleiding bij ziekenhuisopname of polikliniekbezoek
5. Farmaceutische begeleiding i.v.m. ontslag uit het ziekenhuis
6. Voorlichting farmaceutische zelfmanagement voor patiëntengroep
7. Advies farmaceutische zelfzorg
8. Advies gebruik UR-geneesmiddelen tijdens reis
9. Advies ziekterisico bij reizen
10. Onderlinge dienstverlening
11. Facultatieve prestatie

### Zvw\*

- ja  
ja  
ja  
ja  
ja  
nee  
nee  
nee  
nee  
nee  
nvt

\* Zorgverzekeringswet

### Vrije prijzen

Daarnaast zullen per 1 januari 2012 de prijzen voor geneesmiddelen in Nederland worden vrijgegeven. De Wet Geneesmiddelenprijzen (WGP) blijft bestaan en vormt daarmee het plafond voor de prijsstelling door de farmaceutische industrie. Tevens blijft het Geneesmiddelen vergoedingsstelsel (GVS) voor verzekerden intact. De Taxe (Z-index) krijgt de status van een

adviesprijzlijst. Achmea zal per 1 januari 2012 met een Achmea prijzlijst komen, de Achmea Geneesmiddelen Prijzlijst. Meer informatie over de opbouw van de Achmea Geneesmiddelen Prijzlijst kunt u vinden in de bijlage "Methodiek Achmea Geneesmiddelen Prijzlijst" bij de basisovereenkomst farmacie 2012-2013. Deze kunt u tevens vinden op [www.agisweb.nl](http://www.agisweb.nl) en [www.achmeazorg.nl](http://www.achmeazorg.nl).

## Welke contractvormen kent Achmea in 2012-2013

Al deze veranderingen brengen de nodige onzekerheid met zich mee. Wij onderkennen dit ten volle en komen u hierin tegemoet door de introductie van het transitie-model. Daarnaast zullen we zowel het preferentiebeleid als ons IDEA beleid in 2012 en 2013 voortzetten.

### Transitiemodel

Achmea streeft een behoedzaam overgangstraject na voor het inkopen en vergoeden van nieuwe prestaties. Door het budget 2012 gelijk te stellen aan 2011 voorkomt Achmea dat er grote verschuivingen in vergoedingen plaatsvinden; door middel van een 'all-in' tarief, uitgekeerd via de deelprestaties van de prestatie terhandstelling, worden alle onder de basisverzekering vallende farmaceutische zorgprestaties vergoed.

Op deze manier kunnen Achmea en de apotheken eerst ervaring opdoen met het declareren en specificeren van de nieuwe prestaties. Aandachtspunt hierbij is het zorgvuldig vaststellen waar het extra zorg betreft en welk gedeelte onder de prestatie terhandstelling valt. Pas als de verschillende prestaties helder zijn, is het wenselijk dat de vergoedingen bij de verschillende prestaties gaan verschuiven. Op dit moment is het niet mogelijk de individuele prestaties op een juiste wijze te waarderen.

In 2012 zal Achmea op basis van declaratiegegevens de volumes en kosten van

de afzonderlijke prestaties analyseren. Buiten de analyse van declaratiegegevens zal Achmea zich inspannen om samen met het veld verdere invulling te geven aan deze prestaties. De weg die Achmea is ingeslagen bij de doorontwikkeling van haar kwaliteitsbeleid zal hierbij worden doorgezet. In gesprekken met patiëntverenigingen, beroepsorganisaties en via klankbordgroepen met apothekers zal tot het vaststellen van een juiste waardering en invulling van de prestaties worden gekomen. Hierbij is aandacht voor de toegevoegde waarde voor de klant, een inschatting van toekomstige ontwikkeling van de farmaciemarkt en de aansluiting bij geldende beroepsrichtlijnen.

Achmea wil apotheken die kwalitatief hoogwaardige zorg leveren belonen. Op dit moment gebeurt dit al via het kwaliteitsbeleid. In de toekomst zal er ook differentiatie in de inkoop van farmaceutische zorgprestaties plaats gaan vinden. Het is daarom ook voor apothekers van belang in 2012 geleverde prestaties te declareren (tegen nultarief). Door middel van spiegelinformatie zal Achmea al tijdens 2012 inzicht geven in de ontwikkelingen voor de apotheek richting 2013.

Meer informatie over het transitie-model kunt u vinden in de bijlage "Transitiemodel" bij de farmacie basisovereenkomst 2012-2013. Deze bijlage is tevens te vinden op [www.agisweb.nl](http://www.agisweb.nl) en [www.achmeazorg.nl](http://www.achmeazorg.nl)

### IDEA 2012 - 2013

In 2010 heeft Achmea het IDEA-model geïntroduceerd. Het IDEA-model (Integraal Doelmatigheidscontract Excellente Apotheken) is een volwaardig alternatief voor preferentiebeleid gebleken.

Uitgangspunt bij de ontwikkeling was om een alternatief te ontwikkelen voor het preferentiebeleid dat recht doet aan een ieders rol in de keten. Bij IDEA ligt de verantwoordelijkheid van inkoop volledig bij de apotheek. Verder geeft IDEA de zekerheid en stabiliteit van een langjarig contract. IDEA geeft een totaalvergoeding voor het multisource-assortiment (geneesmiddelen waarvoor er meerdere gelijkwaardige aanbieders zijn), die bestaat uit een vergoeding voor de kosten voor het materiaal en de distributie. De vergoeding is gebaseerd op een gemiddelde prijs per DDD.

De ervaring leert dat het IDEA-model toekomstbestendig is en recht doet aan de oorspronkelijke uitgangspunten. Het behouden van de rol van inkopers, de rust in het assortiment en de vrijheid van de keuze van het generieke label is zeer waardevol gebleken voor apotheken.

Een grote meerderheid van de apotheken heeft in 2010 - 2011 gekozen voor het IDEA-model. In 2012 - 2013 zal Achmea het IDEA-contract dan ook opnieuw aanbieden. Voor 2012 - 2013 zal wel een aangepaste standaard vergoeding per DDD gelden (zie IDEA-overeenkomst 2012 - 2013 op [www.agisweb.nl](http://www.agisweb.nl) en [www.achmeazorg.nl](http://www.achmeazorg.nl)).

### Preferentiebeleid 2012 - 2013

Indien de apotheek niet kiest voor een IDEA-contract dan is het preferentiebeleid van toepassing. Bij het preferentiebeleid draagt de apotheek geen inkooprisico en/of substitutierisico. Onze klanten hebben bij deze contractvorm alleen aanspraak op de aangewezen labels.

Achmea zal voor ongeveer 80 procent van het multisource-assortiment een preferentiebeleid voeren. We kiezen voor een tweejarige aanwijzingsperiode, waardoor de logistieke belasting beperkt blijft.

De prijsvorming van het preferentiebeleid vindt buiten de Achmea Geneesmiddelen Prijslijst plaats. De besparingen zullen in het geheel en rechtstreeks ten goede komen aan de verzekerden.

## Onderscheid door Kwaliteit

Onderdeel van onze visie is de aandacht voor kwaliteit in de farmaceutische zorg. Achmea wil kwaliteit van zorg stimuleren en hierin investeren. De uitwerking hiervan is het belonen van apothekers die voldoen aan extra kwaliteitseisen. In 2012 wordt mede op basis van evaluatie met het veld tot verdere differentiatie van het kwaliteitsbeleid overgegaan, door het instellen van meerdere kwaliteitsniveaus.

Afgelopen jaar is het kwaliteitsaspect binnen 'Onderscheid door Kwaliteit' geëvalueerd. Samen met apothekers en verschillende partijen in het veld, waaronder de KNMP, is het kwaliteitsbeleid verder ontwikkeld.

### Uitgangspunten voor het kwaliteitsbeleid zijn:

#### • Groeimodel

Het ontwikkelen van transparante criteria voor het meten van kwaliteit is een groei-proces. Het kwaliteitsbeleid zal in de toekomst doorontwikkeld worden om differentiatie op basis van kwaliteit te optimaliseren. Achmea streeft ernaar om samen met de beroepsgroep en onze klanten kwaliteit zo nauwkeurig mogelijk vast te stellen en haar leidende rol op het gebied van meten van kwaliteit te houden.

#### • Samenwerking met de KNMP

Achmea wil zoveel mogelijk aansluiten bij de kwaliteitsontwikkeling van de beroepsorganisatie van apothekers, de KNMP. De KNMP heeft het streven opgevat dat de beroepsgroep transparant moet zijn over kwaliteit van farmaceutische zorg. De KNMP heeft daarvoor een eerste aanzet gegeven door het opstellen van een Kwaliteitsprofiel. In het Kwaliteitsprofiel komen verschillende elementen terug die voor Achmea van belang zijn om kwaliteit te meten en transparant te maken. Door aan te sluiten bij dit Kwaliteitsprofiel en deze als basis te nemen voor het kwaliteitsbeleid van Achmea wordt gekozen voor criteria die zoveel mogelijk ontwikkeld zijn door het veld zelf.

#### • Meten van uitkomsten

De indicatoren en het model voor het meten van uitkomsten van zorg zijn samen met de KNMP ontwikkeld. De Kwaliteitsindicatoren Basisset (ontwikkeld door de IGZ en KNMP), de indicatoren die ontwikkeld zijn binnen het Zizo-traject, en de indicatoren die onderdeel zijn van de SFK-webrapportages dienden hiervoor als uitgangspunt. Verder zijn indicatoren voor de huisartsen zoveel mogelijk gedurende een overeenkomstige meetperiode betrokken. Hiermee is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de kwaliteitsontwikkeling binnen het veld.

Achmea streeft naar kwalitatief goede zorg en transparantie van kwaliteit, zodat de klant kan kiezen welke zorgverlener voor hem of haar het beste is. Apothekers worden hierdoor gestimuleerd voortdurend te streven naar steeds betere kwaliteit van zorg voor hun klanten. Voor Achmea is kwaliteit een geïntegreerd samenspel tussen de volgende elementen:

Service
Specifieke afspraken/ uitkomsten van zorg
Klantervaring
Certificering of gangbare indicatoren
Toetsing bodemkwaliteit/ verantwoorde zorg IGZ

Binnen deze elementen zijn door Achmea criteria opgesteld om de kwaliteit zichtbaar te maken. Voor Achmea is het van belang dat de kwaliteit op basis van objectieve gronden gemeten kan worden. Uiteraard is ook de praktische toepasbaarheid voor u als apotheker hierbij een belangrijke voorwaarde.

Afhankelijk van de criteria waaraan u voldoet, kunt u in 2012 in aanmerking komen voor de navolgende kwaliteitsniveaus: een ster, twee sterren, drie sterren of vier sterren. Apothekers ontvangen vanaf het kwaliteitsniveau twee sterren een bonus, in de vorm van een opslag op de prestatie terhandstelling. Het toegekende niveau is geldig van 1 januari 2012 tot en met 31 december 2012.



## Kwaliteitsbeleid 2012

Een van de doelstellingen van het kwaliteitsbeleid is apothekers te stimuleren om de door hen geleverde kwaliteit van zorg te verbeteren. Door het instellen van meerdere kwaliteitsniveaus waaraan de

apotheker kan voldoen, zal de stimulans om te streven naar betere kwaliteit vergroot worden. Binnen dit kwaliteitsbeleid zal Achmea de kwaliteitsniveaus verschillend honoreren.



*	**	***	****
		Service	Service
		Uitkomsten van Zorg	Uitkomsten van Zorg
		Klantervaringsonderzoek	Klantervaringsonderzoek
		Mystery Guest Onderzoek	Mystery Guest Onderzoek
	Kwaliteits-profiel KNMP	Kwaliteits-profiel KNMP	Kwaliteits-profiel KNMP
IGZ/NAN	IGZ/NAN	IGZ/NAN	IGZ/NAN
		Benchmark uitkomsten klantervaringsonderzoeken	

### Kwaliteitsniveau 1, een ster

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

### Kwaliteitsniveau 2, twee sterren

- De apotheek voldoet aan de criteria voor niveau 1.
- De apotheek voldoet aan alle onderdelen van het Kwaliteitsprofiel van de KNMP.

### Kwaliteitsniveau 3, drie sterren

- 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 (mandjesmodel).
- De apotheek voldoet aan de gestelde serviceaspecten.

### Kwaliteitsniveau 4, vier sterren

- 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.

Nadere informatie over de wet- en regelgeving en de uitwerking van de eisen aan de criteria kunt u vinden op onze websites [www.achmeazorg.nl](http://www.achmeazorg.nl) of [www.asigweb.nl](http://www.asigweb.nl)

## Uitkomsten van Zorg

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 bovengemiddelde prestatie leveren.

In 2011 heeft Achmea het zogenaamde mandjesmodel geïntroduceerd. Dit mandjesmodel is in nauwe samenwerking met de KNMP verder ontwikkeld voor 2012 en blijft in 2012 gehandhaafd.

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, zoveel mogelijk gemeten over dezelfde rapportageperiode.

### Mandjesmodel

Op basis van de hierboven genoemde uitgangspunten zijn voor 2012 vier mandjes vastgesteld. Elk mandje bevat een aantal indicatoren die betrekking hebben op een bepaald thema. Voor 2012 is gekozen voor de volgende thema's:

1. Suboptimale farmacotherapie; dit mandje dient als toelatingscriterium voor kwaliteitsniveau 3 of 4.
2. Samenwerkingsindicatoren huisartsen; dit mandje bevat een aantal indicatoren uit de Achmea prescriptiemodule van de huisartsen.
3. Farmacotherapie-indicatoren I.
4. Farmacotherapie-indicatoren II.

De uitkomsten van het mandjesmodel bepalen of u voor kwaliteitsniveau 3 of kwaliteitsniveau 4 in aanmerking komt. De goed scorende apotheken komen in aanmerking voor kwaliteitsniveau 3, de best scorende apotheken voor kwaliteitsniveau 4. Meer informatie hierover kunt u vinden op onze websites [www.achmeazorg.nl](http://www.achmeazorg.nl) en [www.agisweb.nl](http://www.agisweb.nl).

### Berekening en uitkomsten

De indicatoren in de mandjes worden door SFK berekend met behulp van KNMP-algoritmen en SFK aflevergegevens, over

een zo recent mogelijke en voldoende lange meetperiode. Meer informatie over de inhoud van deze mandjes en de wijze waarop de indicatoren berekend worden, kunt u vinden op onze websites [www.achmeazorg.nl](http://www.achmeazorg.nl) en [www.agisweb.nl](http://www.agisweb.nl).

De scores maakt de SFK via een webrapportage inzichtelijk. Met het aanmelden voor een kwaliteitsniveau van drie of vier sterren geeft u Achmea tevens toestemming om de door u opgegeven scores bij SFK te verifiëren. De SFK verstrekt geen scores van individuele apotheken aan Achmea. De door de SKF uitgevoerde meting is bepalend voor de vraag of u wel of niet aan de voorwaarden ten aanzien van het criterium "Uitkomsten van zorg" voldoet en staat op geen enkele wijze ter discussie. Met uw aanmelding onderschrijft u dit principe. Onder bepaalde voorwaarden kunt u vragen om een herbeoordeling van het aan u toegekende kwaliteitsniveau. Voor de voorwaarden en de klachtenprocedure verwijzen wij u naar onze website.

### Samenwerkingsverband

Wanneer u liever als groep van apotheken wordt gemeten, dan is dat op verzoek mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- Individuele cliënten moeten bij de verschillende apotheken binnen het samenwerkingsverband op basis van het anonieme patiëntnummer door SFK te herkennen zijn als een en dezelfde cliënt;
- Alle apotheken binnen het samenwerkingsverband worden meegenomen in de meting;
- De apotheken krijgen samen één beoordeling, dus alle apotheken binnen het samenwerkingsverband worden op hetzelfde kwaliteitsniveau ingedeeld voor 2012. *Dit betekent dat op het moment van aanmelding als samenwerkingsverband, u geen aanspraak meer kunt maken op een individuele beoordeling voor het kwaliteitsniveau 2012*
- Alle apotheken binnen het samenwerkingsverband dienen ook aan alle overige criteria binnen hetzelfde kwaliteitsniveau te voldoen;
- Verzoeken voor meting als samenwerkingsverband dienen voor 1 december 2011 per e-mail kenbaar gemaakt te worden via [kwaliteitsbeleid2012@agisweb.nl](mailto:kwaliteitsbeleid2012@agisweb.nl).



## Serviceaspecten

Om in aanmerking te komen voor een drie of vier sterren kwaliteitsniveau dient uw apotheek aan de volgende serviceaspecten te voldoen:

- Voorlichtingsbijeenkomst voor cliënten;
- Servicedag voor cliënten;
- Website voor cliënten;
- Herhaalservice via de website;
- Inloopspreekuur bij de apotheker.

Nadere informatie over de serviceaspecten kunt u vinden op onze website [www.achmeazorg.nl](http://www.achmeazorg.nl) of [www.agisweb.nl](http://www.agisweb.nl)

## Gezamenlijke communicatie

De apotheker informeert zijn cliënten over het kwaliteitsniveau dat aan de apotheek door Achmea is toegekend. Om de apotheek hierin te ondersteunen, stelt Achmea brochures ter beschikking. Deze worden u begin 2012 toegestuurd.

## Vooruitblik naar 2013

Het ontwikkelen van transparante criteria voor het meten van kwaliteit is een groei-proces. Ervaringen met het kwaliteitsbeleid 2011 en 2012 zullen medebepalend zijn bij het ontwikkelen van de criteria voor het kwaliteitsbeleid 2013. In de loop van 2012 zullen de criteria voor het kwaliteitsbeleid 2013 kenbaar gemaakt worden. Uiteraard zal Achmea bij de ontwikkeling van deze criteria, net als in de afgelopen jaren, apothekers en andere belanghebbenden betrekken.

Op dit moment loopt er een ZiZo traject om tot een gecombineerde ACB/CQ vragenlijst (CQ index farmacie ) te komen. Wij verwachten dat het traject dit jaar wordt afgerond. Daarom zal Achmea vanaf 2013 uitsluitend de CQ index farmacie opnemen als criterium voor een kwaliteitsniveau van drie of vier sterren. Deze vragenlijst kan bij alle gecertificeerde bureaus worden afgenomen en wordt ook geïntegreerd in het ACB traject van Argo.

Als ingangscriterium voor het kwaliteitsniveau drie of vier sterren 2013 geldt dat het Mystery Guest Onderzoek van AMP en de CQ index farmacie (gecombineerde vragenlijst) door een gecertificeerd bureau in 2012 uitgevoerd moeten zijn. De data van deze onderzoeken dienen aan Achmea ter beschikking te worden gesteld. Voor de CQ index farmacie is deze gebaseerd op minimaal 100 ingevulde vragenlijsten.

### **Benchmark uitkomsten Mystery Guest en patientervaringsonderzoeken**

Om een goed inzicht te krijgen in de geleverde kwaliteit zal getoetst moeten worden op de uitkomsten van de geleverde zorg of dienstverlening. In 2011 is een start gemaakt met de benchmark van de uitkomsten van het Mystery Guest Onderzoek, de CQ-lijsten en ACB. In 2012 zullen de uitkomstindicatoren van de onderzoeken bekend gemaakt worden aan apothekers, zodat in de toekomst de kwaliteit van de apotheken niet meer afgemeten wordt aan deelname aan deze onderzoeken, maar aan de uitkomsten van deze onderzoeken.

## Samenvattend overzicht criteria

Kwaliteitselement	Criteria	Aanmelding voor
Kwaliteitsprofiel KNMP	Zie Kwaliteitsprofiel KNMP	1 januari 2012
Klantervaring*	Mystery Guest Onderzoek	Uitgevoerd in 2011
	CQ Index farmacie i.o. of ACB	Uitgevoerd in 2011
Uitkomst Zorg	Indicatoren farmacotherapie en samenwerkingsindicatoren	zie pag. 11 en 12
Service	Voorlichtingsbijeenkomst	1 februari 2012 U krijgt automatisch een digitaal enquêteformulier toegezonden
	Herhaalservice	1 januari 2012
	Inloopspreekuur	1 januari 2012
	Servicedag	1 februari 2012 U krijgt automatisch een digitaal enquêteformulier toegezonden
	Website	1 januari 2012
	Gezamenlijke communicatie	zie criterium

\* Zoals in 2011 is gecommuniceerd geldt als ingangscriterium voor het kwaliteitsniveau 2012 van uw apotheek dat het Mystery Guest Onderzoek van AMP en de ACB of CQ Index farmacie i.o. in 2011 uitgevoerd moeten zijn.

## Voordelen kwaliteitsniveau twee, drie en vier sterren

Uiteraard heeft het kwaliteitsniveau twee, drie en vier sterren voor u een aantal belangrijke voordelen:

- U wordt beloond voor uw kwalitatieve inzet met een bonus. Bij een twee sterren niveau is dit 1% opslag op de prestatie terhandstelling en bij een drie sterrenniveau en vier sterrenniveau is dit respectievelijk 2% en 3% opslag.
- U kunt zich met uw kwaliteitsniveau onderscheiden naar de cliënt;
- Wij zullen onze klanten via brochures, onze websites, de Zorggids, de Zorgzoeker en nieuwsbrieven informeren over het kwaliteitsniveau van uw apotheek;
- Wij zullen voor onze relaties met een drie of vier sterren kwaliteitsniveau in 2012 een themabijeenkomst organiseren.

## Informatie delen

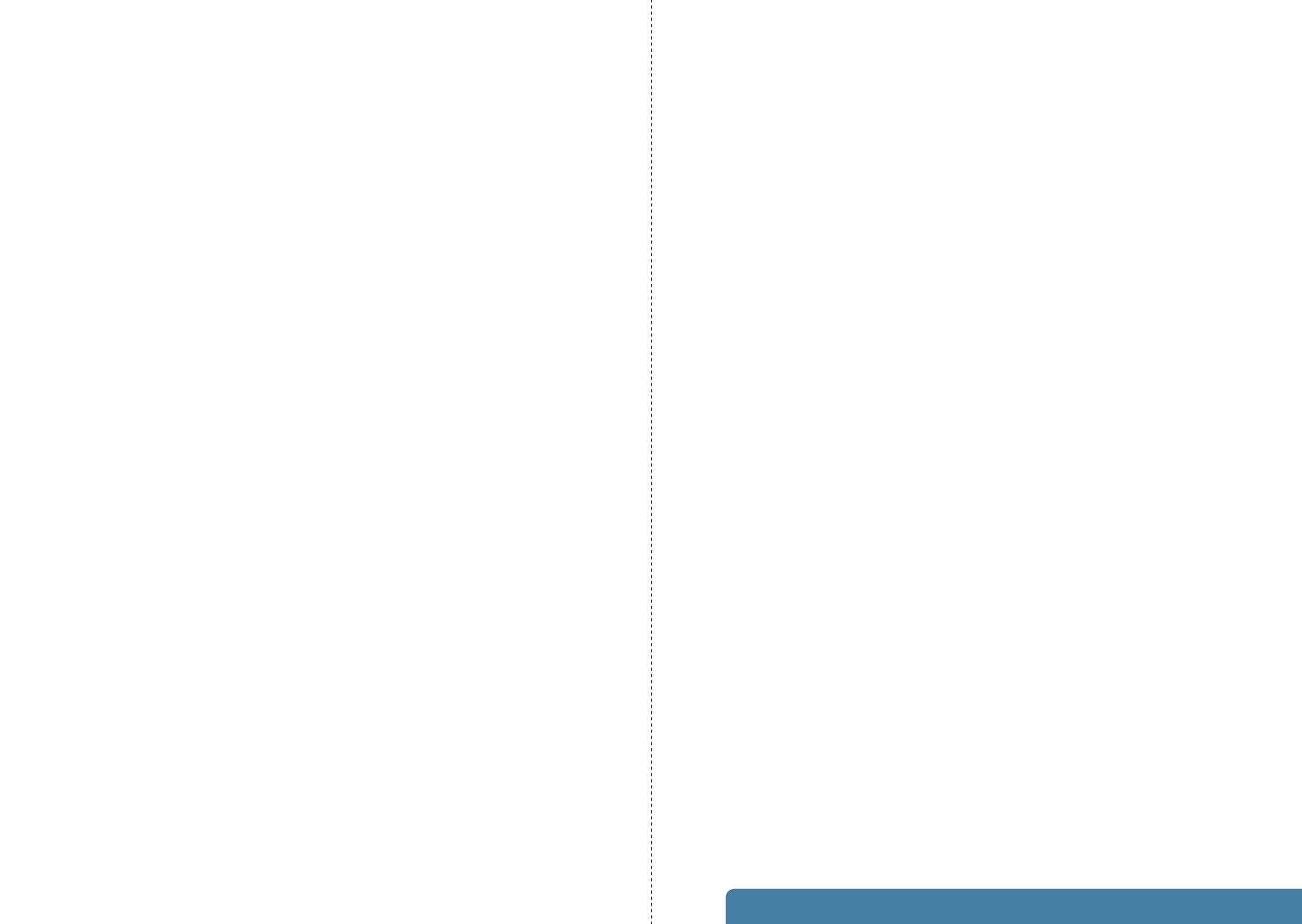
Om de kwaliteit van zorg te verbeteren en te stimuleren is het nodig om informatie met elkaar te delen. De uitkomsten van zorg en ervaringen van cliënten zijn voor

u en Achmea mede van belang om de kwaliteit van geleverde zorg met elkaar te kunnen vaststellen en te verbeteren.

Deze informatie gebruikt Achmea in 2012 voor drie doeleinden:

- Ter toetsing of u aan de criteria van het kwaliteitsniveau drie of vier sterren heeft voldaan;
- Als instrument om in samenspraak met u de differentiatie in 2013 te bepalen;
- De uitkomsten van het Mystery Guest Onderzoek, de CQ Index farmacie i.o. en ACB in 2011 en 2012 zullen gebruikt worden bij het bepalen van de criteria voor het kwaliteitsbeleid 2013.





## Meer weten?

Bent u geïnteresseerd in het farmaciebeleid van Achmea of wilt u meer weten? Op [www.agisweb.nl](http://www.agisweb.nl) onder de tab zorgverleners en op [www.achmeazorg.nl](http://www.achmeazorg.nl) vindt u meer informatie.

## Contactgegevens

Telefoonnummer: 0900 – 465 66 79 (€ 0,05 cent per minuut)

E-mail: [zorginkoop.farmacie@achmea.nl](mailto:zorginkoop.farmacie@achmea.nl)

### **Achmea divisie Zorg & Gezondheid**

Zorginkoop binnendienst

Postbus 444

2300 AK Leiden

[www.achmeazorg.nl](http://www.achmeazorg.nl)

E-mail: [zorginkoop.farmacie@achmea.nl](mailto:zorginkoop.farmacie@achmea.nl)

Zorginkoop Farmacie

Postbus 19

3800 HA Amersfoort

[www.agisweb.nl](http://www.agisweb.nl)

E-mail: [kwaliteitsbeleid2012@agisweb.nl](mailto:kwaliteitsbeleid2012@agisweb.nl)

### *Disclaimer*

*De informatie die u aantreft is ontleend aan betrouwbare bronnen, maar voor de juistheid en volledigheid kan niet worden ingestaan. Aan de informatie die in deze brochure is opgenomen kunt u geen rechten ontleenen.*