

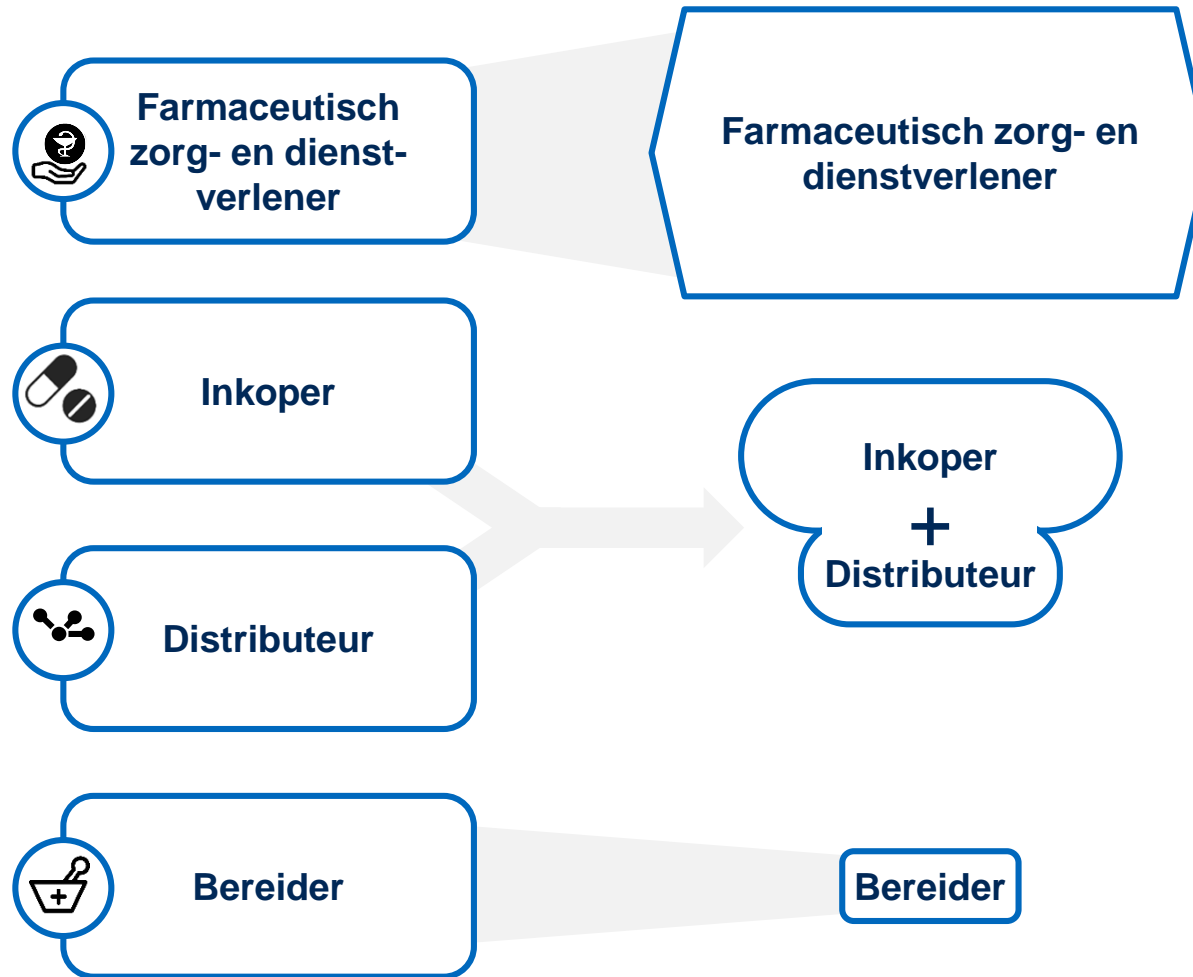
# Strategische koers extramurale farmacie 2018-2020

## Stip op de horizon

Caroline Mulderij, Manager Inkoopstrategie Zilveren Kruis

28 september 2017

# Zilveren Kruis ziet de rol van de apotheker verschuiven naar die van zorgverlener met regie op integrale kosten en wil hier aan bijdragen



- Zorg- en dienstverlenerschap vormt de **kern van de toegevoegde waarde** van de apotheker
- Efficiënte invulling van inkoop en distributie leiden tot **lagere integrale farmaciekosten**
- Het bereiden **verdwijnt** grotendeels uit de apotheek

# Klanten spreken zich vooral negatief uit over het begeleidingsgesprek, privacy en wachttijd

## Belangrijkste kritiekpunten van patiënten op apotheek

### Begeleiding bij medicijngebruik

“Apotheek vraagt te weinig naar ervaringen van patiënt”

“Betalen voor terhandstelling is pure geldklopperij”

“Eerste uitgiftegesprek op factuur, zonder dat het uitgevoerd is”

“Goed personeel maakt een wereld van verschil”

### Wachttijd

“Ergernis nummer 1”

“Een uur wachten is geen uitzondering”

“Openingstijden zijn te beperkt”

### Privacy

“Iedereen kan mijn gesprek aan de balie horen”

“Medewerkers gaan onzorgvuldig met mijn gegevens om”

GfK onderzoek onder 1800 klanten verdeeld over klantgroepen geeft met name mandaat op kosten en verlengde aflevertermijn.

# Welke wensen hebben onze klanten voor zorg in de apotheek?



## Klantonderzoek

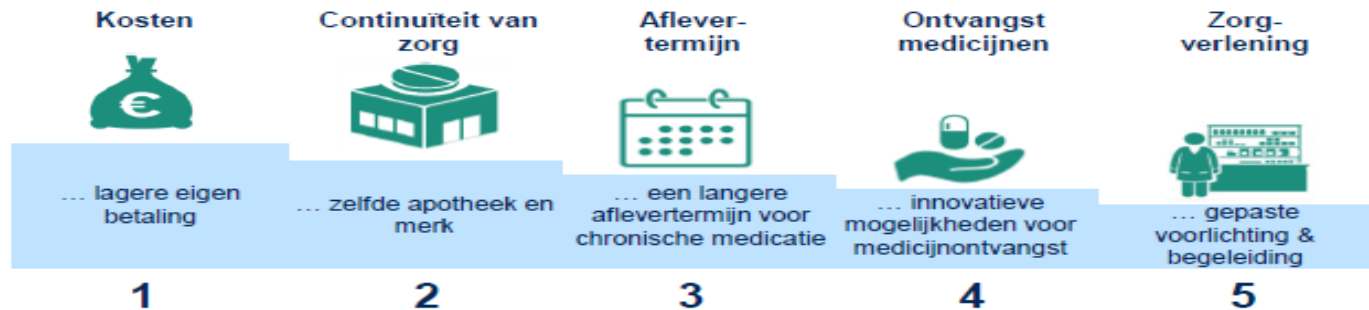
- 1.800 klanten
- Verdeeld over 3 groepen gebruikers:
  - Incidenteel
  - Chronisch
  - Kwetsbaar\*
- Welke aspecten van zorg in de apotheek zijn het meest belangrijk voor klanten?

## Klantpanels

- 16 klanten
- Verdeeld over 2 klantpanels:
  - Incidenteel
  - Chronisch/Kwetsbaar\*
- Verdieping op klantonderzoek:
  - Hoe ontvangen klanten graag hun medicijnen?
  - Wat vinden klanten van ons beleid?

## Kosten en continuïteit van zorg

Onze klanten hebben de meeste behoefte aan...



**71%**

van de incidentele gebruikers vindt kosten erg belangrijk

De klant waardeert zijn apotheek, maar ziet verbetermogelijkheden op privacy, toegankelijkheid en wachttijden

Medicijnen langer meekrijgen vindt de klant geen enkel bezwaar, maar verspilling moet voorkomen worden

Veel klanten (59%) hebben voorkeur voor nieuwe ontvangstmogelijkheden bij vervolguittes

De klant ziet de apotheker als medicatie-expert en verwacht geen uitbreiding van taken

\*Incidentele geneesmiddelgebruiker: overig, incl. klanten die geen extramurale farmacie gebruiken  
 Chronische geneesmiddelgebruiker: 1-4 middelen minimaal 3 maanden gebruikt  
 Kwetsbare geneesmiddelgebruiker: ≥ 5 middelen minimaal 3 maanden gebruikt

# De meerwaarde van de apotheek zit voor verschillende klanten op verschillende aspecten en daarmee ook de meerwaarde van het beleid

| Klantgroep <sup>1,2</sup>  | Grootste meerwaarde van apotheek   | Accent klantbelofte  |
|--|--|--|
| <b>Kwetsbaar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> 12% van verzekerden</li> <li> 60% van kosten</li> <li> 18% betaald uit ER</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li> Medicatiebeoordeling</li> <li> Ondersteuning bij geneesmiddelgebruik</li> <li> Weekleveringen</li> </ul>  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Gezondheid</div>  |
| <b>Chronisch</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> 34% van verzekerden</li> <li> 36% van kosten</li> <li> 36% betaald uit ER</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li> Ondersteuning bij geneesmiddelgebruik</li> <li> Optimale distribatiefrequentie</li> <li> Distributie die aansluit bij wensen</li> <li> Focus op lage integrale farmaciekosten</li> </ul> | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Gezondheid</div><br><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Klantervaring</div><br><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Betaalbaarheid</div> |
| <b>Incidenteel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> 56% van verzekerden</li> <li> 4% van kosten</li> <li> 53% betaald uit ER</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li> Focus op lage integrale farmaciekosten</li> <li> Distributie die aansluit bij wensen</li> </ul>  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Klantervaring</div><br><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Betaalbaarheid</div>  |

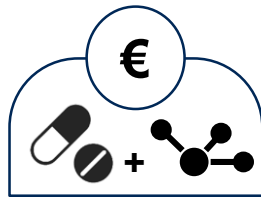
1)Definitie klantgroepen: Kwetsbare geneesmiddelgebruiker: ≥ 5 middelen (uit verschillende therapeutische groepen, ATC3) chronisch gebruikt (>3 afleveringen en/of ≥ 90 DDD), Chronische geneesmiddelgebruiker: 1-4 middelen chronisch gebruikt, Incidentele geneesmiddelgebruiker: overig, incl. verzekerden die geen extramurale farmacie gebruiken (in lijn met Multidisciplinaire Richtlijn Polyfarmacie bij ouderen, 2012)

2)% van totaal aantal verzekerden of totale kosten extramurale farmacie of aandeel van kosten betaald uit eigen risico, Zilveren Kruis, 2015; eigen risico op moment van farmaciedeclaratie

# Verleggen van prikkels verhoogt waarde in de farmacieketen met focus op integrale farmaciekosten en verbetering van zorgverlening

1

## Lagere integrale farmaciekosten



### Geneesmiddelkosten

- Single source: Spillagereductie en maatwerk per cluster
- Multisource: Scherpe tarieven en efficiënte procedure
- Doorgeleverde bereidingen: Prijsdruk

### Distributie

- Reële terhandstellingstarieven
- Gepaste aflevertermijn

2

## Betere zorgverlening



### Menselijk maatwerk dichtbij de patiënt

- Persoonlijke begeleiding voor patiënten die dat nodig hebben
- Nauwe betrokkenheid bij farmaciebeleid huisarts
- Sterke zorgverlenersrol in geïntegreerde eerstelijnszorg

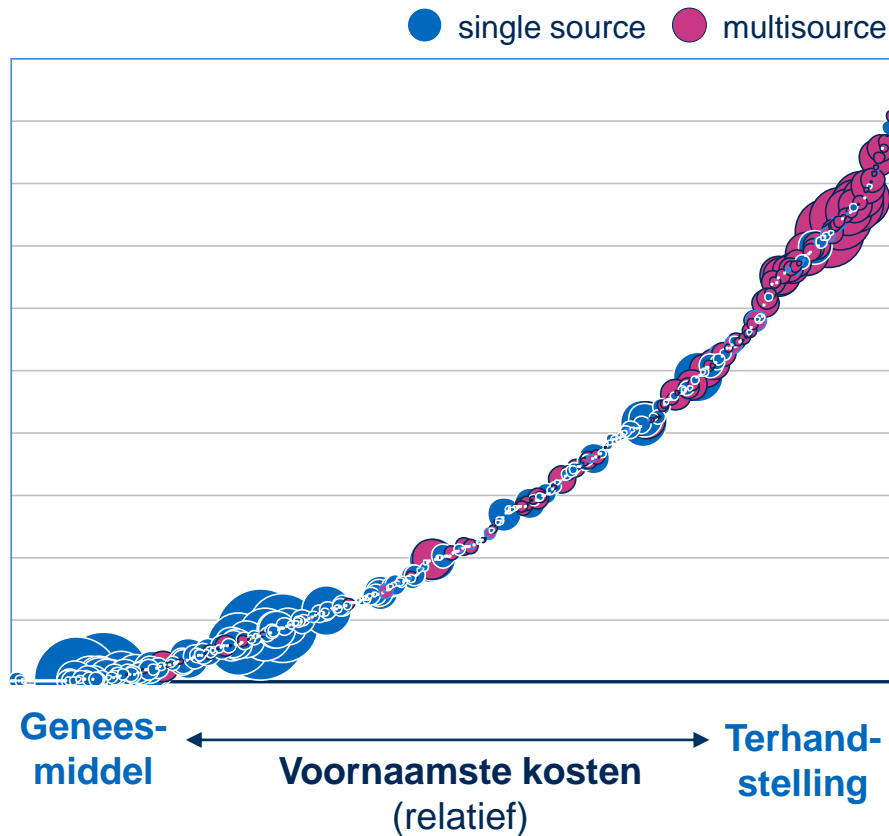
### Nieuwe mogelijkheden voor betere interactie met de patiënt

- Betere ondersteuning bij geneesmiddelgebruik
- Klantgerichte dienstverlening
- Lagere kosten

# Met nieuwe bekostigingsmodellen kan Zilveren Kruis invulling geven aan de integrale verantwoordelijkheid van de apotheker



Terhandstellingskosten per geneesmiddelcluster  
[% van totale kosten, omvang bol is totale kosten, 2015]



Vaak als het moet...  
... voor langere tijd als het kan

Hoe kan Zilveren Kruis de apotheker de verantwoordelijkheid geven over de integrale farmaciekosten?

Voor 2018:





**Mogelijk maken langere aflevertermijn** voor chronisch gebruik multisource

Op langere termijn:

**Een nieuw, integraal bekostigingsmodel?**

- Opslag op geneesmiddel
- Per tijdsperiode
- Populatiebekostiging
- ...

# In meerdere jaren geeft Zilveren Kruis invulling aan de strategische koers en werkt ze toe naar de nieuwe, duurzame rol van de apotheker

| Onderdeel  | 2018  | 2019   | 2020   |
|--|---|--|--|
| <b>Zorgverlening</b><br>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Digitale <b>EU<sup>1</sup>-begeleiding</b> mogelijk maken</li> <li><b>Herijken tarieven</b> zorgprestaties</li> <li>Pilot <b>digitale medicatie-begeleiding</b> op afstand</li> <li>Kwaliteitsopslag o.b.v. <b>uitkomsten</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanscherpen tarief en verschuiven <b>EU-begeleiding</b></li> <li>Bekostigen <b>digitale medicatie-begeleiding</b> op afstand</li> <li>Overheveling <b>dossierhouderschap</b> naar inschrijftarief</li> <li>Bekostigen <b>structureel overleg</b> met huisarts</li> <li>Doorontw. <b>Kwaliteitsbeleid</b></li> <li><b>Diagnostiek</b> in apotheek</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>'<b>Zorgverlenerschap+</b>' als opslag op inschrijftarief</li> <li>Uitbreiding <b>digitale patiëntondersteuning</b></li> </ul>              |
| <b>Geneesmiddelkosten</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vastleggen <b>multisourcemodel</b> komende jaren</li> <li>Aanpakken <b>single source clusters</b> met hoge prioriteit</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpakken complexere single source clusters</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Geneesmiddelen in <b>keten-financiering</b> (bijv. diabetes)</li> <li><b>Integrale bekostiging</b> geneesmiddelen en distributie</li> </ul> |
| <b>Distributie</b><br>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Toewerken naar <b>reële terhandstellingstarieven</b></li> <li><b>Verruimen aflevertermijn</b> voor chronische multisource</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vervolgstap naar reële terhandstellingstarieven</li> <li>Start <b>integrale bekostiging</b> geneesmiddelen en distributie</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reële terhandstellingstarieven</li> <li><b>Integrale bekostiging</b> geneesmiddelen en distributie</li> </ul>                               |
| <b>Bereidingen</b><br>      | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Laagsteprijsgarantie</b> op doorgeleverde bereidingen</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verkennen centrale inkoop of model vaste bereidingsprijs</li> </ul>   |  |

1) EU = eerste uitgifte