



## **KNMP-richtlijn Online farmaceutische zorg- en dienstverlening**

[Geautoriseerd door het hoofdbestuur van de KNMP op 23 april 2008].

### *Richtlijn Online farmaceutische zorg- en dienstverlening*

In deze richtlijn wordt de farmaceutische zorg- en dienstverlening van apotheken behandeld, die via het internet aan de patiënt wordt aangeboden en geleverd.

### *Kwaliteitskader*

De kwaliteit van de farmaceutische zorg- en dienstverlening van de openbare apotheek is door de beroepsgroep in de Nederlandse Apotheek Norm (NAN) vastgelegd. Daarmee is nadere invulling gegeven aan het begrip “verantwoorde zorg” uit de Kwaliteitswet Zorginstellingen.

Voor online farmaceutische zorg- en dienstverlening geldt dat deze moet voldoen aan de NAN. Deze onderhavige richtlijn is aanvullend op de NAN en de richtlijnen behorend bij de NAN.

Online farmaceutische zorg en diensten dienen door de apotheek verantwoord verleend te worden, hetgeen betekent veilig, effectief, doelmatig en patiëntgericht. De apotheker dient daarom voor online farmaceutische zorg- en dienstverlening in alle gevallen en per patiëntsituatie een inschatting te maken of deze verantwoord verleend kan worden. De apotheker is daarvoor persoonlijk verantwoordelijk en aansprakelijk.

De bepalingen van de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst gelden ook voor online farmaceutische zorg en diensten. Een behandelingsovereenkomst komt in deze situatie tot stand in het geval de patiënt een zorgvraag zoals een recept, zelfzorgvraag of adviesvraag stelt, de apotheker een passend zorgaanbod doet of antwoord geeft, de patiënt dat zorgaanbod aanneemt en waarbij in een of meerdere van deze stappen sprake is van online contact.

Online farmaceutische zorg- en dienstverlening kan worden aangeboden zowel door een reguliere lokale apotheek als door een landelijke aanbieder waarbij er een grotere geografische afstand tussen apotheek en patiënt bestaat. Deze richtlijn geldt voor beide situaties.

### *Voordelen online apotheek-patiënt contact.*

Online farmaceutische zorg- en dienstverlening kent een aantal aspecten van gemak voor de patiënt. Bezoek aan een apotheek voor bijvoorbeeld het brengen van een recept of het ophalen van geneesmiddelen is niet nodig. Zorgvragen kunnen 24 uur per dag 7 dagen per week naar de apotheek verstuurd worden. Het zorgaanbod zoals geneesmiddelen of een “elektronisch” advies kunnen op het huisadres of een ander gewenst adres bezorgd of verstrekt worden. Het aanvragen van advies of het opsturen van recepten kent weinig oponthoud. Voor patiënten die vanwege een handicap of aandoening een apotheek niet kunnen of willen bereiken, of die bekenden of

apotheekmedewerkers in een reguliere lokale apotheek niet willen tegenkomen kan het internet een uitkomst bieden. Internet wordt dan soms opgezocht vanwege de relatieve anonimiteit.

#### *Risico's online apotheek-patiënt contact.*

Een aantal kwaliteitsaspecten van de farmaceutische zorg- en dienstverlening kunnen bij gebruik van internet in de regel moeilijker gewaarborgd worden.

Geneesmiddelen van spoedeisende recepten of geneesmiddelen die in een acute situatie op een korte termijn moeten worden toegepast zoals pijnstillers of antibiotica, zullen in de situatie van een landelijke opererende apotheek in de regel niet tijdig afgeleverd kunnen worden.

Online farmaceutische zorg- en dienstverlening kent ook risico's op het gebied van medicatieveiligheid. Zo geeft het aanleveren van de informatie over het actuele geneesmiddelgebruik door enkel de patiënt ruimte voor onbedoelde – of mogelijk soms zelfs opzettelijke - fouten in de gegevens op basis waarvan de medicatiebewaking en de begeleiding van de patiënt moet plaats vinden.

Bij online farmaceutische zorg- en dienstverlening is niet altijd sprake van een continue behandelrelatie tussen de apotheek en de patiënt. Face-to-face consult is vaak niet mogelijk, waardoor de persoonlijke begeleiding van de patiënt ontbreekt die in veel gevallen nodig is voor een veilig en effectief geneesmiddelgebruik. Online contact kent beperkingen bijvoorbeeld bij specifieke gebruiksinstructies, een tweede uitgifte gesprek of een medication review.

Ook kan tussen het stellen van online vragen aan de apotheek en het verkrijgen van advies een tijdsvertraging zitten waardoor de patiënt mogelijk nadelen kan ondervinden.

#### *Afwegingen*

Online farmaceutische zorg- en dienstverlening kan een goede aanvulling zijn op het pakket van diensten van een lokale apotheek. Dit geldt voor de situatie dat de patiënt in de apotheek bekend is en reeds een behandelrelatie met de apotheker heeft. In deze apotheek zijn de relevante patiëntengegevens voor medicatiebewaking en begeleiding van de patiënt direct beschikbaar.

Dit sluit online zorg- en dienstverlening anders dan vanuit de lokale apotheek niet uit. Wel dient aanvullende waakzaamheid en zorgvuldigheid betracht te worden bij patiënten waarvan de gegevens die relevant zijn voor een veilig en effectief geneesmiddelgebruik niet bekend, onvolledig en moeilijk verifieerbaar zijn.

## **1. Behandelingsovereenkomst**

### **Aanbeveling 1**

De apotheek behandelt alleen online zorgvragen van in de apotheek bekende patiënten of van patiënten van wie de identiteit voldoende betrouwbaar is vastgesteld.

#### *Toelichting*

Na het stellen van een zorgvraag door de patiënt aan de apotheek via internet verifieert de apotheker de identiteit van de patiënt. Hiermee wordt anonimiteit van de patiënt in de apotheek en daardoor geneesmiddelmisbruik voorkomen. Bij twijfel over de identiteit van de patiënt verleent de apotheek geen zorg of diensten.

## **Aanbeveling 2**

Na een online zorgvraag verzamelt de apotheek op de zorgvraag afgestemde zorginhoudelijke patiëntgegevens teneinde verantwoorde zorg te kunnen leveren.

### *Toelichting*

Naast administratieve gegevens vraagt de apotheker zorginhoudelijk gegevens zoals bijvoorbeeld het actuele medicatiegebruik, klinische gegevens en andere voor de behandeling van belang zijnde persoonlijke gegevens. In de regel worden deze gegevens online opgevraagd en aangeleverd. De apotheker maakt per type zorgvraag zoals een zorginhoudelijke adviesvraag, zelfzorgvraag, eerste uitgifte, tweede uitgifte, herhaalrecept of medicationreview een inschatting of deze online verstrekte gegevens adequaat zijn voor een veilige en effectieve zorgaanbod en behandeling.

Het verzamelen van voldoende informatie geldt ook bij adviesvragen waarbij de patiënt niet direct om een zelfzorgmiddel vraagt of een recept aanbiedt. In het geval van het verstrekken van een online advies is de apotheker ook verantwoordelijk voor uitwerking bij de zorgvrager.

Indien de apotheker over onvoldoende gegevens beschikt of twijfel hierover heeft verstrekt hij geen zorg.

## **Aanbeveling 3**

De apotheek verstrekt informatie op grond waarvan de patiënt een weloverwogen beslissing kan nemen om wel of geen gebruik te gaan maken van online farmaceutische zorg- en dienstverlening.

De apotheek geeft online ten minste informatie over:

- de wijze van aanleveren van het papieren of het elektronische recept;
- de verificatieprocedure van de identiteit van de patiënt;
- de wijze van levering van het geneesmiddel;
- de te verwachten levertijd;
- de behandeling van spoedeisende recepten;
- de verantwoordelijkheid van de patiënt voor het aanleveren van gegevens over het actuele geneesmiddelgebruik, klinische gegevens en persoonlijke gegevens, alsmede over de risico's van eventuele onjuistheid of onvolledigheid van deze patiëntengegevens;
- het opvragen van patiëntengegevens bij andere zorgverleners;
- de vastlegging van patiëntgegevens in een patiëntendossier;
- de begeleiding van de patiënt die door de apotheek wordt geboden;
- de bereikbaarheid van de apotheker (tijden en de wijze waarop);
- de klachtenregeling voor de patiënt;
- de kosten van de online zorg- en dienstverlening en betalingswijze daarvan, met name indien deze afwijken van de reguliere apotheeksituatie.

Verder wordt aangegeven dat de apotheek werkt volgens de NAN en de daarbij behorende richtlijnen, in het bijzonder volgens de onderhavige richtlijn online farmaceutische zorg- en dienstverlening. De apotheek biedt de patiënt de mogelijkheid deze documenten in te zien.

## **2. Farmaceutisch zorg- en dienstverlening**

### **Aanbeveling 4**

De apotheek draagt er zorg voor dat niet-patiënt gebonden medische informatie en geneesmiddelinformatie welke door de apotheek online wordt aangeboden of naar wordt doorverwezen onafhankelijk en juist is.

#### *Toelichting*

Niet-patiënt gebonden informatie welke losstaat van zorgvragen dient wetenschappelijk correct, onafhankelijk, actueel, en van een hoge professionele standaard te zijn. De apotheek gebruikt deze informatie niet om de patiënt aan te zetten tot het afnemen van diensten en producten (via het internet). De apotheker is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de niet-patiënt gebonden informatie.

Een keurmerk voor onafhankelijke, betrouwbare geneesmiddelinformatie sites bestaat niet. De apotheek kan verwijzen naar geneesmiddelinformatiesites van algemeen erkende en onafhankelijke organisaties. Voorbeelden van dergelijke websites zijn [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl) of [www.fk.cvz.nl](http://www.fk.cvz.nl) (Farmacotherapeutisch Kompas).

### **Aanbeveling 5**

De apotheek stelt het UR-geneesmiddel pas ter hand na binnenkomst van het papieren of elektronisch recept in de apotheek.

#### *Toelichting*

Een recept kan via e-mail, fax of telefoon reeds zijn aangemeld. Het aangemelde recept kan dan reeds in de apotheek klaargemaakt worden voor aflevering. Voor de hand ligt dat een online apotheek een verhoogd risico loopt dat een vervalst recept wordt aangeboden. Bij papieren recepten van niet bij de apotheek bekende artsen dient de apotheek zich van de echtheid te vergewissen.

Elektronische recepten dienen online aangeleverd te worden via een beveiligde internetlijn welke voldoet aan NEN 7510. Het elektronisch recept is voorzien van een erkende, elektronische handtekening van een arts.

### **Aanbeveling 6**

De apotheek beoordeelt recepten op spoedeisendheid en verwijst bij het niet-tijdig kunnen leveren van het geneesmiddel onverwijld door naar een andere zorgverlener die daartoe wel in staat is.

#### *Toelichting*

Tussen het online stellen van zorgvragen zoals receptgeneesmiddelen maar ook adviesvragen en het verkrijgen van het geneesmiddel of het advies kan een tijdsvertraging optreden. Hierdoor kan de patiënt mogelijk nadelen ondervinden. Situaties waarbij dat mogelijk het geval kan zijn, zijn recepten voor pijnstilling en antibiotica. In dat geval verwijst de apotheker door naar een andere zorgverlener.

### **Aanbeveling 7**

De apotheek bepaalt per zorgvraag en per patiëntcontact welke communicatievorm passend is om de patiënt te begeleiden zodat de patiënt zijn geneesmiddel veilig en effectief kan gebruiken.

#### *Toelichting*

Communicatievormen (e-mail, telefoon, webcam, face-to-face consult, DVD) dienen te worden gebruikt voor die vormen van begeleiding waarvoor deze ook daadwerkelijk geschikt en effectief zijn. Uitgangspunt hierbij blijft het waarborgen van NAN 2.4.1. Voor bepaalde begeleidingsaspecten heeft de zorgverlener visuele feedback nodig. Visuele feedback is nodig bij instructies waar de apotheker moet kunnen zien of de patiënt de medicatie op de juiste wijze gebruikt (instructie bij inhalatoren van astmamedicatie, oogdruppelbegeleiding, begeleiding insulines, incontinentiemateriaal).

Face-to-face communicatie heeft bij consultatie en advisering zoals bij een medicationreview een grote waarde. Non-verbale communicatie speelt met name een rol in gesprekken die gaan over non-cognitieve aspecten zoals emoties, angsten, bezorgdheid, overtuigingen of motivaties. In consulten waarbij deze zaken aan de orde komen maakt de apotheek een inschatting of consultatievormen als E-mail of telefonisch contact voldoen.

In situaties zoals beschreven in het bovenstaande biedt de apotheek de patiënt de mogelijkheid voor een face-to-face consult of eventueel een webcam consult. Kan de online apotheek een dergelijke begeleiding niet bieden dan zorgt hij voor een passend alternatief. Indien dit niet mogelijk is verwijst de online apotheek naar een andere zorgverlener.

### **Aanbeveling 8**

Bij een actuele online zorgvraag van een in de apotheek niet bekende patiënt achterhaalt de apotheek het actuele geneesmiddelgebruik, zodat voorafgaand aan ter hand stelling adequate medicatiebewaking kan plaatsvinden.

#### *Toelichting*

Bij zorgvragen heeft de patiënt altijd een informatieplicht aan de zorgverlener. Indien de patiënt niet bekend is in de apotheek is kan informatie die de patiënt via internet aan de apotheek verstrekt incompleet of incorrect zijn en dus leiden tot een hoger risico op medicatieonveiligheid of geneesmiddelmisbruik.

Daarom dient de apotheek gebruik te maken van de patiëntengegevens van de apotheek waar de patiënt op dat moment bekend is. Op deze wijze is een aanvullende verificatie van de informatie van

de patiënt mogelijk.

### **Aanbeveling 9**

De apotheek verstrekt medicatiegegevens en gegevens over de geleverde farmaceutische zorg- en dienstverlening aan de patiënt. Hij levert deze gegevens aan ander zorgverleners, met inachtneming van de privacywetgeving.

#### *Toelichting*

Gegevens verstrekken aan de patiënt kan via een retourbericht per e-mail. Als de gegevens aan de patiënt worden verstrekt, is deze zelf verantwoordelijk voor het doorgeven hiervan aan de apotheek waar de patiënt is ingeschreven. Als de gegevens aan andere zorgverleners worden verstrekt zoals de apotheek waar de patiënt bekend is kan dat alleen met toestemming van de patiënt. Het verzenden van patiëntgegevens naar andere zorgverleners geschiedt via beveiligde verbindingen welke voldoen aan NEN 7510.

### **Aanbeveling 10**

De apotheek behandelt buitenlandse recepten met de vereiste zorgvuldigheid.

#### *Toelichting*

Een apotheek betracht extra zorgvuldigheid bij het behandelen van buitenlandse recepten. Ook de afhandeling van andere buitenlandse zorgvragen via het internet dient met extra zorgvuldigheid plaats te vinden.

Buitenlandse recepten worden aangeboden bijvoorbeeld omdat het voorgeschreven geneesmiddel in dat land niet beschikbaar is.

Hierbij doet zich een aantal knelpunten voor:

- Verificatie van de identiteit van de buitenlandse patiënt is in de regel moeilijk.
- Verificatie of de voorschrijver daadwerkelijk bevoegd is tot uitoefening van de geneeskunde is moeilijk.
- Medicatiebewaking op basis van patiëntgegevens bij andere zorgverleners uit het buitenland is in de regel niet mogelijk.
- Vanwege taalverschillen kan de apotheek een patiënt in het buitenland moeilijk of niet begeleiden.

Indien de patiënt zich in Nederland bevindt kan de apotheek de patiënt adviseren om eerst naar een Nederlandse arts te gaan.

### **Aanbeveling 11**

Geneesmiddelen worden aan de patiënt of aan diens vertegenwoordiger in persoon ter hand gesteld.

#### *Toelichting*

Geneesmiddelen worden na een online zorgvraag door een post- of bezorgdienst aan de patiënt ter hand gesteld. Hierbij wordt niet bedoeld het deponeren van geneesmiddelen in de brievenbus. De bezorgdienst dient instructies te hebben over wat

te doen indien de patiënt niet op het bezorgadres aanwezig is of het zorgaanbod niet accepteert.

### **3. Nazorg**

#### **Aanbeveling 12**

Wanneer de patiënt vragen heeft of knelpunten ervaart bij zijn geneesmiddelgebruik biedt de online apotheek ondersteuning bij het beantwoorden van deze vragen of bij het oplossen of aanvaarden van deze knelpunten. In situaties waarbij online communicatie of telefonisch contact niet toereikend zijn, biedt de verantwoordelijke apotheek de gelegenheid tot een face-to-face consult.

#### *Toelichting*

Ook bij een grote geografische afstand tussen de apotheek en de verblijfplaats van de patiënt behoort deze nazorg beschikbaar te zijn. Het face-to-face consult kan plaats vinden op de locatie van de online apotheek, bij de patiënt thuis of op een andere daarvoor geschikte locatie. Het consult kan ook plaatsvinden met een andere apotheker waarmee de online apotheker hierover een afspraak heeft gemaakt.

### **4. Randvoorwaarden**

#### **Aanbeveling 13**

De online apotheker garandeert zijn professionele onafhankelijkheid.

#### *Toelichting*

De apotheker die zijn diensten aanbiedt via het internet aanbiedt laat de inhoud en het kwaliteitsniveau van zijn diensten niet bepalen door anderen. De apotheker dient belangenverstrengeling te voorkomen. De online apotheker handelt volgens het professioneel statuut van de KNMP.

#### **Aanbeveling 14**

Recepten voortgekomen uit een online consult worden door de apotheek uitsluitend in behandeling genomen in het geval de voorschrijver werkt volgens de bepalingen van artikel 67 van de Geneesmiddelenwet

#### *Toelichting*

Artikel 67 van de Geneesmiddelenwet bepaalt dat het verboden is geneesmiddelen voor te schrijven indien niet aan drie cumulatieve voorwaarden is voldaan.

De voorschrijver:

1. moet de patiënt face-to-face hebben ontmoet (tenminste eenmaal);
2. moet de patiënt kennen;
3. moet de medicatiehistorie ter beschikking hebben.

In beginsel betekent dit dat geneesmiddelen kunnen worden voorgeschreven in een bestaande behandelrelatie, waarbij de voorschrijver de actuele gezondheidstoestand van de patiënt kent en de actuele medicatiehistorie ter beschikking heeft waarin ook de medicatie van andere behandelaars is opgenomen.

De KNMG heeft deze zorgvuldigheidseisen vastgelegd in de richtlijn Online arts-patient contact (2008).

De voorschrijver zal hiervoor in de toekomst aangesloten zijn op het EMD als onderdeel van het EPD. Vooralsnog, nu deze situatie nog niet geïmplementeerd is, zal de voorschrijver hiervoor kunnen terugvallen op de apotheek waar de patiënt bekend is.

De apotheker zal dus voorzichtigheid betrachten bij online recepten van voorschrijvers waarmee in lokaal verband geen geneesmiddelgegevens uitgewisseld worden.

Bijzondere aandacht zal de apotheker schenken aan:

- \* online voorschriften voor grote hoeveelheden;
- \* verzending naar het buitenland;
- \* indien de website van de voorschrijver niet voldoet aan de zorgvuldigheidseisen van de KNMG.

In het geval er vermoeden bestaat dat het online voorschrift niet op een deugdelijke wijze tot stand is gekomen neemt de apotheker contact op met de voorschrijver. De apotheek dient zich dan op de hoogte te stellen van de werkwijzen van de online arts. Deze zorgvuldigheidseisen gelden generiek voor zowel de apotheek met online zorg- en diensverlening als de reguliere apotheek.

### **Aanbeveling 15**

Elektronische uitwisseling van patiëntgegevens geschiedt via een beveiligde internetverbinding die voldoet aan NEN 7510.

### **Aanbeveling 16**

De website van de apotheek voldoet ten minste aan de volgende criteria:

- Indien de website voor een bepaald taalgebied is bestemd dan is deze opgesteld in de taal van dat gebied.
- De NAW-gegevens van de apotheek staan op de website vermeld.
- Op de website staan de naam en het BIG-registratienummer van de apotheker. De patiënt wordt op de mogelijkheid geattendeerd het BIG-register te raadplegen.
- De website bevat geen aanbod voor of verwijzing naar een artsenconsult.
- De website voldoet aan de 'richtlijnen over reclame en informatie voor receptgeneesmiddelen op het internet' van de Stichting Code Geneesmiddelreclame (CGR).
- De algemene leveringsvoorwaarden.
- KvK-nummer.

### **Aanbeveling 17**

Voor het traject van bezorging en transport van het geneesmiddel van de apotheek naar de patiënt zorgt de apotheek dat op het moment van afleveren aan de



patiënt en – bij correcte bewaring bij de patiënt - voor de duur van het te verwachten gebruik door de patiënt het, geneesmiddel voldoet aan alle kwaliteitseisen.

### *Toelichting*

In de situatie dat tussen de apotheek en de patiënt geografisch gezien een grote afstand bestaat, zal de apotheek in de regel niet zelf bezorgen maar wordt dat uitbesteed aan een bezorgdienst of koerier. In dat geval dienen voorzorgen genomen worden zodat tijdens het transport, dat mogelijk zelfs enige dagen kan duren, invloeden als warmte (verstoring van de koudeketen), licht, luchtvochtigheid, handling, trillingen etc. geen invloed hebben op de productkwaliteit van het geneesmiddel. De traceerbaarheid van een geneesmiddel bij een recall procedure dient ook voor het traject van transport en bezorging gewaarborgd te zijn.

### **Geraadpleegde bronnen**

1. Nederlandse Apotheeknorm, Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie, 2006
2. Richtlijn Online arts-patient contact, Koninklijk Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Geneeskunst, 2008
3. Richtlijnen over reclame en informatie voor receptgeneesmiddelen op internet, Stichting code Geneesmiddelreclame, [www.cgr.nl](http://www.cgr.nl)
4. Verified Internet Pharmacy Practice Sites (VIPPS) Criteria, National Association Boards of Pharmacy, 2003, [www.nabp.net/vipps](http://www.nabp.net/vipps)
5. PGEU guidelines for pharmacy services on line, Pharmaceutical Group of the European Union, 2001, [www.pgeu.org](http://www.pgeu.org)
6. PGEU statement of the development e-health and e-enhanced pharmacy, Pharmaceutical Group of the European Union, 2001, [www.pgeu.org](http://www.pgeu.org)
7. Professional Standards and Guidance for Internet Pharmacy Services, Royal Pharmaceutical Society of Great Britain, 2007

### **Begrippen**

#### **Online farmaceutische zorg en dienstverlening**

Farmaceutische zorg en dienstverlening van een apotheek met gebruikmaking van het internet zoals het hebben een website, het consulteren via e-mail, webcam of chat, en het met gebruikmaking van het internet ontvangen van aanvragen voor genees- en hulpmiddelen.

#### **Face-to-face contact**

Contact tussen de patiënt en een lid van een apotheekteam waarbij tijdens het afhandelen van de zorgvraag de patiënt en het lid van het apotheekteam zich in dezelfde ruimte bevinden en met elkaar communiceren.