

# Handreiking begeleidingsgesprek

Aanvankelijk leidde de administratieve verwerking van het begeleidingsgesprek tot veel vragen bij patiënten. Vanaf 2016 is het begeleidingsgesprek nieuw geneesmiddel in de prestatiebeschrijvingen van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) onderdeel van de terhandstelling van een UR-geneesmiddel. Inmiddels zijn velen door de praktijk aan de situatie gewend, maar er zijn nog altijd wel vragen van patiënten over het begeleidingsgesprek.

De KNMP heeft daarom deze handreiking, mede op basis van feedback van patiënten en apothekers, gemaakt ter ondersteuning van de dagelijkse praktijk in de apotheek. De KNMP heeft onder andere gesproken met de NPCF en de Consumentenbond.

## 1. De patiëntenzorg bij de start van de farmacotherapie

Iedere patiënt is anders. Dus geneesmiddelgebruik is maatwerk. Dit vereist afstemming op de persoonlijke situatie van de individuele patiënt. Voordat een geneesmiddel aan een patiënt wordt verstrekt, controleert het apothekerteam of het geneesmiddel bij de patiënt past, of de dosering klopt, of er geen wisselwerkingen optreden met andere geneesmiddelen die de patiënt gebruikt. Bij de start van het gebruik van een geneesmiddel zijn risico's hoger en is er extra aandacht nodig voor de patiënt. De begeleiding bij een eerste terhandstelling omvat een gesprek met de patiënt waarin besproken wordt wat hij mag verwachten van het geneesmiddel.

De KNMP-richtlijn Ter Hand Stellen bevat alle aanbevelingen voor goede farmaceutische zorg bij de (eerste) terhandstelling.

## 2. Waaruit bestaat een goed begeleidingsgesprek?

De KNMP heeft een 'Gesprekshulp' opgesteld om apothekemedewerkers te ondersteunen bij het voeren van deze gesprekken met de patiënten. [Zie de Gesprekshulp begeleidingsgesprek nieuw geneesmiddel](#)

### In het kort bestaat een goed begeleidingsgesprek uit:

- de vraag of het medicijn voor de afhaler zelf is
- de vraag of het medicijn eerder door de patiënt is gebruikt
- informatie over de werking, wijze van gebruik, dosering en bijwerkingen bij het gebruik door deze patiënt
- de slotvraag of alles duidelijk is

## 3. Wanneer komt een gesprek voor vergoeding in aanmerking?

Voor de terhandstelling met begeleidingsgesprek is een aparte prestatie vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Zorgverzekeraars maken met apothekers afspraken over de vergoeding van farmaceutische zorg ten laste van het eigen risico. Een terhandstelling met begeleidingsgesprek komt volgens de betreffende NZa-beleidsregel voor declaratie in aanmerking als:

- een geneesmiddel met dezelfde werkzame stof en toedieningsvorm niet eerder aan deze patiënt ter hand is gesteld, of
- een geneesmiddel met dezelfde werkzame stof en toedieningsvorm 12 maanden of langer geleden voor het laatst aan de patiënt ter hand is gesteld, of
- niet objectief vastgesteld kan worden of aan de patiënt het geneesmiddel in de 12 voorafgaande maanden eerder ter hand is gesteld.

### Objectief vaststellen van de eerste terhandstelling

De apotheker kan over het algemeen binnen het eigen AIS controleren of het een eerste terhandstelling betreft bij deze patiënt. Waar mogelijk raadpleegt hij andere beschikbare bronnen, zoals het LSP. Voor aanvang van het gesprek verifieert de apotheker bij de patiënt of er sprake is van een eerste terhandstelling.

#### 4. Wanneer mag het gedeclareerd worden?

Een terhandstelling met begeleidingsgesprek mag worden gedeclareerd als deze door de zorgverzekeraar gecontracteerd is, er is voldaan aan bovenstaande voorwaarden en alle stappen van het begeleidingsgesprek zijn doorlopen. De schriftelijke informatie kan nooit het gesprek vervangen. Zonder gesprek mag de prestatie terhandstelling met begeleidingsgesprek niet gedeclareerd worden.

Er zijn geen beperkingen aan de vorm van het gesprek. Het gesprek kan ook via internet of telefoon plaatsvinden.

#### Begeleidingsgesprek bij onverzekerde zorg

Alleen als het geneesmiddel voor vergoeding in aanmerking komt, kan de prestatie terhandstelling met begeleidingsgesprek bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden. Dus als de patiënt het geneesmiddel zelf moet betalen, dan geldt dat ook voor de hiermee samenhangende farmaceutische zorg, inclusief het begeleidingsgesprek.

Hiervoor kan de apotheker de prestatie voor de terhandstelling met begeleidingsgesprek gebruiken. Voor de onverzekerde zorg gelden de tarieven van de apotheek. Deze tarieven voor de afzonderlijke NZa-prestaties bij onverzekerde zorg dienen op een zichtbare plaats in de apotheek te worden vermeld. Zie hiervoor ook de regels over transparantie- en informatieverplichtingen.

#### 5. Casuïstiek

Het herstellen van de koppeling tussen de eerste terhandstelling en het gesprek met de patiënt in de prestatiebeschrijving per 2016 heeft het aantal vragen van patiënten over de nota sterk verminderd. Toch zijn er nog steeds vragen van patiënten over het begeleidingsgesprek. De meest voorkomende vragen hebben betrekking op onderstaande situaties. Waarbij het gezond verstand soms helpt de vastgestelde regels soepel te interpreteren.

##### ***De patiënt krijgt het recept iets meer dan 12 maanden geleden andermaal***

De patiënt komt na 12 maanden en één week naar de apotheek om andermaal de anticonceptiepil op te halen. De apotheker heeft geverifieerd dat de patiënt dit middel eerder heeft gebruikt en concludeert dat een begeleidingsgesprek niet nodig is. Omdat er geen gesprek heeft plaatsgevonden, wordt alleen de standaard terhandstelling gedeclareerd.

##### ***De patiënt is net ontslagen uit het ziekenhuis***

De patiënt is net ontslagen uit het ziekenhuis en meldt bekend te zijn met de voorgeschreven medicatie. Bij navraag door de apotheker weet de patiënt aan te geven hoe het geneesmiddel te gebruiken en wat mogelijke bijwerkingen zijn. De apotheker constateert dat de patiënt voldoende weet om het geneesmiddel goed en veilig te gebruiken. En voert daarom geen begeleidingsgesprek met de patiënt. Omdat er geen gesprek heeft plaatsgevonden, wordt alleen de standaard terhandstelling gedeclareerd.

### ***De patiënt heeft haast***

De patiënt start met een nieuw geneesmiddel. Aan de balie geeft hij al snel aan geen tijd te hebben voor een gesprek. Om het geneesmiddel goed en veilig te kunnen gebruiken is het echter van groot belang dat deze op het juiste moment en op een lege maag wordt ingenomen.

Gecombineerd met voedsel wordt het geneesmiddel niet (goed) opgenomen in het lichaam. De apotheker wijst de patiënt hierop. Samen kiezen patiënt en apotheker het meest geschikte moment om het geneesmiddel in te nemen. Ook de andere onderdelen uit het begeleidingsgesprek worden vervolgens doorlopen. Omdat er een gesprek heeft plaatsgevonden, wordt de terhandstelling met begeleidingsgesprek gedeclareerd. De patiënt ziet dit terug op de nota van de zorgverzekeraar.

### ***Het geneesmiddel wordt bezorgd bij de patiënt thuis***

De patiënt krijgt een nieuw geneesmiddel voorgeschreven. Een medewerker van de apotheek bezorgt het geneesmiddel. Vanuit de apotheek wordt telefonisch contact gezocht met de patiënt, maar zonder resultaat. Er is dus geen gesprek gevoerd. Omdat er geen gesprek heeft plaatsgevonden, wordt alleen de standaard terhandstelling gedeclareerd.

### ***Een mantelzorgverzorger haalt het geneesmiddel namens de patiënt op***

De patiënt krijgt een nieuw geneesmiddel voorgeschreven. Een mantelzorgverzorger haalt dit voor de patiënt op in de apotheek. De apotheekmedewerker voert het begeleidingsgesprek met de mantelzorgverzorger en verifieert of de informatie goed is overgekomen. De mantelzorgverzorger brengt de informatie over naar de patiënt. Omdat er een gesprek heeft plaatsgevonden, wordt de terhandstelling met begeleidingsgesprek gedeclareerd. De patiënt ziet dit terug op de nota van de zorgverzekeraar.

## **6. Verantwoordelijkheid apotheker**

Patiënten krijgen van hun apotheker de juiste informatie om veilig en doelmatig hun geneesmiddelen te gebruiken. Als apotheker heeft u de verantwoordelijkheid om de juiste informatie over het gebruik van het geneesmiddel te verstrekken. Mocht een patiënt het begeleidingsgesprek niet willen, dan bent u niet van deze verantwoordelijkheid ontslagen. Daarnaast heeft u doorgaans een overeenkomst met de zorgverzekeraar van deze patiënt, waarin afspraken zijn opgenomen over de te verlenen zorg bij een eerste terhandstelling. Als de patiënt uw apotheek met het geneesmiddel wil verlaten zonder begeleidingsgesprek, mag u er in beginsel voor kiezen het geneesmiddel niet te verstrekken. Het gebruik van gezond verstand kan heel vaak helpen in dit soort situaties.

## **7. Vragen patiënt over kosten begeleidingsgesprek**

De kosten van het begeleidingsgesprek die de patiënt moet dragen, komen voort uit de polisvoorwaarden en de specifieke afspraken die de zorgverzekeraar namens zijn verzekerden gemaakt heeft. Voor vragen over – bijvoorbeeld – de nota van het eigen risico kan de patiënt bij zijn zorgverzekeraar terecht of de polisvoorwaarden bekijken.

Als de zorgverzekeraar twijfelt of de prestatie geleverd is, kan deze navraag doen bij u. Als u in voldoende mate kunt aantonen dat de prestatie daadwerkelijk is geleverd (bijvoorbeeld door vastlegging in het patiëntendossier), wordt de geleverde zorg vergoed.