

# je medicijnen, makkelijk en op jouw manier



Whitepaper Etos+

Versie 1.0

[www.etosplus.nl](http://www.etosplus.nl)

24 februari 2020

## Inhoudsopgave

1. Wat is de nieuwe Etos+ medicijnservice? .....	2
2. Hoe werkt de nieuwe Etos+ medicijnservice? .....	3
3. Wat zijn de voordelen van de Etos+ medicijnservice? .....	4
4. Wat is de rol van Thuisapotheek? .....	5
5. Hoe wordt er met patiënt/klant gegevens omgegaan? .....	6
5.1 Hoe wordt privacy gewaarborgd? .....	6
5.2 Hoe worden gegevens beveiligd? .....	7
6. Hoe wordt de juistheid van informatieverstrekking gewaarborgd? .....	9
7. Hoe wordt de medicatieveiligheid gewaarborgd? .....	10

## 1. Wat is de nieuwe Etos+ medicijnservice?

Alles wat je op (herhaal)recept krijgt voorgeschreven, op tijd, gecontroleerd en in de juiste hoeveelheid in huis op de manier die jou het best uitkomt: dat is Etos+, een exclusieve samenwerking tussen Etos en Thuisapotheek (PGH Apotheek BV).

Etos+ maakt medicijnen bestellen, thuisbezorgd krijgen of ophalen gemakkelijk. Dat scheelt tijd, geeft helderheid, grip op wat je gebruikt en met de privacy die je wilt. Etos+ is de medicijnservice van Etos en de Thuisapotheek. Via de Etos+ App bestel je je medicijnen rechtstreeks bij Thuisapotheek en kan je je medicijnen laten bezorgen daar waar jij wilt: thuis of in een Etos winkel (balie of locker) bij jou in de buurt. Je kunt de medewerkers van Thuisapotheek via de telefoon bereiken voor advies en met al je vragen over je medicijngebruik. In alle rust, op het moment dat jou past en in alle privacy. Daarbij heb je in de Etos+ App op je smartphone de beschikking over een actueel overzicht van de medicijnen die je gebruikt (hebt).

Etos is geen apotheek maar werkt nauw samen met haar exclusieve partner Thuisapotheek. De samenwerking tussen Etos en Thuisapotheek houdt in dat de Etos+ App bestelmogelijkheden en de Etos winkels als afhaalpunten biedt voor receptgeneesmiddelen die door het apotheekteam van de Thuisapotheek volgens de daarvoor geldende regels worden verstrekt.



## 2. Hoe werkt de nieuwe Etos+ medicijnservice?

Je downloadt eerst de Etos+ App en identificeert jezelf via de gebruikelijke methode van jouw bankieren App en daarna voltooi je de 2-staps authenticatie via sms. In de Etos+ App vul je eenmalig je gegevens aan en geef je aan wanneer het jou uitkomt om door Thuisapothek gebeld te worden voor een persoonlijk intakegesprek.

Je geeft in de Etos+ App toestemming aan Thuisapothek om jouw medische gegevens uit het apothek informatiesysteem in de Etos+ App aan jou te kunnen laten zien en aan Etos om je medische gegevens te mogen verwerken. Via de Etos+ App maak je een afspraak met Thuisapothek voor een telefonische intake waarbij het apothekteam de noodzakelijke gegevens controleert en je verdere uitleg geeft. Na dit gesprek stuurt Thuisapothek jouw huisarts -indien je dit hebt aangegeven- een bericht, zodat die jouw voorkeursapothek kan wijzigen in Thuisapothek. Als dat is ingeregeld, komen de recepten die je huisarts voorschrijft vanaf dat moment rechtstreeks binnen bij Thuisapothek.

Als je huisarts een recept uitschrijft ontvang je daarvan een melding in jouw Etos+ App. In de Etos+ App kun je dan aangeven waar je je medicijnen wilt ontvangen. Thuisapothek verzorgt het klaarmaken en verpakken van het recept in een discrete box en verstuurt het naar jouw thuisadres of naar een door jou gekozen Etos winkel. In de Etos winkel weet niemand welke medicijnen je gebruikt of hebt besteld. Bij de pick-up balie laat je je rijbewijs, paspoort of identificatiebewijs zien. Op vertoon van de barcode van je bestelling in de Etos+ App krijgt je je medicatie mee. In sommige Etos winkels is een beveiligde locker die je opent met een tijdelijke persoonlijke toegangscode die je specifiek voor je bestelling krijgt in de Etos+ App.

Bij herhaalrecepten werkt het nog makkelijker, je krijgt een bericht op je telefoon en kunt direct in de Etos+ App je herhaalmedicatie bestellen.

Thuisapothek declareert de kosten van je medicijnen rechtstreeks bij de zorgverzekeraar. De verzekeraar weet of je volledig verzekerd bent voor de medicijnen op basis van je eigen risico en je polisvoorwaarden. Mochten de kosten niet volledig gedekt zijn, ontvang je een factuur van de verzekeraar. Er zijn enkele medicijnen die geen enkele zorgverzekeraar vergoedt. De kosten van die medicijnen brengt Thuisapothek direct bij jou in rekening.

Van belang voor de Etos+ dienstverlening is dat je als gebruiker twee overeenkomsten aangaat. Enerzijds wordt je klant van Etos+ en anderzijds sluit je een zelfstandige behandelingsovereenkomst met de Thuisapothek. De Thuisapothek is jouw behandelend apothek en draagt de verantwoordelijkheid voor de intake, uitgifte en ter hand stelling van de geneesmiddelen, medicatieverificatie, medicatiebewaking en medicatiereview.

### 3. Wat zijn de voordelen van de Etos+ medicijnservice?

Tijden veranderen. Waar je vroeger alleen in de winkel om advies vroeg, doe je dat steeds meer online. Wij zien dat onze klanten 24/7 behoefte hebben aan gezondheidsinformatie. Uit onderzoek van Etos blijkt dat mensen behoefte hebben aan meer gemak, snelheid en anonimiteit bij het ophalen of ontvangen van medicijnen. Mensen helpen om hun medicijnen op tijd en makkelijk in huis te halen, past in de strategie van Etos om de vertrouwde partner in gezondheid te zijn en de klant elke dag te helpen zich goed te voelen.

#### **Therapietrouw en inzicht**

Via de Etos+ App heb je inzicht in je medicijnhistorie: een overzicht van de medicijnen die je recent hebt voorgeschreven gekregen (het Actuele Medicatie Overzicht) en de historische recepten die voor de Thuisapotheek opvraagbaar zijn via het Landelijk Schakelpunt (LSP) mits je hiervoor toestemming hebt gegeven. Met deze gegevens kan de Thuisapotheek controleren of je de voorgeschreven medicijnen veilig kunt gebruiken. Doordat de huisarts en de apotheek over dezelfde informatie beschikken, worden fouten voorkomen. Herhaalrecepten worden automatisch en op tijd aangevraagd, dat scheelt jou en je arts tijd en helpt je bij je terapietrouw.

#### **Meer controle, meer gemak**

Veel mensen hebben behoefte aan zorg- en dienstverlening, waarbij meer rekening wordt gehouden met het drukke persoonlijke leven zodat zij de keuze hebben om de beschikbaarheid van advies en medicatie op een manier aangereikt te krijgen die beter past bij hun persoonlijke behoefte. Nu kun je receptgeneesmiddelen laten thuisbezorgen of ophalen waar en wanneer je wilt. De Etos winkels hebben ruime openingstijden en een goede spreiding. Ook is er toegang tot deskundig telefonisch advies van medewerkers van de thuisapotheek wanneer het jou uitkomt. Daarmee geven we je de regie maken we je het zo makkelijk mogelijk en helpen we je bij een goed en veilig medicijngebruik.

#### **Meer privacy, volledige veiligheid**

We geven je persoonlijk advies via de telefoon, op het moment dat het jou past en in alle privacy. Hierdoor heb je meer rust en ruimte voor al je vragen. Bij de ontwikkeling van de Etos+ service is flink ingezet op beveiliging, omdat privégegevens privé moeten blijven. Verder zijn digitale recepten in de Etos+ App rechtstreeks afkomstig van de huisarts. Dit voorkomt fouten en waarborgt de betrouwbaarheid van de recepten. De Etos+ service voldoet aan alle relevante geldende wet- en regelgeving en richtlijnen.

#### **Contact met de apotheek kan altijd**

Met Thuisapotheek is de farmaceutische zorg en medicatieveiligheid voor patiënten in goede handen. De medewerkers van de Thuisapotheek zijn bereikbaar voor overleg en vragen. Doordeweeks van 8.00 tot 20.00 uur en ook op zaterdag.

## 4. Wat is de rol van Thuisapotheek?

Thuisapotheek is een gecertificeerde online apotheek die voldoet aan alle eisen van de HKZ-kwaliteitsnorm (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Thuisapotheek voorziet duizenden Nederlanders van hun dagelijkse medicijnen. Je hebt de geruststelling dat je het juiste medicijn in de juiste dosering en op het juiste moment aangeleverd krijgt. Elke bestelling wordt gecontroleerd door apothekers en apothekersassistenten. Je bestelt online met persoonlijke aandacht. Betrouwbaar, veilig en prettig dichtbij. Thuisapotheek verzorgt de medicijnbewaking, verstrekking van medicijnen (thuisbezorging of afhalen bij een Etos winkel), de receptaanvraag bij herhaalmedicatie bij de huisarts, klantenservice en geeft je persoonlijk advies over je medicijnen (per telefoon). Etos verzorgt de Etos+ afhaalpunten in de Etos winkels waar klanten hun bestellingen kunnen afhalen en de Etos+ App, die in samenwerking met Thuisapotheek is ontwikkeld.

[Meer over Thuisapotheek](#)



## 5. Hoe wordt er met jouw patiënt/klantgegevens omgegaan?

Thuisapothek en Etos staan ervoor in dat de privacy en beveiliging van jouw persoonsgegevens gewaarborgd zijn conform alle geldende wet en regelgeving en richtlijnen voor farmacie, informatiebeveiliging en privacy.

### 5.1 Hoe wordt privacy gewaarborgd?

#### **Etos**

Waarborging van je privacy als Etos+ App gebruiker en als ingeschreven patiënt van Thuisapothek staat voorop. Medewerkers van Thuisapothek en Etos krijgen alleen toegang tot jouw gegevens indien dit nodig is voor de zorg en dienstverlening en jij daar uitdrukkelijk toestemming voor hebt gegeven. Voor winkelmedewerkers van Etos zal je gezondheidsinformatie in de Etos+ App **nooit** toegankelijk zijn, want zij hebben deze gegevens niet nodig. Patiëntgegevens worden op aparte servers, buiten de Etos+ App, opgeslagen. Etos verwerkt je gegevens alleen om de diensten van Etos+ App aan te bieden waarmee je medicijnen kunt bestellen, je zelf je eigen gegevens kunt inzien, en om de Etos+ App te kunnen verbeteren. Etos doet geen cross-selling en gebruikt jouw gegevens niet voor andere doeleinden dan voor de Etos+ dienstverlening. Een uitgebreide toelichting over de wijze waarop we je gegevens beschermen, lees je in het [Etos+ privacy statement](#).

#### **Thuisapothek**

Thuisapothek is gebonden aan wetgeving die de privacy van de patiënt garandeert. Hieronder vallen de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst), de NAN (Nederlandse Apothek Norm), KNMP-richtlijnen (beroepsvereniging van apothekers) en uiteraard de AVG (Algemene Verordening Gegevensverwerking). Doordat Thuisapothek gecertificeerd is volgens de HKZ-kwaliteitsnorm, kun je erop vertrouwen dat Thuisapothek al de procedures en regelingen zorgvuldig toepast. Het belangrijkste is dat de zorgverleners van Thuisapothek gebonden zijn aan een geheimhoudingsplicht. Thuisapothek zal je gegevens nooit met anderen delen zonder dat je daarvoor zelf toestemming hebt verleend.

#### **Landelijk Schakelpunt (LSP)**

Via het Landelijk Schakelpunt (LSP) kunnen zorgverleners zoals artsen en apothekers veilig medische gegevens delen. Het Landelijk Schakelpunt is geen database: er worden geen medische gegevens opgeslagen. De gegevens van patiënten blijven gewoon staan in de systemen van hun zorgverleners, bijvoorbeeld bij de huisarts en de apotheek. Via het LSP kunnen apothekers en artsen medische gegevens bij elkaar opvragen, als je daarvoor toestemming hebt verleend. Thuisapothek deelt alleen gegevens over de medicatie die door Thuisapothek is verstrekt met andere zorgverleners, als die hiernaar vragen in het kader van jouw zorgvraag. Op deze manier kunnen andere zorgverleners jou snelle en veilige zorg bieden. Je kunt je toestemming om deze gegevens via het LSP te delen wijzigen in het 'instellingen'-scherm in de Etos+ App. Wil je weten welke andere zorgverleners jouw toestemming hebben om medische gegevens te delen via het LSP? Ga dan naar [www.volgjezorg.nl](http://www.volgjezorg.nl), waar je ook deze toestemmingen kunt wijzigen.

## 5.2 Hoe worden gegevens beveiligd?

Etos en Thuisapothek gaan uiterst zorgvuldig om met bijzondere persoonsgegevens (zoals medicijngegevens). Wij hebben verschillende technische en organisatorische maatregelen genomen, zoals 2-staps-authenticatie voor de Etos+ app (pincode en touch- of face-inlog) om je gegevens goed te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Winkelmedewerkers van Etos hebben **nooit** inzicht in je medische gegevens of inhoud van bestellingen.

Thuisapothek en Etos waarborgen de bescherming van de gegevens van Etos+ gebruikers en voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld. Bij de ontwikkeling van Etos+ service is uitgebreid stilgestaan bij de geldende NEN normen op het gebied van informatiebeveiliging in de zorg. Thuisapothek gebruikt een eigen apothek informatiesysteem dat voldoet aan de voor zorgverleners geldende veiligheidseisen en wisselt met andere zorgverleners gegevens uit via beveiligde directe verbindingen (reeds bestaande infrastructuur en niet gekoppeld aan het internet). Etos gebruikt aparte beveiligde databases. Etos bewaart jouw persoonsgegevens met betrekking tot de Etos+ App gescheiden van andere klantgegevens van Etos.

Een uitgebreide toelichting over de wijze waarop we je gegevens beschermen, lees je in het [Etos+ privacy statement](#).

### **Noodzakelijke (medische) gegevens**

Wanneer je de Etos+ App gebruikt, worden alleen die data (real time) opgevraagd die noodzakelijk zijn voor je persoonlijke zorg en dienstverlening. Het tonen van jouw medicijnoverzicht en/of voorschreven recepten kan informatie geven over je gezondheid. Thuisapothek en Etos verwerken deze gegevens voor het leveren van de verschillende onderdelen van de dienst. Thuisapothek mag deze gegevens verwerken op grond van de wettelijke verplichtingen die voor haar gelden als zorgverlener. Etos is geen zorgaanbieder, en vraagt je daarom expliciete toestemming om deze gegevens in de Etos+ App te mogen verwerken om deze gegevens aan jou te kunnen tonen. Als je geen toestemming geeft, of deze toestemming intrekt, dan kan je de diensten van de Etos+ App niet gebruiken.

### **Bewaartermijnen**

De medische gegevens die bij de aanmelding worden opgegeven, worden maximaal een week op een aparte server (buiten de Etos+ App) opgeslagen. Deze periode heeft Thuisapothek nodig om het zorgdossier aan te maken. Op de servers worden gedurende 90 dagen de gegevens van de verzonden bestellingen bewaard. Doel hiervan is dat zowel Thuisapothek als jij deze gegevens kunnen raadplegen. Doordat jij deze gegevens in de Etos+ App op overzichtelijke wijze gepresenteerd krijgt, heb je 24 uur per dag toegang tot je medicatiehistorie. Dit bevordert het juiste gebruik van de geneesmiddelen. Gegevens die worden opgeslagen in het apothek informatiesysteem blijven daar staan volgens een wettelijk bewaartermijn. Etos heeft op geen enkele wijze toegang tot de patiëntgegevens in het apothek informatiesysteem van Thuisapothek en maakt ook geen gebruik van patiëntgegevens voor commerciële doeleinden. Je account met de contactgegevens die je daaraan koppelt blijven beschikbaar tot je account verwijdert.

### **Aanmelding**

Bij de eerste aanmelding moet je je identificeren via je internetbankieren-app. Via je bank kunnen we veilig vaststellen dat jij het bent en met hulp van je bank-app gaat dat in enkele seconden. Dat wordt mogelijk gemaakt door iDIN, een dienst die is ontwikkeld door de banken. Door in te loggen via je bank-app krijgen we alleen je persoonsgegevens, dus we zien géén saldo of betalingen. Die zijn volledig afgeschermd.



Om je aanmelding af te ronden plan je een belafspraak met Thuisapotheek in. Na deze telefonische intake verwerkt een medewerker van Thuisapotheek alle benodigde gegevens. Na 7 dagen worden de ingevoerde medische gegevens gewist van de servers van Etos+.

Thuisapotheek bewaart de gegevens 15 jaar (dit is de voorgeschreven wettelijk bewaartermijn voor apotheken) in het zorgdossier binnen haar eigen systemen waar Etos geen toegang toe heeft. Omdat je zowel klant wordt van Etos+ als van Thuisapotheek, vragen we je tijdens de aanmelding naast [de algemene voorwaarden van Etos+](#), ook [de algemene voorwaarden van Thuisapotheek](#) te accepteren.

## 6. Hoe wordt de juistheid van informatieverstrekking gewaarborgd?

Je bestelling wordt, net als bij elke andere apotheek, samengesteld en gecontroleerd door de apothekers en apothekersassistenten van Thuisapotheek. Zij kennen de mogelijke bijwerkingen van alle medicijnen die Nederlandse artsen voorschrijven. Ze controleren of jouw bestelling veilig gecombineerd kan worden met andere medicijnen die je (hebt) gebruikt, en of er geen vervelende bijwerkingen kunnen voorkomen.

De apothekers van Thuisapotheek zijn je gekwalificeerde aanspreekpunt voor deskundig advies over geneesmiddelen op recept en medicatiebewaking. Je kunt vragen over je medicijnen telefonisch stellen aan de apothekers van Thuisapotheek. Verder zit de bijsluiter, met belangrijke informatie over het medicijn, natuurlijk bij je eerste bestelling. Op korte termijn kun je de bijsluiter ook gaan inzien via de Etos + App. Betrouwbare informatie vind je verder op [apotheek.nl](https://www.apotheek.nl) en [kijksluiter.nl](https://www.kijksluiter.nl), deze links worden ook getoond in de app. Een Etos medewerker in de winkel mag geen informatie of advies over medicijnen op recept geven.

### Medicijnoverzicht

In je medicijnoverzicht zie je een overzicht van medicijnen die voorgeschreven zijn (het Actuele Medicatie Overzicht) en ook de historische recepten die voor de Thuisapotheek opvraagbaar zijn via het Landelijk Schakelpunt (LSP) mits je hiertoe toestemming hebt gegeven. De medicijnen die zijn verstrekt door Thuisapotheek, in de tijd dat je de Etos+ App gebruikt, zie je hier altijd. Als je al een herhaalrecept had bij je vorige apotheek, vraagt Thuisapotheek een nieuw recept aan bij je arts. Zo komen deze medicijnen ook in je overzicht te staan.



## 7. Hoe wordt de medicatieveiligheid gewaarborgd?

De drie pijlers 'medicatieverificatie, medicatiebegeleiding en medicatiebeoordeling' zijn de basis van een veilige medicamenteuze behandeling onder verantwoordelijkheid van Thuisapothek.

### *Medicatieverificatie*

Tijdens het intakegesprek controleert Thuisapothek de algemene patiëntgegevens en voert een medicatieverificatie uit. Bij medicatieverificatie wordt tijdens een telefoongesprek met jou gecheckt of de historische medicatiegegevens, zoals te bevragen via het LSP, overeenkomen met de medicijnen die je zelf zegt te gebruiken. Pas als dit 100% in orde is, word je ingeschreven in Thuisapothek. Bij nieuwe recepten vindt controle plaats op interacties met andere medicijnen die je gebruikt. Daarnaast worden dosering, interacties, allergieën en intoleranties gecontroleerd. Dit proces noemen we medicatiebewaking.

**Medicatieverificatie** is het vaststellen van de daadwerkelijk gebruikte medicatie om zodoende tot een actueel en waarheidsgetrouw medicatieoverzicht te komen. **Medicatieverificatie** is belangrijk op meerdere momenten in het zorgproces en daarom een essentieel onderdeel van kwalitatief hoogwaardige zorg.

### *Medicatiebegeleiding*

Thuisapothek kan jouw medicatiedossier altijd actualiseren en inzien, indien je dit bij je vorige apotheken hebt opengezet via het LSP. Daarmee kan de Thuisapothek controleren op interacties met andere geneesmiddelen die je gebruikt. Doordat Thuisapothek jouw toestemming vraagt om jouw medische gegevens te kunnen laten delen via het Landelijk Schakelpunt, kunnen ook andere zorgverleners, - als het nodig is - zien welke medicijnen aan jou zijn geleverd door Thuisapothek en over de juiste informatie beschikken. Dit is in het belang van jouw medicatieveiligheid. Voor het delen van gegevens via het LSP moet je uitdrukkelijk toestemming geven.

### *Medicatiebeoordeling*

In een medicatiebeoordeling bespreekt een apotheker van Thuisapothek met jou of je alle medicijnen die je neemt ook echt nodig zijn en of ze (nog) goed werken. Dit kan handig zijn als je bijvoorbeeld veel medicijnen tegelijk gebruikt. De medicatiebeoordeling is er om het gebruik van je medicijnen zo makkelijk mogelijk te maken. En te voorkomen dat er problemen ontstaan. Een medicatiebeoordeling is dus voor je eigen veiligheid.

### **Waarom een medicatiebeoordeling?**

Op oudere leeftijd kan je lichaam anders gaan reageren op medicijnen. Bijvoorbeeld doordat je nieren minder goed gaan werken. Ook kan je lichaam gevoeliger worden voor bepaalde medicijnen als je ouder wordt, waardoor je klachten of bijwerkingen kunt krijgen.

### **Opslag en uitgifte pakketjes**

Pakketjes van Thuisapothek mogen vanuit een Etos winkel alleen meegegeven worden als je je hebt geïdentificeerd met een rijbewijs, paspoort of identiteitskaart en op vertoon van de barcode in de Etos+ App die hoort bij je bestelling. Etos weet niets over de inhoud van de pakketjes en heeft geen receptmedicatie op voorraad in Etos winkels. De informatievoorziening over receptgeneesmiddelen verloopt niet via medewerkers van Etos. Als iemand medicijnen afhaalt en bijvoorbeeld aan de Etos-medewerker mededeelt allergisch te zijn voor penicilline, dan adviseert de Etos-medewerker daar niet over. Alleen de apothekemedewerkers van Thuisapothek mogen dergelijke vragen beantwoorden.

Etos-medewerkers zijn getraind om bij dit soort vragen te verwijzen naar Thuisapotheek. Pakketjes worden opgeslagen achter slot en grendel (balie + locker). Gekoelde producten zijn nooit af te halen in de Etos winkels, hiervoor is alleen thuisbezorging mogelijk. Je hebt maximaal drie dagen voor ophalen van medicijnen in een Etos winkel, daarna gaat het pakketje retour naar Thuisapotheek. De uitgifte is zodanig ingericht dat de Thuisapotheek weet wanneer de medicatie is opgehaald. Thuisapotheek en Etos hanteren procedures op grond waarvan de Thuisapotheek kan verifiëren dat het geneesmiddel aan de juiste persoon is afgeleverd. In het proces is vastgelegd dat de apotheker het gebruik van het medicijn met je bespreekt.

Bij een foutieve zending moet je zo snel mogelijk contact opnemen met de [klantenservice van Thuisapotheek](#). Als we de fout zelf al ontdekken, krijg je natuurlijk bericht via de Etos+ App en proberen we je direct telefonisch te bereiken.