



NAN 2006 – Richtlijn 1
Behandelingsovereenkomst

Versie: 26 februari 2007
Auteur: KNMP/WINAp

Leeswijzer richtlijn 1

Hoofdstuk 1 van de NAN 2006 gaat over de behandelingsovereenkomst conform de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). De WGBO vormt het juridisch kader voor de relatie tussen een zorgverlener en een patiënt, vooral bedoeld om de rechtspositie van de patiënt te versterken. Deze wet is in april 1995 van kracht geworden voor alle zorgverleners met uitzondering van de openbaar apotheker. Per medio 2007 geldt de WGBO ook voor de openbaar apotheker. Het merendeel van de wettelijke bepalingen was echter al vastgelegd in de Modelregeling openbaar apotheker – patiënt (KNMP – NPCF) die sinds 1995 van kracht is.

Informatieplicht en toestemmingsvereiste

Voordat de apotheker en de patiënt een behandelingsovereenkomst aangaan informeert de apotheker de patiënt over de farmaceutische behandeling en de rol die de apotheker en zijn medewerkers bij deze behandeling vervullen. De patiënt kan op grond van deze informatie gemotiveerd toestemmen in de behandeling. Zie hiervoor de aanbevelingen bij NAN 1.1.

Apotheker als behandelaar

Als apotheker en patiënt een overeenkomst hebben gesloten voor een behandeling met een geneesmiddel wordt de apotheker behandelaar en begeleidt deze de patiënt op het gebied van farmacotherapie. Zie hiervoor de aanbevelingen bij NAN 1.1.

Dossierplicht en toestemmingsvereiste

De apotheker is verplicht een patiëntendossier over de behandeling in te richten en bij te houden. De patiënt moet toestemming hebben gegeven voor het vastleggen van persoonsgegevens en het beschikbaar stellen van zijn gegevens aan andere zorgverleners. Zie hiervoor de aanbevelingen bij NAN 1.2.

WGBO-checklist en -tips

De KNMP heeft een checklist voor apotheken ontwikkeld om te kijken of de apotheek WGBO-‘proof’ is, voorzien van tips om waar nodig verbeteringen door te kunnen voeren. Kijk hiervoor in het WGBO-dossier op de KNMP-website [volgt zo spoedig mogelijk].

Privacy

Het onderwerp privacy komt op meerdere plaatsen in de NAN voor. Uitgangspunt is dat men in de apotheek verantwoordelijk, betrouwbaar, bewust en zorgvuldig om dient te gaan met persoonsgegevens. In richtlijn 1 staan aanbevelingen hieromtrent. In richtlijn 4 (Beleid en organisatie) gaat het over het benoemen van een privacybeleid voor de apotheek, gebaseerd op de geldende privacywetgeving. In richtlijn 7 (Ruimten en faciliteiten) wordt de ruimtelijke privacy c.q. de privacy aan de balie besproken en in richtlijn 9 (Documenten) gaat het over het bewaren en vernietigen van gegevens. Voor een totaaloverzicht van aanwijzingen op het gebied van privacy wordt verwezen naar de (aanvullende) KNMP-richtlijn Bescherming privacy persoonsgegevens, inclusief de richtlijn Toegang tot medicatiegegevens.

NAN 1.1

Wanneer de patiënt zich naar aanleiding van een recept of andere zorgvraag tot een apotheek wendt, verstrekt deze apotheek aan de patiënt begrijpelijke informatie over het beschikbare aanbod van de farmaceutische zorg- en dienstverlening, zodat de patiënt weet wat hij/zij van de apotheker als behandelaar binnen een behandelingsovereenkomst kan verwachten. Binnen deze behandelingsovereenkomst kan de patiënt telkens een weloverwogen beslissing nemen over de aangeboden farmaceutische zorg- en dienstverlening van de apotheek.

Aanbeveling 1

Als een patiënt een recept aanbiedt in de apotheek of naar aanleiding van een recept in de apotheek verschijnt, of anderszins een beroep doet op de deskundigheid van de apotheek, informeert de apotheekmedewerker de patiënt op duidelijke wijze over de behandeling met het geneesmiddel, de te verwachten voortgang van de behandeling, eventuele problemen zoals bijwerkingen en eventuele vervangende behandelingen, of, indien er geen geneesmiddel aan te pas komt, beantwoordt de apotheekmedewerker de zorgvraag op adequate wijze.

Toelichting

Met anderszins een beroep doen op de deskundigheid van de apotheek wordt bedoeld het stellen van een zelfzorgvraag en het per e-mail, telefoon of internet een beroep doen op de deskundigheid van de apotheek. Informatie kan ook bestaan uit informatie over de farmaceutische zorg- en dienstverlening van de apotheek en advies naar aanleiding van een zorgvraag.

Een vervangende behandeling kan bijvoorbeeld een generiek middel of een andere toedieningsvorm zijn.

De medewerker vergewist zich ervan dat de patiënt de informatie heeft begrepen. De patiënt moet een weloverwogen beslissing kunnen nemen over zijn behandeling. Mocht de patiënt dat willen dan kan de apotheek aanvullende schriftelijke informatie meegeven. Als de patiënt vervolgens het geneesmiddel in ontvangst neemt, of als de apotheek gehoor geeft aan het beroep dat de patiënt op de deskundigheid van de apotheek doet door advies te geven, dan is er sprake van een behandelingsovereenkomst. De patiënt kan ook met een zorgvraag komen naar aanleiding van een eerder aan de patiënt afgeleverd geneesmiddel. Deze zorgvraag valt onder de behandelingsovereenkomst die apotheker en patiënt al hebben, er komt dus geen nieuwe overeenkomst tot stand.

De (gevestigd) apotheker sluit de overeenkomst met de patiënt, in de meeste gevallen zal de patiënt te woord worden gestaan door de apothekersassistent. Deze handelt namens de apotheker en sluit in diens naam de overeenkomst.

De patiënt heeft ook een plicht alle informatie te geven die van belang kan zijn voor de behandeling. Bij aanschaf van en advies over cosmetica en gezondheidsartikelen die niet onder de Geneesmiddelenwet of de Wet op de Medische hulpmiddelen vallen is de WGBO niet van toepassing voor zover deze middelen niet in een totaal behandelplan samen met de medicatie worden betrokken. Voor apotheken die internetfarmacie bedrijven geldt tevens de richtlijn Online farmaceutische zorg- en dienstverlening.

Informatie, advies en voorlichting door de apotheek zijn verder uitgewerkt in richtlijn 2.

Aanbeveling 2

Als een patiënt het voorgeschreven geneesmiddel niet aanvaardt overlegt de apotheker met patiënt en voorschrijver over het vervolg.

Toelichting

Besluit de patiënt van dit geneesmiddel af te zien dan moet de apotheek dat besluit respecteren, echter, de apotheek mag de behandeling van de voorschrijver niet onmogelijk maken. De apotheek neemt contact op met de voorschrijver (tenzij de patiënt dat niet wil) waarna voorschrijver en apotheek in overleg met de patiënt over een alternatief besluiten.

Aanbeveling 3

Als iemand anders namens de patiënt een recept aanbiedt of een geneesmiddel op recept komt ophalen in de apotheek maakt de apotheekmedewerker een inschatting of de benodigde informatie de patiënt tijdig zal bereiken.

Toelichting

Op grond van deze informatie kunnen de patiënt en de apotheek een behandelingsovereenkomst aangaan. Er kan al sprake zijn van een behandelingsovereenkomst tussen de patiënt en de apotheek. In dat geval kan de apotheek er van op de hoogte zijn wie er namens de patiënt in de apotheek komt. Bij een recept voor een kind is het gebruikelijk dat een van de ouders dit in de apotheek aanbiedt. Ook hoogbejaarden komen vaak zelf niet meer naar de apotheek maar sturen een verzorger of familielid. Is de aanbieder van het recept geen bekende in de apotheek dan kan de apotheekmedewerker naar de relatie met de patiënt vragen om hier bij de afhandeling van het recept en het verstrekken van informatie rekening mee te kunnen houden. De buurvrouw zal bijvoorbeeld bepaalde vragen waarschijnlijk moeilijker kunnen beantwoorden dan een gezinslid van de patiënt. Zijn patiënt en aanbieder van het recept onbekend bij het apotheekpersoneel dan moet er geverifieerd worden wie de patiënt is en of de patiënt weet of zou kunnen weten dat iemand anders een recept voor hem in de apotheek aanbiedt. Er kan bijvoorbeeld ook sprake zijn van fraude. Zie ook richtlijn 2, bij de aanbevelingen en suggesties bij NAN 2.3.3.

Aanbeveling 4

Indien de apotheekmedewerker de patiënt aan de balie te woord staat vergewist deze zich ervan dat daarmee voldoende rekening wordt gehouden met de privacy van de patiënt.

Toelichting

Volgens de wet dient in de apotheek de behandeling buiten gehoorafstand van derden plaats te vinden. Een gesprek voeren aan de balie mag alleen als de patiënt hiertegen geen bezwaar heeft. Zie verder bij richtlijn 7, de aanbevelingen en suggesties bij NAN 7.1.3.

Aanbeveling 5

De apotheek stelt zijn patiënten ervan op de hoogte dat het mogelijk is een persoonlijk gesprek met de/een apotheker of een andere apotheekmedewerker te hebben.

Aanbeveling 6

Bij een eerste uitgifte worden geneesmiddelen vergezeld van mondelinge en schriftelijke informatie die specifiek zijn toegespitst op deze eerste uitgifte.

Toelichting

Het eerste uitgifte gesprek is verder uitgewerkt in richtlijn 2, in de aanbevelingen en suggesties bij NAN 2.4.1.

Aanbeveling 7

Bij een tweede en vervolg uitgifte wordt aanvullende informatie afgestemd op de behoefte van de patiënt.

Toelichting

Het tweede uitgifte gesprek en het vervolguitgiftegesprek zijn verder uitgewerkt in richtlijn 2, in de aanbevelingen en suggesties bij NAN 2.4.1.

NAN 1.2

Wanneer een patiënt zich wendt tot een apotheek met de intentie om vanaf dat moment vaker gebruik te gaan maken van de aangeboden farmaceutische zorg- en dienstverlening dan legt de apotheek een patiëntendossier aan waar tenminste het actuele geneesmiddelengebruik, alsmede relevante klinische en persoonlijke gegevens zijn vastgelegd, zodat de apotheek verantwoorde farmaceutische zorg aan deze patiënt kan leveren en de daaruit voortkomende administratieve handelingen kan uitvoeren. De apotheek attendeert de patiënt op zijn/haar verantwoordelijkheid voor het aanleveren van de juiste gegevens.

Aanbeveling 8

De apotheek legt een dossier aan van de patiënt, ongeacht of de patiënt zich eenmalig tot de apotheek wendt of daarna vaker een beroep doet op deze apotheek.

=

Aanbeveling 9

Om het patiëntendossier in te kunnen richten en verantwoorde zorg te kunnen leveren vraagt de apotheek de patiënt naar alle voor de behandeling relevante gegevens en wijst de patiënt daarbij op zijn verantwoordelijkheid, rekeninghoudend met de privacybescherming van de patiënt.

Toelichting

Zowel de apotheker als de patiënt hebben een informatieplicht als het gaat over de farmaceutische behandeling. De patiënt heeft het recht om geen toestemming te geven voor het vastleggen van zijn persoonsgegevens en het beschikbaar stellen van zijn gegevens aan andere zorgverleners. In dat geval wijst de apotheek de patiënt op de risico's. Voor meer informatie en tips kunt u de richtlijn Bescherming privacy persoonsgegevens, op de KNMP-website raadplegen.

Alle informatie die rechtstreeks betrekking heeft op de behandeling van de patiënt door de apotheek moet worden vastgelegd, minimaal de volgende patiëntgegevens: naam, adres, woonplaats, gegevens zorgverzekering, voorschrijvend arts, medicatiegegevens en de afhandeling van het recept of het advies. Zie verder bij richtlijn 2.5.

Aanbeveling 10

De apotheek vertelt de patiënt desgewenst, in een intakegesprek, over de zorg- en dienstverlening van de apotheek.

Toelichting

Wanneer de patiënt de apotheek voor de eerste keer bezoekt, kan de apotheker in een intakegesprek de patiënt vertellen wat hij van de apotheek mag verwachten, hoe de apotheker het geneesmiddelengebruik van de patiënt bewaakt en hoe belangrijk het is dat de gegevens op basis waarvan dit gebeurt juist en volledig zijn. De apotheek vertelt de patiënt voor welke doeleinden de apotheek persoonsgegevens verwerkt en hoe er wordt omgegaan met persoonsgegevens. Dit kan ook schriftelijk middels de (KNMP-)folder Persoonsgegevens in de apotheek. Als de patiënt geen prijs stelt op een intakegesprek registreert de apotheek dit.

De apotheek houdt zijn patiëntenpopulatie op de hoogte van eventuele wijzigingen in de apotheekpraktijk.

Aanbeveling 11

De apotheek spoort zijn patiënten aan zich in geval van vragen over de behandeling en/of het geneesmiddel tot de apotheek te wenden.

Toelichting

Behalve dit in een gesprek met de patiënt aan te geven kan de apotheek een informatiefolder meegeven of beschikbaar stellen waarin wordt aangegeven hoe en wanneer de apotheker bereikbaar is voor telefonisch of persoonlijk consult. In geval van thuisbezorgen kan de apotheek deze folder aan de bezorger meegeven.

=