

# **Meldactie 'Eerste uitgifte' April 2014**

**Ir. T. Lekkerkerk, projectleider**  
**Corrien van Haastert**  
**Tessa van der Leij**  
**Mei 2014**

## COLOFON

### **Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)**

Postbus 1539  
3500 BM Utrecht  
Churchillaan 11  
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03  
Fax: (030) 297 06 06  
Email: [npcf@npcf.nl](mailto:npcf@npcf.nl)  
Website: [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)  
[www.consumentendezorg.nl](http://www.consumentendezorg.nl)

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, Mei 2014

## Inhoudsopgave

1	Meldactie 'Eerste uitgifte' .....	4
1.1	Interpreteren van de resultaten.....	4
1.2	Opzet.....	4
2	Resultaten.....	5
2.1	Profiel deelnemers .....	5
2.2	Nieuw medicijn.....	6
2.3	Gesprek met medewerker van de apotheek .....	7
2.4	Inzicht in kosten.....	11
3	Conclusie .....	14
3.1	Gesprek met medewerker van de apotheek .....	14
3.2	Inzicht in de kosten .....	14
3.3	Aanbevelingen .....	14

## **1 Meldactie 'Eerste uitgifte'**

Bij de NPCF-zorglijn zijn meldingen binnen gekomen van patiënten, waaruit blijkt dat er onduidelijkheid heerst over het eerste uitgifte gesprek. Daarom is de NPCF een meldactie gestart over het ontvangen van nieuwe medicijnen van de apotheek. In maart en april 2014 konden patiënten hun ervaring melden met het ontvangen van een nieuw medicijn van de apotheek. Het eerste uitgifte gesprek is hier een belangrijk onderdeel van. Sinds januari 2014 wordt het eerste uitgifte gesprek op de rekening apart vermeld.

### **1.1 Interpreteren van de resultaten**

Het NPCF panel is niet volledig representatief voor de algemene Nederlandse bevolking wat betreft leeftijd en geslacht. Het panel bevat iets meer vrouwen dan mannen en ook zijn jonge mensen ondervertegenwoordigd. Wat betreft regio en opleidingsniveau is het panel redelijk vergelijkbaar met de algemene bevolking (CBS, 2013).

Voor de uitkomsten van deze vragenlijst is het belangrijk te constateren dat het invullen van de vragenlijsten online gebeurt. Dat betekent dat de deelnemers in ieder geval bekend zijn met het gebruik van een computer.

De resultaten en conclusies van de meldactie hebben voor de NPCF en de patiëntenorganisaties een belangrijke signaalfunctie. Zij vinden het belangrijk dat deze signalen worden opgepakt door zorgverleners, zorginstellingen, zorgverzekeraars en de regionale en landelijke overheid.

### **1.2 Opzet**

De meldactie geeft inzicht in de ervaring van patiënten over het ontvangen van een nieuw medicijn van de apotheek. Het eerste uitgifte gesprek is hier een belangrijk onderdeel van.

De volgende onderdelen kwamen aan bod in de vragenlijst:

- Ontvangen van een nieuw medicijn in 2013/2014
- Gesprek met een medewerker van de apotheek
- Inzicht in de kosten

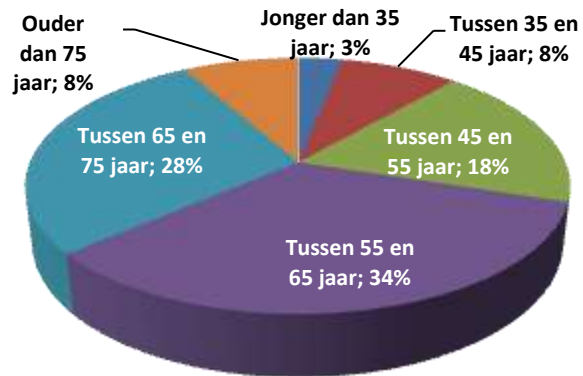
De vragenlijst is verspreid onder de leden van het Zorgpanel van de NPCF en in de Telegraaf en op de NPCF site aangekondigd.

## 2 Resultaten

Ruim 9300 mensen hebben de vragenlijst ingevuld.

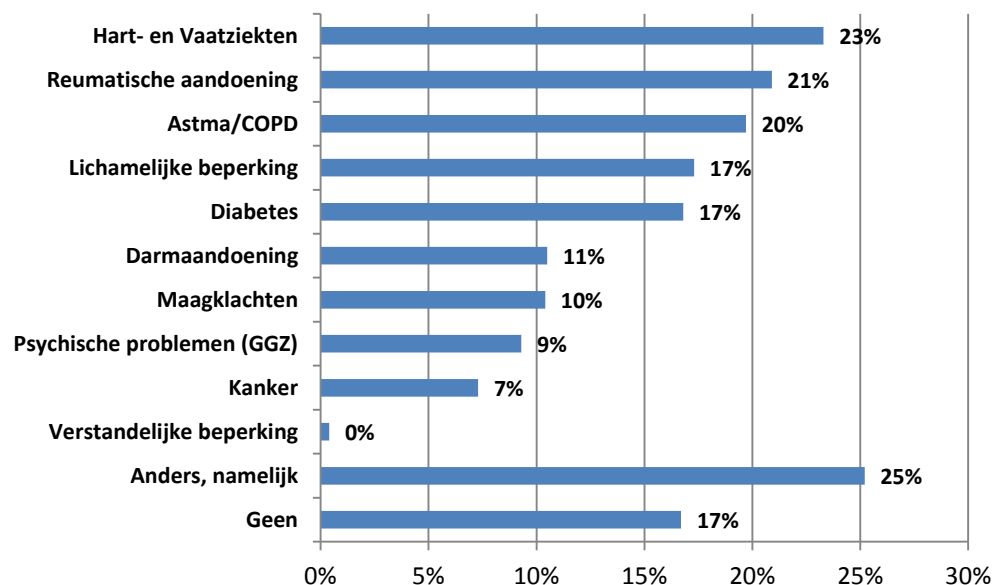
### 2.1 Profiel deelnemers

- 55% van de deelnemers is vrouw, 45% is man.
- De leeftijdsverdeling van de deelnemers is te zien in figuur 1.



**Figuur 1. Leeftijdsverdeling deelnemers**

- De deelnemers zijn met name afkomstig uit de provincies Zuid-Holland (20%), Noord-Brabant (15%), Noord-Holland (15%), Gelderland (13%), Limburg (7%) en Utrecht (7%).
- Meest genoemde zorgverzekeraars: CZ (15%), Zilveren Kruis Achmea (14%), VGZ (12%) en Menzis (11%).
- Opleidingsniveau: 40% hoger opgeleiden, 46% middelbaar opgeleiden en 14% lager opgeleiden.
- 17% van de deelnemers heeft niet met een chronische aandoening te maken. De andere deelnemers hebben te maken met de volgende aandoeningen:

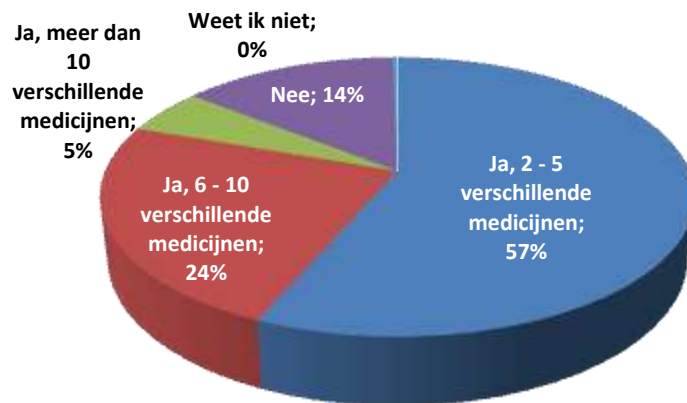


**Figuur 2. Chronische aandoeningen**

## 2.2 Nieuw medicijn

Van de ruim 9.300 deelnemers heeft circa 5.000 deelnemers (55%) een nieuw medicijn voorgeschreven gekregen in 2013 en/of 2014. De mensen die geen nieuw medicijn hebben gekregen in die periode zijn de vragenlijst uitgeleid. De verdere rapportage is gebaseerd op de circa 5.000 deelnemers die in 2013/2014 een nieuw medicijn voorgeschreven kregen.

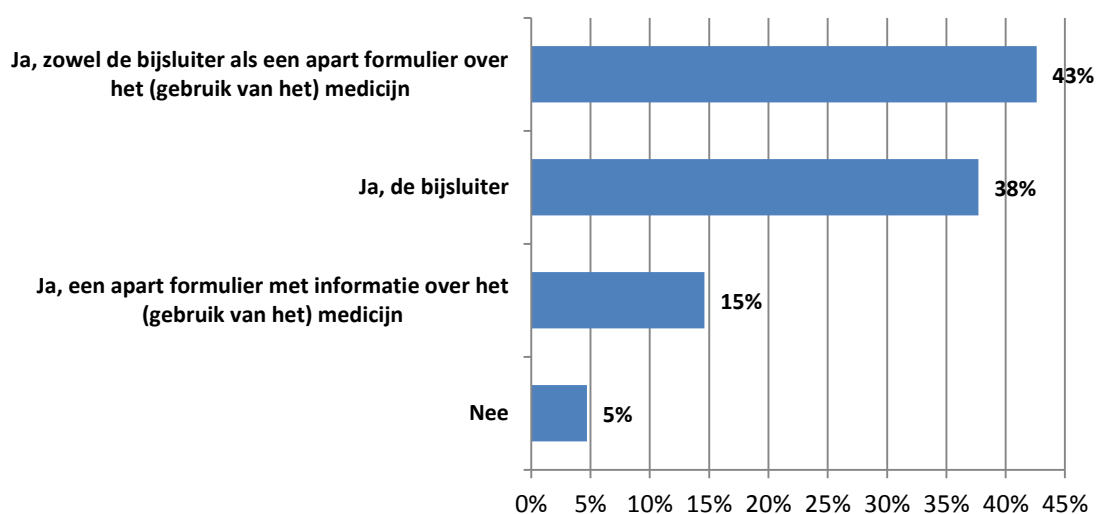
De meerderheid van deze deelnemers (86%) gebruikt meerdere medicijnen. Daarvan gebruikt 57% van de deelnemers 2 tot 5 verschillende medicijnen (figuur 3).



**Figuur 3. Aantal verschillende medicijnen**

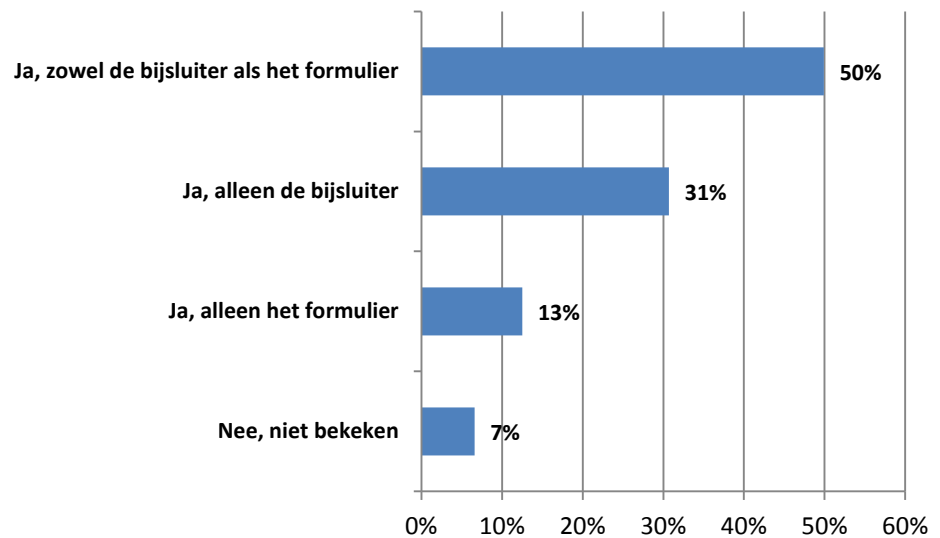
63% van de deelnemers die een nieuw medicijn kreeg in 2013 en/of 2014 heeft instructies gekregen van de apotheek hoe het medicijn te gebruiken. 28% van de deelnemers heeft echter geen instructies gekregen. De deelnemers uit de 'Anders, namelijk' categorie (7%) hebben wel instructies gekregen maar dan via de arts, het ziekenhuis of de bijsluiter.

In figuur 4 is te lezen welke schriftelijke uitleg er is gegeven over het medicijn. Bijna alle deelnemers (95%) hebben schriftelijke uitleg gekregen. Daarvan heeft 43% zowel de bijsluiter als een apart formulier over (het gebruik van) het medicijn gekregen. En 38% heeft alleen de bijsluiter gekregen.



**Figuur 4. Schriftelijke uitleg medicijn gekregen**

Van de deelnemers die schriftelijke uitleg hebben gekregen (N=4815) heeft 93% de schriftelijke uitleg wel bekeken en slechts 7% niet. De helft van de deelnemers (50%) heeft zowel de bijsluiter als het formulier bekeken. Drie op de tien deelnemers (31%) bekijkt alleen de bijsluiter (figuur 5).

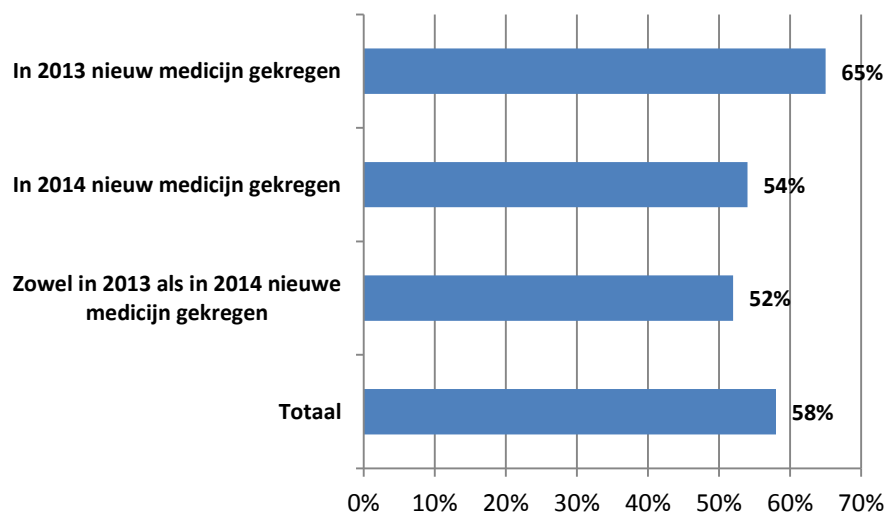


**Figuur 5. Schriftelijke uitleg medicijn bekeken**

### 2.3 Gesprek met medewerker van de apotheek

Wanneer een consument/patiënt een medicijn gaat gebruiken, moet de medewerker van de apotheek bij het verstrekken van het medicijn een aantal handelingen verrichten. Zoals de registratie van het medicijn en controleren of het medicijn veilig gebruikt kan worden. Gaat het om een nieuw medicijn of een medicijn die de patiënt langer dan een jaar niet gebruikt heeft, dan vindt er daarnaast nog een gesprek plaats tussen een medewerker van de apotheek en de patiënt. Tijdens dit gesprek kan de patiënt ook vragen stellen over het medicijn. Dit wordt het eerste uitgifte gesprek genoemd.

Ruim de helft van de deelnemers (58%) geeft aan geen eerste uitgifte gesprek gehad te hebben bij het ophalen of afleveren van het nieuwe medicijn. In 2013 kwam het vaker voor dat mensen geen eerste uitgifte gesprek hebben gehad dan in 2014 (figuur 6).



**Figuur 6. Geen gesprek gehad bij het ophalen of aflevering van nieuw medicijn uitgesplitst naar jaar**

De deelnemers die wel een gesprek hebben gehad (N=1979), hebben dit gesprek voornamelijk met de assistent(e) gevoerd (82%). Daarnaast heeft 16% van deze deelnemers dit gesprek met de apotheker gevoerd. Andere zorgverleners (4%) waar gesprekken mee zijn gevoerd: arts, huisarts en verpleegkundige.

Deelnemers die wel een eerste uitgifte gesprek hebben gehad, waarderen dit gesprek: 84% ervaart het gesprek als nuttig en 95% kreeg voldoende de ruimte om vragen te stellen.

**Andere punten die genoemd worden door de deelnemers over het gesprek:**

*"Goede uitleg en instructie, achteraf kreeg ik ruimte om eventuele vragen te stellen"*

*"We gingen een spreekkamertje binnen, kreeg een kop koffie of thee, en hebben even gesproken over het nieuwe medicijn, wanneer en hoe ik het moet gebruiken, wat voor bijwerkingen ik eventueel kan verwachten en wat als ik per ongeluk een keer oversla, en dergelijke. Dit gebeurde alles in goed verstaanbaar Nederlands, en in begrijpelijke bewoordingen. Was een soort van herhaling van het gesprek met mijn behandelaar over het nut en noodzaak van dit medicijn."*

*"Duidelijke uitleg gehad, er wordt altijd in mijn apotheek gekeken of er problemen zijn met andere geneesmiddelen die men gebruikt. Indien nodig wordt met de apotheker en/of huisarts/specialist overlegt. Dit zelfs wel eens tot mijn grote ongeduld, maar soms ook zeer verstandig."*

*"Men nam de tijd voor mij. Hoewel de wisselwerking nog moest worden gecheckt bij de apotheker kreeg ik het medicijn mee. Als bleek dat ik het niet mocht gebruiken zou ik worden gebeld, dat is niet gebeurd. Wel vreemd was dat in het apothekersformulier niet stond of ik er mee mocht zwemmen/douchen (het ging om transdermale medicatie). Na spuurwerk door de assistente bleek dat ik er wel mee in het water kan. Dat stond wel in de bijsluiter maar dus niet in het formulier."*

*"Kort maar open. Ik had het gevoel dat ik alles wat ik wilde vragen ook kon vragen, en dat heb ik ook gedaan. Later terug geweest met een extra vraag waarvoor ook ruimte en tijd werd genomen."*

*"Heel kort. Of ik bekend was met het medicijn. Of de voorgeschreven arts er al iets over vertelt had, en of ik nog vragen had."*

*"Ik had over het nieuwe medicijn ook al een gesprek gehad met mijn arts. Ik keek daarom ook op dat ik met de assistente naar een kamertje moest want ik wist niet wat de bedoeling was. Maar toen begon ze over het nieuwe medicijn en dat kwam wel goed uit want ik was vergeten mijn arts iets te vragen, en dat heb ik toen kunnen doen"*

*"Goed, maar geen privacy, iedereen kon meeluisteren. Ik kon ook precies horen welke medicatie andere klanten gebruikten en welke instructies zij kregen."*

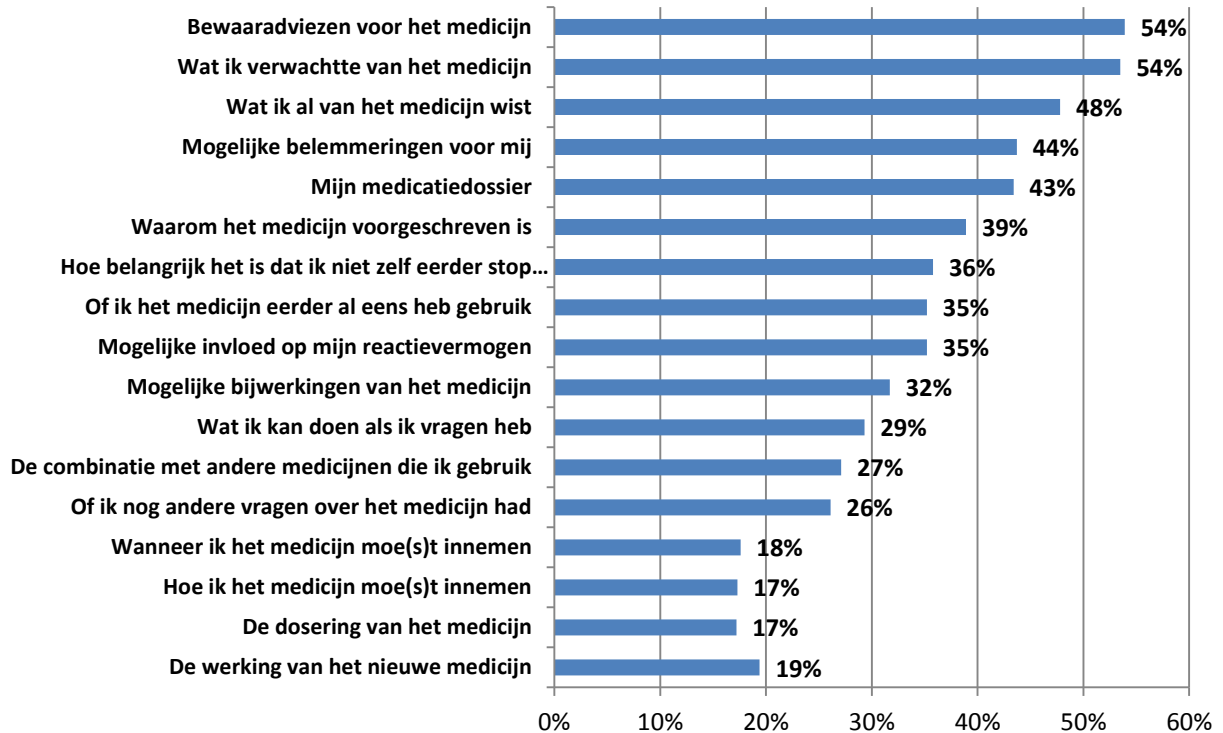
*"Vreemd is dat het voorafgaand aan het gesprek niet vermeld wordt door de medewerker. Pas bij het afrekenen bleek dat de kosten in rekening waren gebracht. Je krijgt nu wel een dubbele uitleg eerst van de eigen huisarts en dan bij de apotheek."*

*"Een medewerkster van de apotheek vroeg: "Weet u hoe u de medicijnen moet gebruiken?" Mijn antwoord was: "Ja, de huisarts heeft het me verteld". Waarna de medewerkster toch begon uit te leggen, ongevraagd dus."*

Bij een eerste uitgifte gesprek kunnen verschillende aspecten aan bod komen. In onderstaande figuur is af te lezen welke onderwerpen niet besproken zijn. De aspecten die het minst vaak besproken worden, zijn: bewaaradviezen voor het medicijn (54%), verwachtingen van de patiënt (54%), aanwezige kennis van de patiënt over het medicijn (48%), mogelijke belemmeringen voor de patiënt



bij het gebruik van het nieuwe medicijn (44%) en het medicatiedossier (43%).



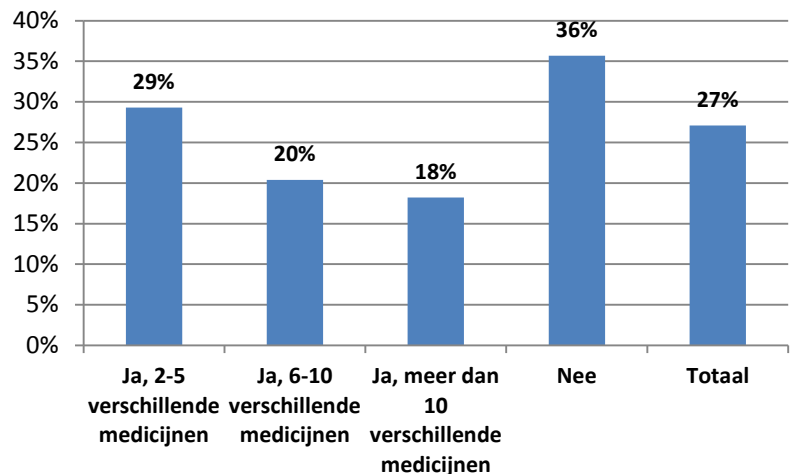
**Figuur 7. Aspecten die niet besproken zijn bij het gesprek**

Opvallend hierbij is dat aspecten die te maken hebben met therapietrouw veelal niet besproken worden. Therapietrouw heeft er mee te maken dat patiënten geneigd zijn om de medicijnen te blijven slikken. Aspecten die hier bijvoorbeeld mee samenhangen zijn: verwachtingen van het medicijn, al aanwezige kennis van het medicijn, mogelijke belemmeringen, waarom het medicijn voorgeschreven is en hoe belangrijk het is om niet zelf te stoppen.

Daarnaast is het opmerkelijk dat 86% van de deelnemers verschillende medicijnen gebruikt, echter wordt in 27% van de gevallen de combinatie met andere medicijnen niet besproken.

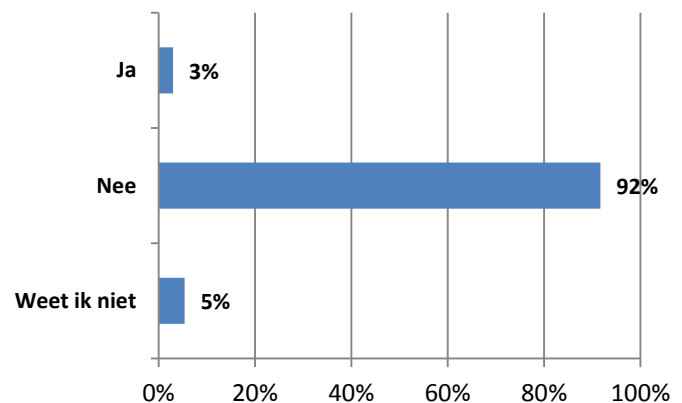
Verder is het opvallend dat ruim een kwart van de deelnemers (26%) aangeeft dat er niet ter sprake is gekomen of de patiënt nog vragen had over het medicijn, terwijl in het eerste uitgifte gesprek hier juist ruimte voor zou moeten zijn.

Als het aspect 'de combinatie met andere medicijnen die ik gebruik' nader wordt bekeken (figuur 8), blijkt dat 18% van de deelnemers die meer dan 10 verschillende medicijnen gebruiken dit aspect niet bespreekt tijdens het eerste uitgifte gesprek.



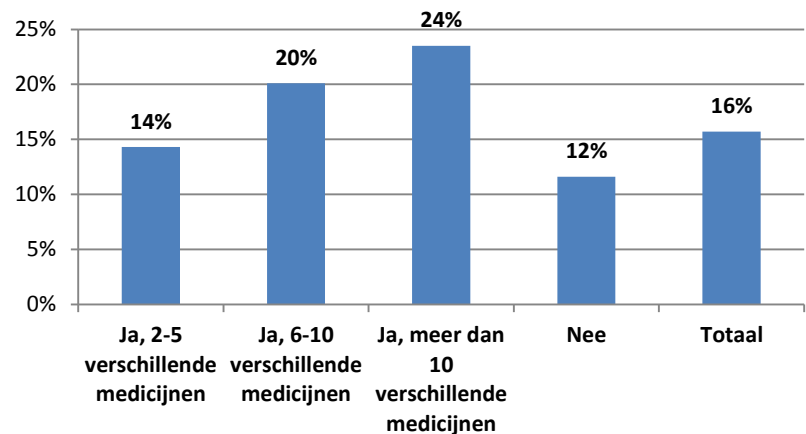
**Figuur 8. Aspect 'de combinatie met andere medicijnen die ik gebruik' is niet besproken in het eerste uitgifte gesprek**

Bij slechts 3% van de deelnemers die geen gesprek heeft gehad (N=3091), heeft de apotheker of assistent(e) wel aangegeven een gesprek te willen voeren (figuur 9) en zag de patiënt van het gesprek af.



**Figuur 9. Apotheker of assistente heeft aangegeven dat ze een gesprek willen voeren**

De meest voorkomende reden die hiervoor wordt opgevoerd, is dat hij/zij het niet nodig vond (50%). 42% van de deelnemers geeft een andere reden op: al eerder uitleg gekregen of al bekend zijn met het medicijn. Bij 92% van de deelnemers is er geen gesprek aangeboden (N=2981). Hiervan had 16% wel een gesprek willen hebben. In figuur 10 is te zien dat des te meer medicijnen de deelnemers gebruiken, des te meer ze een eerste uitgifte gesprek hadden gewild. Een kwart (24%) van de deelnemers die meer dan 10 verschillende medicijnen gebruiken had een eerste uitgifte gesprek willen hebben, maar hebben dit niet gehad (N=136).



**Figuur 10. Deelnemers die een eerste uitgifte gesprek hadden gewild**

**Deelnemers gaven aan de volgende aspecten graag te willen bespreken in een gesprek:**

*"Wat precies de werking is en hoe je het inneemt en wat je er het beste bij kan innemen"*

*"Of ik dit medicijn mag gebruiken i.v.m. allergische reactie op diverse stoffen. Wanneer ik het medicijn het beste kan innemen, i.v.m. mijn andere medicijnen. Of het mijn andere medicijnen versterkt of beïnvloedt"*

*"Wat de ervaringen zijn met het medicijn en hoe lang het al op de markt is. Waar ik evt. op moet letten gezien mijn andere medicijngebruik. Bijv. vitamines en/of mineralen tekorten en wisselwerking met de andere medicijnen. En ik heb al voor bepaalde medicijnen een allergie met astma-aanvallen tot gevolg dus daar zou ik ook over vragen."*

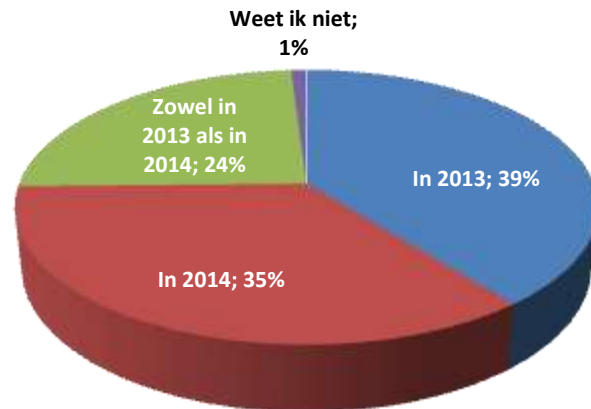
*"Waar ik moet letten, of de bijwerkingen gevaarlijk zijn en wat ik moet doen als ik die heb. Verschillen tussen papier & bijsluiter, wanneer ik contact moet opnemen"*

*"Wat ik precies moet doen bij klachten en bijwerkingen, en of de apotheek andere merken heeft als het betreffende medicijn niet werkt, of dat ik dan bijvoorbeeld opnieuw naar de specialist toe moet om dit te bespreken."*

*"Meer informatie en zeker de bijwerkingen. Ook de frequentie van het toepassen en wat als ik er mee zou stoppen (of te lang mee doorgaan)."*

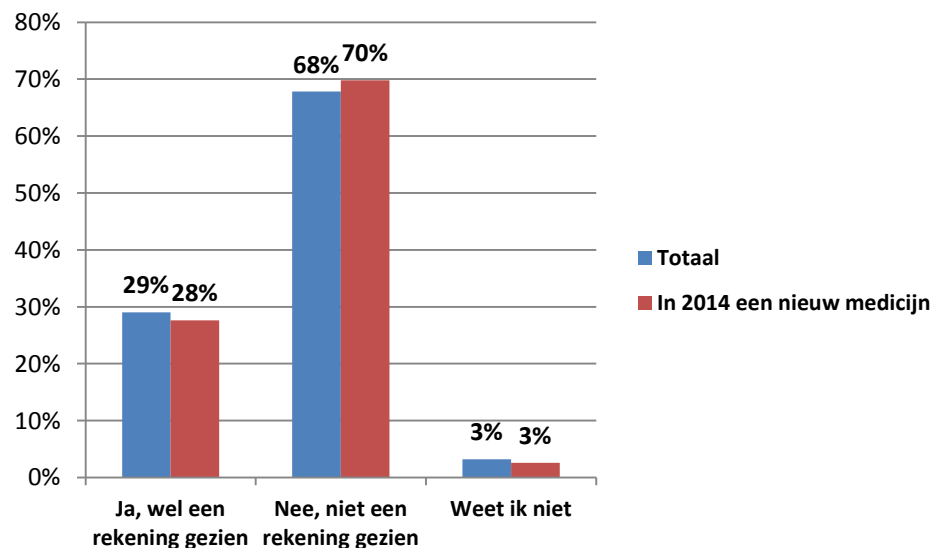
## **2.4 Inzicht in kosten**

Vier op de tien deelnemers (39%) heeft het nieuwe medicijn in 2013 gekregen. Ruim een derde van de deelnemers (35%) in 2014 en een kwart van de deelnemers (24%) zowel in 2013 als 2014 (figuur 11).



**Figuur 11. Nieuw medicijn gekregen in 2013 en/of 2014**

Vanaf 2014 is het verplicht om op de rekening de kosten van het eerste uitgifte gesprek apart te vermelden. Ruim twee derde van alle deelnemers (68%) heeft geen rekening gezien met de bedragen die in rekening zijn gebracht voor het nieuwe medicijn. Voor de deelnemers die alleen in 2014 een nieuw medicijn hebben gekregen (N=1789) ligt dit percentage iets hoger, namelijk 70% heeft (nog) geen rekening gezien met bedragen die in rekening zijn gebracht voor het nieuwe medicijn (figuur 12).

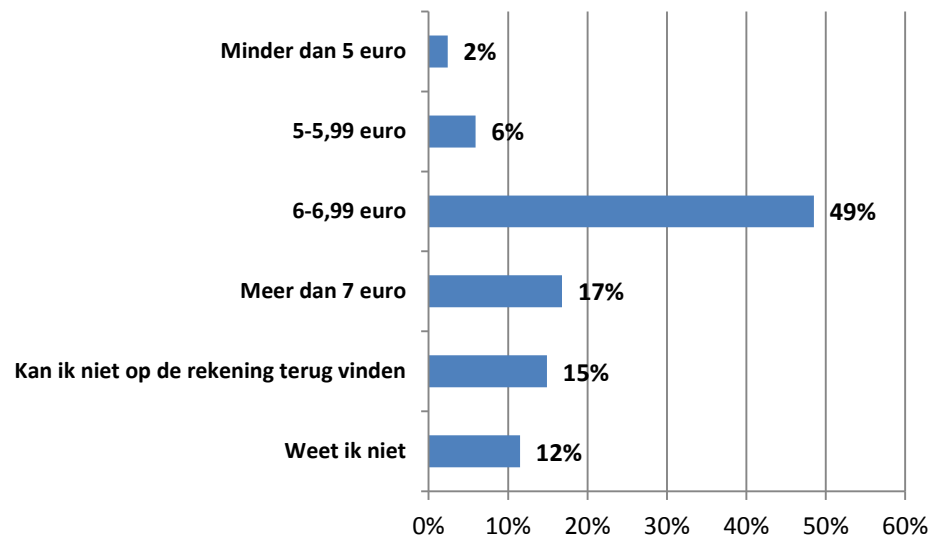


**Figuur 12. Rekening met bedragen voor het nieuwe medicijn wel/niet gezien**

Van alle deelnemers die wel de rekening hebben gezien (N=896), snapte 21% niet wat er op de rekening stond. Van de deelnemers met alleen een nieuw medicijn in 2014 (N=504), snapte een kwart (25%) niet wat er op de rekening stond.

Aan deelnemers die alleen in 2014 een nieuw medicijn ontvingen en de rekening hebben gezien (N=495) is gevraagd welk bedrag in rekening is gebracht voor het eerste uitgifte gesprek. De helft van de deelnemers (49%) heeft 6 tot 6,99 euro betaald. 15% van de deelnemers kon niks terug vinden op de rekening (figuur 13).

Er dient hierbij wel een kanttekening geplaatst te worden. Er kunnen verschillende termen gebruikt worden voor het eerste uitgifte gesprek. Hierdoor is het voor een patiënt lastiger te achterhalen of er kosten gerekend zijn voor het eerste uitgifte gesprek. En kan het lijken alsof het bedrag hiervoor niet gespecificeerd op de rekening staat.



**Figuur 13. Kosten eerste uitgifte gesprek**

### 3 Conclusie

#### 3.1 Gesprek met medewerker van de apotheek

- Meer dan de helft van de deelnemers geeft aan geen eerste uitgifte gesprek gehad te hebben bij de apotheek bij het ophalen of aflevering van een nieuw medicijn. Deelnemers met een nieuw medicijn alleen in 2014 geven vaker aan dat ze een eerste uitgifte gesprek hebben gehad. Dus er wordt steeds vaker een eerste uitgifte gesprek gehouden door de apotheker.
- Deelnemers die wel een eerste uitgifte gesprek hebben gehad waarderen dit. 84% van de deelnemers ervaart het gesprek als nuttig en 95% kreeg voldoende de ruimte om vragen te stellen.
- Tijdens het gesprek worden zaken omtrent therapietrouw minder vaak besproken. Het gaat hierbij om verwachtingen van het medicijn (54%), al aanwezige kennis van het medicijn (48%), mogelijke belemmeringen (44%), waarom het medicijn voorgeschreven is (39%) en hoe belangrijk het is om niet zelf te stoppen (36%).
- Hoewel 86% van de deelnemers meerdere medicijnen gebruikt, geeft 27% van de deelnemers aan dat de combinatie met andere medicijnen niet besproken is in het gesprek.

#### 3.2 Inzicht in de kosten

- 68% van alle deelnemers heeft (nog) geen rekening gezien met de bedragen die in rekening zijn gebracht voor het nieuwe medicijn. Zeven op de tien deelnemers (70%) die in 2014 een nieuw medicijn hebben gekregen, heeft dit (nog) niet gezien.
- 21% van alle deelnemers snapt niet wat er op de rekening stond. Een kwart van de deelnemers (25%) die in 2014 een nieuw medicijn gekregen hebben, begreep dit niet. Twee op de tien deelnemers (20%) kan het bedrag voor het eerste uitgifte gesprek niet terug vinden op de rekening. Voor de deelnemers met een nieuw medicijn in 2014 kan 15% dit bedrag niet terug vinden.

Er dient hierbij wel een kanttekening geplaatst te worden. Er kunnen verschillende termen op de factuur gebruikt worden voor het eerste uitgifte gesprek. Hierdoor is het voor een patiënt lastiger te achterhalen of er kosten gerekend zijn voor het eerste uitgifte gesprek. En kan het lijken alsof het bedrag hiervoor niet gespecificeerd op de rekening staat.

#### 3.3 Aanbevelingen

- Meer dan de helft van de deelnemers heeft geen eerste uitgifte gesprek gehad. Deelnemers vinden het gesprek wel nuttig en ervaren het als positief. Daarom is het ontoelaatbaar dat bij meer dan de helft van de deelnemers het eerste uitgifte gesprek niet is gevoerd. Apothekers moeten alle patiënten met een nieuw medicijn een eerste uitgifte gesprek aanbieden.
- Deelnemers geven regelmatig aan dat arts en apotheker zaken omtrent nieuwe medicijnen dubbelop bespreken. Arts en apotheker moeten voorkomen dat zaken ongewenst dubbelop besproken worden. Daarnaast dient in het eerste uitgifte gesprek voldoende aandacht te zijn voor aspecten omtrent therapietrouw. Betere samenwerkingsafspraken tussen arts en apotheker is gewenst. Dit om te voorkomen dat zaken onnodig dubbelop plaatsvinden en om optimaal medicijngebruik en therapietrouw te bevorderen.
- Verschillende deelnemers begrepen de rekening niet en konden het bedrag dat in rekening is gebracht voor het eerste uitgifte gesprek niet terug vinden op de rekening. Door gebruik te maken van een gemeenschappelijke taal tussen alle betrokken partijen: patiënten, apothekers en zorgverzekeraars, kan de onduidelijkheid onder patiënten weggenomen worden.