

Gericht gezond – patiënt centraal

Als ik zorgverzekeraar was zou ik....

Die centrale vraag gaf ZN-voorzitter André Rouvoet mee aan de deelnemers van het congres ZorgNL2013 op 4 november: “Zorgverzekeraars mogen en willen niet op de stoel van de dokter gaan zitten, maar doet u vanmiddag eens het omgekeerde. Denk met ons mee over lastige dilemma’s waar zorgverzekeraars dagelijks mee worstelen, omdat ze zowel het belang van de premiebetaler als dat van de patiënt goed willen behartigen”.

De ruim tweehonderd deelnemers maakten gretig gebruik van die uitnodiging. In de gesprekken met bestuurs- en directieleden van de zorgverzekeraars werd open, soms pittig maar steeds constructief over de rol van zorgverzekeraars gesproken. Er kwam een breed scala aan ideeën, suggesties en wensen naar voren. Hieronder de hoofdlijnen:

... zorgen dat er meer aandacht komt voor preventie

Juist als het gaat om de kosten van de zorg en het overeind houden van de solidariteit in ons stelsel komt het gesprek vaak op preventie. Waarom financieren zorgverzekeraars niet meer preventieprojecten? We moeten investeren in gezondheid en gezond gedrag bevorderen. Dat levert gezondheid op en scheelt een hoop geld. Maar wat is de rol van de zorgverzekeraar daarbij? Zijn zorgverzekeraars niet per definitie verdacht? Mensen willen geen leefstijladvies van een zorgverzekeraar, want dan denken ze meteen dat het om het geld gaat. Maar zorgverzekeraars kunnen wel financieel helpen bij preventie. En ze kunnen bevorderen dat preventie hoog op de agenda komt bij de zorgaanbieders met wie ze contracten sluiten. Mogelijk helpt het ook als zorgverzekeraars meerjarige afspraken maken, zowel met zorgaanbieders als met verzekerden, en daarbij preventie een belangrijke plek geven.

... werk maken van het kostenbewustzijn van verzekerden

Mensen hebben geen benul van de kosten van zorg en voelen zich daarvoor ook niet verantwoordelijk. Daar liggen grote kansen én een belangrijke taak voor zorgverzekeraars. Mensen moeten zich realiseren dat ze niet alleen nominale premie betalen, maar dat ze ook via hun loonstrookje en de werkgeversbijdrage fors meebetalen aan de zorg. Door de kosten van de zorg inzichtelijk te maken én te laten zien welke zorg geleverd wordt voor elke euro, verhoog je het kostenbewustzijn. Als patiënten weinig weten van kosten van zorg, kun je ook niet verwachten dat ze zich daarvoor verantwoordelijk voelen.

Vraag als zorgverzekeraar niet alleen aan de patiënt, maar wat vaker ook aan de verzekerde wat hij wil. De focus ligt nu teveel op de patiënt.

... uitgaan van vertrouwen in plaats van regels

Je kunt alles willen normeren en proberen te vangen in regels, maar moet niet vertrouwen tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars het uitgangspunt zijn? Nu lijkt wantrouwen te vaak het vertrekpunt. Professionals zijn voor hun vak opgeleid en hebben hun eigen beroepstrots. Anderzijds: zorgverzekeraars moeten er ook niet blind van uitgaan dat alle zorgverleners goed zijn. Maar inderdaad, ze moeten niet doorslaan in regelgeving.

... meer samen met andere zorgverzekeraars oppakken

Het is niet uitvoerbaar en niet uit te leggen dat zorgverzekeraars allemaal hun eigen beleid en aanpak hebben. Dat leidt tot veel bureaucratie voor zorgverleners, die daardoor met allerlei verschillende systemen moeten werken. En het veroorzaakt ook een stijging van overheadkosten. Ga zeker op administratief gebied veel meer zaken gezamenlijk aanpakken en uniformeren. De optelsom van tal van verschillende voorwaarden is uiteindelijk onuitvoerbaar voor zorgaanbieders. Misschien moeten ook meer zaken in gezamenlijk worden opgepakt.

... zorgen voor eenduidigheid als het gaat om kwaliteit van zorg

Wat helemaal niet is uit te leggen: dat verzekeraars tot verschillende oordelen komen als het gaat om kwaliteit. Hoe kan ziekenhuis A bij zorgverzekeraar X hoog scoren als het gaat om borstkankerzorg en bij zorgverzekeraar Y juist helemaal niet? Dit onderwerp moet echt gezamenlijk worden opgepakt. Voorkom dat elke zorgaanbieder met elke zorgverzekeraar weer over andere kwaliteitspunten moet onderhandelen. Zeker voor eerstelijnszorgaanbieders, vaak kleine ondernemers, is dat niet te doen. Keep it simple, vraag iets minder!

... uitgaan van de kwaliteitsnormen van de beroepsgroepen

Het vertrekpunt moet liggen bij de normen van de beroepsgroepen en de wetenschappelijke verenigingen. Zorgverleners, patiënten en zorgverzekeraars moeten kwaliteit gemeenschappelijk definiëren. Let daarbij op outcome criteria, maar ook op service en bejegening. Breed wordt gedeeld dat de transparantie van kwaliteit omhoog moet en dat zorgverzekeraars zorgaanbieders daarop ook mogen aanspreken en afrekenen. Sterker nog: pak rotte appels aan, want dat is in ieders belang. En lever spiegelinformatie, zodat zorgverleners kunnen leren van elkaar.

... streven naar meerjarige afspraken met zorgaanbieders

De oplossing, zowel voor de curatieve als de langdurige zorg, is het maken van meerjarige afspraken. Dan komen ook investeringen in preventie beter van de grond. Bespreek met elkaar expliciet een langjarig perspectief, de stip op de horizon waar we gezamenlijk naar toe werken. En kies voor evolutie in plaats van revolutie.

... meer kijken naar kwaliteit en wat minder naar kosten

Ga voor duurzaam beleid en niet alleen voor kostenontwikkeling. Het is van belang dat zorgverzekeraars een duidelijk profiel kiezen en niet alleen concurreren op prijs, maar vooral op kwaliteit. Nog steeds is het systeem teveel gericht op de korte termijn en vooral geld gedreven. Er is te weinig ruimte voor innovaties en investeringen voor de lange termijn. Bekijk zorg in de regio ook in samenhang, en baseer daar de afspraken op. Als je de zorg per regio organiseert krijg je ook ruimte voor substitutie over de sectoren heen.

... meer investeren in relaties

Wat algemeen door het zorgveld als een knelpunt wordt ervaren, is het ontbreken van een betrouwbare en langdurige relatie. Men verwacht dat de zorgverzekeraar een gelijkwaardige gesprekspartner is die een stabiel beleid voert. Ga vaker met elkaar in gesprek, ook buiten het inkoopseizoen en investeer in structurele relaties. En gun zorgaanbieders soms ook meer tijd om mee te gaan in veranderingen. Het is belangrijk om de dialoog aan te gaan. Dat gaat verder dan een inkoopgesprek over een periode van een jaar. We moeten met elkaar in debat blijven over ontwikkelingen in de zorg en niet in hokjes denken. Zorg als zorgverzekeraar ook dat de goede mensen aan tafel zitten en dat die – als het om inkoopgesprekken gaat – ook voldoende mandaat hebben.

De gesprekken hebben veel waardevolle input voor zorgverzekeraars opgeleverd. In het ZN-bestuur wordt besproken hoe we een en ander een vervolg kunnen geven. We houden u daarvan op de hoogte!