

Meldingen inkoop paramedische zorg 2019

Aanbevelingen aan zorgverzekeraars om de zorginkoop te verbeteren

Begin dit jaar stuurden we verzekeraars een overzicht van meldingen van zorgaanbieders over de inkoop van paramedische zorg. In deze informatiekaart zetten we onze belangrijkste aanbevelingen voor de zorgverzekeraars op een rij.

De meeste meldingen die we krijgen, gaan over:

- de hoogte van de tarieven;
- de meting van de patiënttevredenheid (PREM);
- de behandelindex;
- de onderhandelingspositie van de zorgaanbieder.

Terugkoppeling zorgverzekeraars

De zorgverzekeraars hebben ons laten weten welke individuele acties zij ondernemen om de zorginkoop van paramedische zorg te verbeteren. Wij hebben deze verbeteringen beoordeeld. Ook keken we of ze de verbeteringen hebben opgenomen in een toekomstvisie met als uitgangspunt: kwalitatief goede, betaalbare en toegankelijke paramedische zorg.

Mogelijke verbeteringen

Naast de individuele verbeteringen hebben wij een aantal verbeteringen opgesteld voor alle zorgverzekeraars. Een aantal aanbevelingen stond ook in de [Monitor paramedische zorg 2019](#).

In de volgende monitors besteden we weer aandacht aan het contracteerproces van paramedische zorg.

Daarnaast bekijken we of onderdelen uit deze aanbevelingen een plek moeten krijgen in de [Regeling transparantie zorginkoopproces Zvw](#).

Bekijk de volgende pagina voor onze aanbevelingen.

Aanbevelingen

Kwaliteit van zorg

Focus op kwaliteit als onderdeel van zorginkoop.

- Deel en stimuleer Good Practices op het gebied van kwaliteit van zorg met zorgaanbieders en andere zorgverzekeraars.
- De beloning van paramedici moet aansluiten bij de geleverde kwaliteit en het type zorgvraag.
- Tariefdifferentiatie kan succesvolle (gespecialiseerde) behandelingen stimuleren.
- Beloon goede initiatieven/ innovatieve ideeën voor behandeling.
- Beloon goede zorgaanbieders met meerjarencontracten waardoor de onzekerheid en administratieve lasten voor hen afnemen.

Zorginkoopproces

Optimaliseer het zorginkoopproces.

- Wees voldoende bereikbaar voor zorgaanbieders.
- Beantwoord vragen van zorgaanbieders tijdig en accuraat. Zorg ervoor dat hier voldoende capaciteit voor is.
- Verwijs in schriftelijke correspondentie (met standaard tekst) naar belangrijke documenten zoals het zorginkoopbeleid.
- Zorg voor een goede Q&A op de website.

Contact tussen zorgverzekeraar en zorgaanbieder(s)

Organiseer inspraak en afstemming met zorgaanbieders om een beter beeld te krijgen bij de wensen/standpunten van zorgaanbieders. Bijvoorbeeld via:

- (periodiek) overleg met branchepartijen.
- inspraakavonden / bijeenkomsten voor zorgaanbieders.
- werkbezoeken aan zorgaanbieders.

Informatieverstrekking

Zorg ervoor dat informatie helder en tijdig wordt gedeeld. De informatie moet goed vindbaar zijn voor zorgaanbieders.

- Verwijs naar beschikbare informatie in bijvoorbeeld standaard antwoorden.
- Geef bij een gestelde voorwaarde aan waartoe deze voorwaarde dient. Dit geeft duidelijkheid aan de zorgaanbieders en voorkomt daarmee ruis tussen zorgaanbieder en zorgverzekeraar. Deze exercitie verhoogt bewustzijn bij de zorgverzekeraar over nut en haalbaarheid van de voorwaarden.
- Wees transparant over de zorginkoop, bijvoorbeeld door aan te geven wanneer een zorgaanbieder in aanmerking komt voor een contract met een hoger tarief en welke stappen hiervoor gezet moeten worden.
- Wees transparant over de tariefopbouw, bijvoorbeeld door uitleg te geven uit welke elementen het tarief bestaat.

Meetinstrumenten

Ontwikkel instrumenten voor het meten van kwaliteit, patiënttevredenheid en doelmatigheid, in samenspraak met zorgaanbieders en vertegenwoordigers van patiënten.

- Zoek aansluiting bij bestaande instrumenten (bv. Zorgkaart Nederland).
- Ontwikkel landelijk instrumenten die door alle zorgverzekeraars op eenzelfde wijze gehanteerd worden.

Lerende organisatie

Neem actief kennis van signalen en meldingen van externe partijen (waaronder de zorgaanbieders, NZa en patiëntenorganisaties).

- Verbeter daarmee zowel het zorginkoopproces als de relatie met de zorgaanbieder.
- Onderling vertrouwen is een belangrijke factor voor een bevredigend zorginkoopproces.
- Geef inzicht hoe de zorgverzekeraar de informatie gebruikt om de zorginkoop te verbeteren en de relatie te verbeteren. Doe dit bijvoorbeeld in bijeenkomsten of overleggen met zorgaanbieders of plaats informatie hierover op de website.