

Nederlandse Apotheeknorm 2006

Voorwoord

Voor u ligt de Nederlandse Apotheeknorm (NAN) uit 2006. Volgens de Kwaliteitswet Zorginstellingen dient de openbare apotheek verantwoorde zorg te leveren. Verantwoorde zorg betekent zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en patiëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de reële behoefte van de patiënt. In de NAN geeft de beroepsgroep aan wat daar in de openbare apotheek onder wordt verstaan. De NAN is aanvullend op de Beroepscode en Gedragsregels van de Koninklijke Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP) (2001), die betrekking hebben op de persoon van de apotheker. De NAN is vastgesteld door de beroepsgroep en dient als zodanig in de apotheek te worden nageleefd. De normen gelden voor alle vormen van openbare farmacie. De NAN vormt samen met de KNMP-richtlijnen de basis voor een toetsbaar kwaliteitssysteem in de openbare apotheek.

Herziening NAN

De NAN 2006 is een herziening van de NAN uit 1996. Het hoofdbestuur van de KNMP heeft om een aantal redenen opdracht gegeven tot deze herziening. Allereerst heeft de apotheekpraktijk zich verder ontwikkeld, waardoor actualisatie van de NAN essentieel werd. Daarnaast hebben ook de wet- en regelgeving rondom apotheken en het beroep van apotheker zich verder ontwikkeld. De NAN dient verenigbaar te zijn met bestaande wetten zoals de Wet op de beroepen in de gezondheidszorg (BIG), de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP), alsmede de Mededingingswet. Daarnaast werd afstemming van de NAN met de opname van de apotheker in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en met het ontwerp voor de nieuwe Geneesmiddelenwet gelegen geacht. Sinds 1996 zijn er diverse KNMP-richtlijnen voor de openbare apotheek verschenen. Deze richtlijnen behandelen uitvoeringsaspecten in de apotheek. Normen uit de NAN 1996 met een duidelijk uitvoerend karakter passen daarom niet meer in de NAN 2006. Tenslotte is in 2000 het vernieuwde ISO-9001 systeem verschenen, van waaruit de apotheekkwaliteitssystemen in de regel zijn ingericht en certificering via het huidige HKZ-schema plaatsvindt.

Uitgangspunten

Uitgangspunt voor de NAN is dat de apotheekpraktijk voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Daarnaast beschrijft de NAN 2006 wat de staande praktijk is in de openbare apotheek. Staande praktijk is datgene wat van een deskundig en bekwaam beroepsbeoefenaar verwacht mag worden. Uitgangspunt hierbij is het niveau dat voor de patiënt vanuit veiligheidsoogpunt ten minste nodig is en daarnaast het niveau dat momenteel door de beroepsgroep waargemaakt wordt.

De normen in de NAN 2006 beschrijven het “wat” van de praktijk, waarbij de intentie of het beoogde resultaat vaak in de normtekst is opgenomen. Normen met een sterk uitvoerend karakter, het “hoe”, zijn niet meer opgenomen. Het “hoe” wordt beschreven in de KNMP-richtlijnen, waardoor meer varianten van apotheekpraktijk mogelijk blijven.

Bij het opstellen van de NAN hebben wij ons laten inspireren door waarden. Naast de waarden van de kwaliteitswet is ook gekeken naar andere waarden zoals “toegankelijkheid” en “continuïteit”. Waarden zijn moeilijk direct aantoonbaar te maken

en niet meer op normniveau opgenomen. Algemene waarden uit de NAN 1996 zoals “professioneel handelen” of “belang van de patiënt centraal” zijn te beschouwen als het resultaat van het naleven van de huidige normen.

In de NAN is farmaceutische patiënten zorg (FPZ) niet als begrip genormeerd of als hoofdstuk opgenomen. Wel zijn onderdelen van FPZ onder andere noemers terug te vinden in met name de eerste 3 hoofdstukken. FPZ is nog sterk in ontwikkeling. Veel aspecten van FPZ zijn nog geen staande praktijk, maar zijn wel als ambitie van de beroepsgroep speerpunt van het KNMP-beleidsplan.

Aspecten met een indirecte invloed op de kwaliteit van de farmaceutische zorg- en dienstverlening van de apotheek bijvoorbeeld op het gebied van ARBO, milieu of arbeidsvoorwaarden zijn voor de NAN buiten beschouwing gelaten.

De normen zijn in twee hoofdgroepen onderverdeeld:

1. Normen die betrekking hebben op de farmaceutische zorg- en dienstverlening ('proces'-normen). Hierbij wordt onderscheid gemaakt in normen voor:
 - behandelingsovereenkomst;
 - farmaceutische zorg- en dienstverlening;
 - nazorg en evaluatie van de farmaceutische zorg- en dienstverlening.
2. Normen die betrekking hebben op de randvoorwaarden om farmaceutische zorg- en dienstverlening te kunnen waarborgen ('structuur'-normen).

Hierbij wordt onderscheid gemaakt in normen voor:

- beleid en organisatie;
- apotheekteam;
- onderzoek en ontwikkeling;
- ruimten en faciliteiten;
- goederen en diensten van derden;
- documenten.

De 'structuur'-normen en 'proces'-normen zijn op grote lijnen ingedeeld volgens de ISO 9001:2000 systematiek net zoals dat het geval is bij het HKZ harmonisatiemodel. Hierdoor is herkenbaarheid tussen de NAN en het HKZ-certificatieschema ontstaan.

Bij het schrijven van de NAN 2006 is uitgegaan van de normen van de NAN 1996, de normen van de ISO 9001:2000, het HKZ-certificatieschema 2003, de normen van de Guide to Good Pharmaceutical Practice (GPP) van de World Health Organisation (WHO), statements van de Fédération Internationale Pharmaceutique (FIP) en van publicaties van de zijde van patiëntenorganisaties, zorgverzekeraars en overheid over kwaliteit van zorg.

Ontwikkeling en vaststelling

Een eerste concept is ontwikkeld door het KNMP-bureau en de KNMP-commissie Farmacie en Kwaliteit. Het concept werd voorgelegd aan de verschillende geledingen binnen de farmacie zoals ketens, formules, departementen, NVZA en NIA. De individuele leden van de KNMP werden in staat gesteld commentaar te leveren via publicatie op de KNMP-website.

Het bijgestelde concept werd vervolgens voorgelegd aan de volgende externe partijen: Zorgverzekeraars Nederland, de vertegenwoordiging van de Nederlandse patiëntenorganisaties, het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, alsmede de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Na verwerking van hun commentaar is een

norm tot stand gekomen die gedragen wordt door apothekers en waarin patiënten en verzekeraars de punten aantreffen die in hun ogen bepalend zijn voor de kwaliteit van de farmaceutische zorg- en dienstverlening van de openbare farmacie.

De NAN 2006 werd vastgesteld door de Buitengewone Algemene Vergadering van de KNMP op 23 mei 2006.

KNMP Hoofdbestuur

1 Behandelingsovereenkomst

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.

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.

2 Farmaceutische zorg- en dienstverlening

2.1 Aanneame van het recept

2.1.1

Bij het aannemen van het recept controleert de apotheek of de voorschriften correct zijn en of het recept administratief in orde is. Bij gebreken of onduidelijkheden vraagt de apotheek aanvullende informatie op, zodat het recept verantwoord verwerkt kan worden.

2.1.2

Wanneer bij het aannemen van het recept de patiënt vragen stelt over keuze of gebruik van geneesmiddelen, adviseert de apotheek zodat de patiënt hierover een weloverwogen beslissing kan nemen.

2.1.3

De apotheek beoordeelt een recept op spoedeisendheid waarbij de apotheek zich baseert op de informatie van de voorschrijver en de patiënt. De apotheek stelt de urgentie van afhandeling en de wachttijd voor de farmaceutische zorg- en dienstverlening vast, indien nodig in overleg met de patiënt en de voorschrijver.

2.2 Medicatiebewaking

2.2.1

Op basis van het actuele geneesmiddelengebruik en van de in de apotheek beschikbare klinische en persoonlijke gegevens controleert de apotheek of aan de patiënt, in de juiste dosering, de juiste geneesmiddelen zijn voorgeschreven en of de juiste uitsluitend in de apotheek verkrijgbare geneesmiddelen worden afgeleverd.

2.2.2

Bij constatering of vermoedens van vermijdbare risico's in de voorgeschreven medicatie, zorgt de apotheek voor een passende oplossing, zodat de patiënt de juiste geneesmiddelen ontvangt voor een veilige en doeltreffende behandeling. De apotheek legt de afhandeling van constatering of vermoedens van vermijdbare risico's vast.

2.3 Aflevering van geneesmiddelen

2.3.1

De apotheek voorziet alle verpakkingen van geneesmiddelen die op recept worden afgeleverd, alsmede van geneesmiddelen die uitsluitend in de apotheek verkrijgbaar zijn, van een goed leesbaar etiket. Op het etiket staat informatie voor het veilig en doeltreffend gebruik van het geneesmiddel door de patiënt. Het etiket bevat administratieve gegevens zodat het afgeleverde geneesmiddel herleidbaar is naar de afleverende apotheek.

2.3.2

Voor aflevering van het geneesmiddel controleert de apotheek of het voorschrift en het af te leveren geneesmiddel met elkaar overeenstemmen en legt deze controle vast.

2.3.3

De apotheek controleert bij aflevering of de geneesmiddelen aan de juiste patiënt worden meegegeven. Aflevering aan een persoon anders dan de patiënt vindt uitsluitend plaats als de apotheek dit verantwoord acht.

2.3.4

De apotheek draagt zorg voor aflevering van geneesmiddelen in geïndividualiseerde distributievormen op geleide van de zorgbehoefte van de patiënt. De apotheek heeft een vastgelegd beleid voor het zelf uitvoeren of het overdragen van het voor aflevering gereedmaken van geneesmiddelen in geïndividualiseerde distributievormen. De apotheek die een geneesmiddel gereedmaakt in een geïndividualiseerde distributievorm, draagt zorg voor de kwaliteit van de geïndividualiseerde distributievorm.

2.4 Begeleiding van de patiënt

2.4.1

De patiënt ontvangt van de apotheek informatie over de uitgevoerde medicatiebewaking. Daarnaast ontvangt de patiënt mondelinge en schriftelijke informatie over de afgeleverde geneesmiddelen, alsmede advies en instructies over het gebruik. De apotheek stemt de verstrekte informatie, adviezen en instructies af op de individuele patiënt zodat deze de afgeleverde geneesmiddelen veilig en doeltreffend kan gebruiken.

2.4.2

Indien de patiënt overweegt geneesmiddelen die zonder recept verkrijgbaar zijn te gaan gebruiken, adviseert de apotheek de patiënt over keuze en gebruik van deze geneesmiddelen, zodat de patiënt hierover een weloverwogen beslissing kan nemen.

2.4.3

Bij vragen van de patiënt over gezondheid adviseert de apotheek de patiënt voor zover dit deskundig en verantwoord kan en verwijst indien mogelijk en voor zover nodig door.

2.5 Continuïteit van de farmaceutische zorg- en dienstverlening

2.5.1

De apotheek legt in het patiëntendossier gegevens vast over de farmaceutische zorg- en dienstverlening zodat deze in de toekomst veilig en doeltreffend aan de patiënt verleend kan worden en overdraagbaar wordt.

2.5.2

Wanneer andere zorgverleners vanwege een zorgvraag de apotheek om patiëntengegevens verzoeken, levert de apotheek deze gegevens uit het patiëntendossier met inachtneming van de privacywetgeving.

2.5.3

De apotheek vraagt bij een zorgvraag van een tot dan toe niet bekende patiënt relevante patiëntengegevens bij de patiënt en bij andere zorgverleners op met inachtneming van de privacywetgeving zodat de apotheek de farmaceutische zorg- en diensten op verantwoorde wijze kan verstrekken.

2.5.4

De apotheek die zorg heeft verleend aan een tot dan toe niet bekende patiënt, verstrekt relevante patiëntengegevens over de zorgverlening aan de apotheek waar de patiënt als regel geneesmiddelen verkrijgt, of aan de patiënt zelf, met inachtneming van de privacywetgeving.

2.5.5

De apotheek waar de patiënt als regel geneesmiddelen verkrijgt, neemt na het ontvangen van relevante patiëntengegevens over elders geleverde zorg, deze gegevens op in het patiëntendossier.

2.6 Apotheekbereiding

2.6.1

De apotheek garandeert de beschikbaarheid van elke verantwoorde apotheekbereiding. De apotheek heeft een vastgelegd beleid voor het zelf uitvoeren of het overdragen van de apotheekbereiding.

2.6.2

De apotheek waar de patiënt het recept voor een apotheekbereiding aanbiedt, beoordeelt het farmacotherapeutisch ontwerp van de apotheekbereiding. Indien nodig past de apotheek het voorschrift aan in overleg met de voorschrijver.

2.6.3

De apotheek waar het geneesmiddel wordt bereid, draagt zorg voor de bereidingstechnische ontwerpqualiteit en de productkwaliteit van een apotheekbereiding.

3 Evaluatie en nazorg van de farmaceutische zorg- en dienstverlening

3.1

Na aflevering van geneesmiddelen controleert de apotheker aan de hand van het individuele recept en het patiëntendossier of de farmaceutische zorg- en dienstverlening volgens de afgesproken procedures is verlopen. Dit gebeurt binnen een termijn die noodzakelijk is voor een veilige toepassing van het geneesmiddel maar altijd binnen 24 uur na aflevering. Bij vermoede of geconstateerde gebreken in de farmaceutische zorg- en dienstverlening neemt de apotheker passende maatregelen.

3.2

Wanneer de patiënt vragen heeft of bijwerkingen en andere knelpunten ervaart bij het geneesmiddelgebruik, helpt de apotheek deze vragen te beantwoorden en de knelpunten op te lossen of aanvaardbaar te maken. De apotheek overlegt hierbij indien nodig met de voorschrijvers of andere zorgverleners. De apotheek legt hierover gegevens vast in het patiëntendossier.

3.3

De apotheek handelt klachten van patiënten af volgens een vastgelegd klachtenafhandelingssysteem.

3.4

De apotheek verzoekt periodiek de patiënten de farmaceutische zorg- en dienstverlening van de apotheek te beoordelen. De apotheek verbetert indien nodig en indien mogelijk de kwaliteit van de farmaceutisch zorg- en dienstverlening op geleide van gebleken gebreken of veranderde zorgbehoefte van de patiënt.

4 Beleid en organisatie

4.1

De apotheek heeft een vastgelegd beleid dat richting geeft aan de farmaceutische zorg- en dienstverlening en de apotheekorganisatie.

4.2

De apotheek spant zich in voor gestructureerde samenwerking met andere zorgverleners in de omgeving om tot verbetering en onderlinge afstemming van farmaceutische zorg- en dienstverlening te komen onder andere op het terrein van rationeel en kostenbewust voorschrijven en afleveren.

4.3

De apotheek werkt volgens een kwaliteitssysteem dat goed gedocumenteerd, geactualiseerd, geautoriseerd en geïmplementeerd is zodat de apotheek de beoogde kwaliteit van de farmaceutische zorg- en dienstverlening kan realiseren, aantonen en verbeteren.

4.4

De apotheek evalueert regelmatig de doeltreffendheid en doelmatigheid van het kwaliteitssysteem en past indien nodig het kwaliteitssysteem aan.

4.5

De apotheek maakt resultaten van het gevoerde kwaliteitsbeleid openbaar aan minstens de wettelijk verplichte ontvangers.

4.6

De apotheek neemt afdoende maatregelen bij verdenkingen of constatering dat door de apotheek ingekochte of afgeleverde geneesmiddelen of verleende zorg en diensten van onvoldoende kwaliteit zijn.

4.7

De apotheker meldt met betrekking tot de geleverde farmaceutische zorg- en dienstverlening gebeurtenissen die tot overlijden van of tot ernstige schade bij de patiënt hebben geleid aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

4.8

De apotheek gaat zorgvuldig om met de privacygevoelige gegevens van patiënten en medewerkers.

5 Apotheekteam

5.1

In de apotheek is een geregistreerd apotheker verantwoordelijk voor de farmaceutische zorg- en dienstverlening.

5.2

In de apotheek is als regel een geregistreerd apotheker in persoon aanwezig. Bij niet-aanwezigheid in de apotheek is de bereikbaarheid van een geregistreerd apotheker geregeld.

5.3

De apotheek beschikt over voldoende bevoegde en bekwame medewerkers voor de handhaving van de kwaliteit en de continuïteit van de farmaceutische zorg- en dienstverlening.

5.4

De apotheek zorgt dat de kennis en de vaardigheden van alle leden van het apotheekteam meegroeien met de ontwikkelingen in de farmaceutische zorg- en dienstverlening.

5.5

De structuur van de apotheekorganisatie, alsmede de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van alle leden van het apotheekteam zijn helder gedefinieerd en vastgelegd, op elkaar afgestemd, en bij alle leden van het apotheekteam bekend.

6 Onderzoek en ontwikkeling

6.1

De apotheek sluit aan bij maatschappelijke ontwikkelingen, veranderingen in de zorgbehoefte van de patiënt, veranderingen in wet- en regelgeving of veranderingen in kwaliteitseisen en stemt de farmaceutische zorg- en dienstverlening hier op af.

6.2

De apotheek participeert in activiteiten op lokaal en landelijk niveau die tot doel hebben de farmaceutische zorg- en dienstverlening te ontwikkelen.

7 Ruimten en faciliteiten

7.1 Toegankelijkheid

7.1.1

De apotheek is zodanig ontworpen, gesitueerd en herkenbaar gemaakt voor de patiënt, dat de apotheek voor de patiënt goed toegankelijk is.

7.1.2

De apotheek beschikt over zodanige ruimten, faciliteiten, apparatuur, literatuur en informatiebronnen en onderhoudt deze, dat de farmaceutische zorg- en dienstverlening naar behoren kan plaatsvinden.

7.1.3

De apotheek is zodanig ingericht dat de te verlenen farmaceutische zorg- en dienstverlening kan plaatsvinden, rekeninghoudend met de privacybehoefte van de patiënt.

7.1.4

De apotheek heeft zodanige openingstijden dat de patiënt voldoende gelegenheid heeft tot het verkrijgen van farmaceutische zorg- en dienstverlening. De apotheek garandeert de beschikbaarheid van de farmaceutische zorg- en dienstverlening buiten de openingstijden en maakt afspraken over waar en wanneer deze zorg- en dienstverlening beschikbaar is.

7.1.5

Op geleide van de individuele situatie van de patiënt bezorgt de apotheek geneesmiddelen bij de patiënt.

7.2 Beheer van geneesmiddelen

7.2.1

De apotheek zorgt dat geneesmiddelen tijdig voor aflevering beschikbaar zijn. Indien geneesmiddelen niet beschikbaar zijn zorgt de apotheek redelijkerwijs voor een oplossing.

7.2.2

De apotheek zorgt dat geneesmiddelen op het moment van aflevering en - bij correcte bewaring bij de patiënt - voor de duur van het verwachte gebruik door de patiënt voldoen aan alle kwaliteitseisen.

7.2.3

De apotheek richt de opslag van geneesmiddelen zodanig in dat de kwaliteit van de geneesmiddelen is gewaarborgd en dat verwisselingen van af te leveren geneesmiddelen met te vernietigen geneesmiddelen worden voorkomen.

7.2.4

De apotheek zorgt voor een verantwoorde afvoer en vernietiging van geneesmiddelen die door de patiënt zijn teruggebracht of die over hun houdbaarheidsdatum zijn.

8 Goederen en diensten van derden

8.1

De apotheek betreft goederen en diensten van betrouwbare leveranciers en (her)beoordeelt de keuze en prestaties van deze leveranciers op grond van ervaring en andere beschikbare informatie.

9 Documenten

9.1

De apotheek bewaart en vernietigt volgens vastgelegde werkwijzen alle in de apotheek aanwezige documenten indien nodig met inachtneming van de privacywetgeving.

9.2

De apotheek onderhoudt, bewaart, vernietigt en beheert de versies van de documenten van het kwaliteitssysteem volgens vastgelegde werkwijzen.

9.3

De apotheek neemt bij bewaren van documenten de geldende bewaartermijnen in acht.

Begrippenlijst NAN 2006

Apotheek	In de NAN wordt met apotheek bedoeld de apotheekorganisatie. Met apotheker wordt bedoeld de persoon van apotheker.
Actuele geneesmiddelgebruik	Overzicht van geneesmiddelen die de patiënt verondersteld wordt op dit moment te gebruiken.
Aflevering	De betekenis van het begrip aflevering in de NAN is gelijk aan de betekenis van het begrip terhandstelling in de Geneesmiddelenwet.
Behandelingsovereenkomst	Overeenkomst tussen patiënt en apotheek over de te verlenen farmaceutische zorg- en dienstverlening.
Bereidingstechnisch ontwerp	Beschrijving van de samenstelling en de bereidingswijze van een apotheekbereiding, waarbij werkzame stoffen in een toedieningsvorm worden gebracht, en gelet wordt op houdbaarheid en biofarmaceutische aspecten.
Document	Een verzameling gegevens ongeacht de wijze waarop deze gegevens zijn opgeslagen.
Farmaceutische patiëntenzorg	De zorg van het apotheekteam voor de individuele patiënt op het gebied van de farmacotherapie gericht op het verbeteren van de kwaliteit van leven.
Farmaceutische zorg- en dienstverlening	Alle activiteiten en handelingen die de leden van het apotheekteam vanuit de organisatie van de openbare apotheek uitvoeren, zoals medicatiebewaking, begeleiding van patiënten, logistiek, preventie, ontwikkeling etc.
Farmacotherapeutisch ontwerp	Formulering en controle van de samenstelling van een apotheekbereiding vanuit farmacotherapeutisch oogpunt. Medicatiebewaking, indicatie, formularia of afspraken tussen zorgverleners spelen hierbij een rol.
Geneesmiddelen	In de NAN wordt gesproken over geneesmiddelen. Met geneesmiddelen worden bedoeld geneesmiddelen, in de apotheek verkrijgbare medische hulpmiddelen en gezondheidszorgartikelen. Voor zover relevant geldt een uitwerking in een norm ook voor medische hulpmiddelen of gezondheidszorgartikelen.
Geïndividualiseerde distributievormen	Manieren van afleveren van geneesmiddelen in distributievormen waarbij de apotheek overzicht en ordening aanbrengt waardoor de patiënt zijn geneesmiddelen beter kan beheren en innemen.
Geregistreerd apotheker	De apotheker is vanuit kwaliteitsoogpunt geregistreerd in het KNMP-register van openbaar apothekers of in een daaraan gelijkwaardig register.
Kwaliteitssysteem	Samenhangend geheel van denken, werken, opvattingen, normen, regels, procedures, werkinstructies, formulieren en

afspraken die nodig zijn om kwaliteitszorg te kunnen leveren. In de praktijk dient dit tot uiting te komen in houding, gedrag en werkwijze van alle betrokken medewerkers.

Medicatiebewaking	Het voor aflevering signaleren, beoordelen en afhandelen van mogelijke problemen bij het gebruik van de voorgeschreven geneesmiddelen.
Openbare farmacie	Farmaceutische zorg- en dienstverlening aan patiënten niet verblijvend in een instelling waar deze zorg- en dienstverlening onderdeel is van de verstrekking.
Patiëntendossier	Gegevensverzameling met alle voor de behandeling van de patiënt beschikbare relevante gegevens zoals de medicatiegegevens en de aantekeningen die over de medicatie zijn gemaakt door de zorgverlener.
Productkwaliteit	De productkwaliteit van een apotheekbereiding wordt bepaald door het bereidingstechnisch ontwerp, het productieproces en de bekwaamheid van degenen die bereiden.
Recept	Het document waarop/in het voorschrift zich bevindt en dat voldoet aan de in de Geneesmiddelenwet gestelde eisen.
Richtlijn	Landelijk geldende beschrijving van aanbevelingen voor de openbare apothekers over hoe de normen in de NAN in de dagelijkse praktijk uitgevoerd kunnen worden.
Verantwoorde zorg	Zorg van goed niveau en in ieder geval doeltreffend, doelmatig, patiëntgericht en afgestemd op de reële behoefte van de patiënt.
Voorschrift	Onder voorschrift wordt verstaan de namen van de geneesmiddelen en de andere farmaceutische gegevens die zich op het recept bevinden.