



NControl
Innovatieve ICT

ApotheekZorg
We proberen de apothekers
zoveel mogelijk keuzes te
geven

ApotheekZorg voelt
een beetje als familie

Rik de Ruiter, apotheker

Inhoud



Ziet u dit icoon?
Dan kunt u extra
content bekijken
in ons digitale
magazine!

Lees ons
DIGITALE
magazine via
magazine.mosadex.nl/nr2



Marktwerking in de zorg: samen sterk in de Mosadex-coöperatie

De Zorgverzekeringswet is sinds 2006 van kracht. Een van de doelen was bevordering van de marktwerking in de zorg. Die marktwerking is inderdaad volop gaande, zij het op andere wijze dan tien jaar geleden was voorzien. Met name in onze sector zijn de verhoudingen sterk veranderd, juist vanwege de inkoopmacht van zorgverzekeraars. Het is van essentieel belang om daar strategisch in te acteren. Dat kan een apotheker niet alleen. Binnen de Mosadex-coöperatie staan we samen sterk. Dit nummer staat in het teken van de contractering van kunst- en hulpmiddelen. VGZ heeft via een inkoopprocedure gekozen voor acht contracten. ApotheekZorg is één van de gecontracteerde partijen, waardoor aangesloten apothekers als onderaannemer toch de kunst- en hulpmiddelen kunnen blijven leveren aan hun patiënten. Een belangrijk USP, zo merkt commercieel directeur Piet Feskens terecht op: "De patiënt is niet geïnteresseerd in het inkoopproces. Hij wil zorg dicht bij huis, met goede advisering en de beschikbaarheid van producten." De steeds complexere manier van werken vraagt om een zeer geavanceerd ICT-systeem. We investeren dan ook blijvend in de producten van NControl. De stille maar onmisbare kracht achter de bedrijfsvoering van apotheken. Ook hierover leest u in dit magazine.

Ludwig Castelijns



- 3 Column**
Ludwig Castelijns
- 4 Interview**
Piet Feskens en Rik de Ruiter
Apothekers, let op uw zaak!
- 7 Nieuws**
- 8 Interview**
Petra van Gurp
Alles onder controle met NControl

- 10 Interview**
Hans de Munnik en Gery van der Hulst
*NControl en NCasso:
Ontzorgen van apothekers*
- 12 Interview**
Zorgverzekeraar VGZ: Fadma Zarroy
Methode voor toegankelijke, betaalbare zorg
- 13 Nieuws**
- 14 Interview**
Lisette Havermans en Bas Blikkendaal
ApotheekZorg: hoofdaannemer VGZ-incontinentiezorg

Colofon

Dit is het huisorgaan van Mosadex Groep.
Dit magazine verschijnt in print en digitaal.
Aan- of afmelden?
E communicatie@mosadex.nl.

Redactie

Gerda van Beek
Angelique Derks
Milou Jansen

Ontwerp en opmaak

Laura Groenheijde
Karen Hohner

Fotografie

bymarjo

Reacties

E communicatie@mosadex.nl.

Kopij

Kopij is van harte welkom.
De redactie behoudt zich het recht voor om ingezonden kopij te weigeren of te redigeren.

Mosadex Groep
De Weegschaal 14
5215 MN 's-Hertogenbosch
T +31 73 627 34 90
www.mosadex.nl





Piet Feskens

Apotheek als spin in web van genees-, kunst- en hulpmiddelen

Apothekers, let op uw zaak!

“Zorgverzekeraars kopen steeds meer in via aanbestedingen. Een ontwikkeling die je niet kunt tegenhouden. De apotheker loopt daarmee het risico terrein te verliezen. Het is daarom belangrijk de juiste strategische afweging te maken.”

Aan het woord is Piet Feskens, commercieel directeur Mosadex C.V. “Je kunt op deze marktontwikkeling alleen een goed antwoord geven door per aanbesteding de mogelijkheden te bekijken. Maar ook door een vehikel in te richten om te kunnen meedoen. Dat is gebeurd binnen ApotheekZorg. Zo kun je als afnemer van Mosadex, indien mogelijk, toch de

belangrijke zorgverlener blijven voor de patiënt die afhankelijk is van kunst- en/of hulpmiddelen.”

Wat wil de patiënt?

Met nadruk stelt hij: “Het gaat natuurlijk in eerste instantie om de patiënt. Mensen die afhankelijk zijn van kunst- en hulpmiddelen. Patiënten zijn niet geïnteresseerd in het inkoopproces. Zij willen zorg dicht bij huis, met goede advisering en de beschikbaarheid van de producten die ze nodig hebben. De apotheker is daarvoor het vertrouwde adres. Dat was zo en het is van belang dat het zo blijft, ook al worden een aantal aspecten centraal ingeregeld.” Feskens vervolgt: “Veel gebruikers van kunst- en/of hulpmiddelen hebben een chronische aandoening, bijvoorbeeld diabetes. Als een derde

“Juist met het brede aanbod houd je klanten die anders niet meer in je apotheek komen”



Rik de Ruiter

partij, die geen partner is van de apotheek, glucosemeters en strips gaat verstrekken, zal deze waarschijnlijk op termijn ook de overige producten en diensten proberen te leveren, zoals medicatie. Hij heeft ten slotte al een goede ingang om deze patiënt te benaderen. Een apotheker moet dus goed overwegen wat dat voor zijn eigen zaak betekent.”

Splits de patiënt niet op

“Je moet de patiënt in zijn geheel zien, niet in deelgebieden”, is de overtuiging van Feskens. “Dat kan alleen als de apotheek de spin blijft in het totale web van geneesmiddelen en daarbij horen ook kunst- en hulpmiddelen. Het gaat om de zorg die de patiënt gewend is, dicht bij huis, met het juiste assortiment.

Als je als apotheker niet meer zelf kunt onderhandelen, benut dan de kracht van ApotheekZorg. Zo gaan we gezamenlijk slim om met de mogelijkheden die er zijn. Meedoen als onderaannemer is dus in het belang van de patiënt, maar ook van de individuele apotheker en zelfs van het hele collectief.”

Kosten-baten

Hij begrijpt dat deze vorm extra werk kan betekenen voor de apotheker. “Je moet het kosten-batenplaatje ernaast leggen. Wat levert het op? Want het blijft niet zoals het was, dat is voorbij. Kijk bij de kosten-batenanalyse naar meer dan alleen de financiën: het kan ook op andere gebieden lonend zijn om mee te doen. Of verliesgevend, door dit segment weg te geven.”

Apotheker Rik de Ruiter, apotheek Lingmont ApotheekZorg voelt een beetje als familie

“Zorgverzekeraars kiezen ervoor grote partijen te contracteren voor kunst- en hulpmiddelen. Veel collega-apothekers denken dat het geen zin meer heeft om hieraan mee te doen, omdat het geen geld oplevert. Ik vind dat je daar anders tegenaan moet kijken. Je ziet het steeds vaker in de moderne economie: bedrijven leveren freemium producten met daarnaast het premium aanbod met marge. Je moet niet meer plussen en minnen op artikelniveau. Het is een én-én-verhaal. Dat geldt ook voor hulpmiddelen: producten met helaas veel minder marge, waar je als alleenstaande apotheek niet op kunt concurreren, maar waar de patiënt wel behoefte aan heeft.”

Het is in mijn optiek een slechte zaak als een apotheek stopt met de levering van kunst- en hulpmiddelen. Je holt daarmee op den duur je eigen service en dienstverlening uit. Juist met het brede aanbod houd je klanten die anders niet meer in je apotheek komen. Geneesmiddelen zijn weliswaar de hoofdmoot, maar ze komen ook voor producten die andere partijen ook kunnen leveren. Geef dat niet weg, blijf als apotheek de dichtstbijzijnde aanbieder op alle terreinen. Zo behoud je het vertrouwen van de klant.

Ik heb bewust gekozen voor onderaannemerschap bij ApotheekZorg. Deze partij staat het dichtst bij mij en geeft me het meeste vertrouwen in een langdurige relatie. Dit is niet na een jaar over. Ik ben lid van Mosadex; ApotheekZorg hoort daarbij. Het voelt een beetje als familie.” •

Service Apotheken scoren hogere klanttevredenheid

Het jaarlijkse onderzoek naar patiëntenervaringen in de apotheek vond plaats van begin januari tot half mei 2016. Iedere apotheek moest ten minste 70 reacties verzamelen, waarvan 35 na een eerste uitgifte. De resultaten van de zogeheten ‘CQI Farmacie’ zijn inmiddels bekend en dat levert voor Service Apotheek mooie cijfers op!



67.207 reacties

van de ruim 225.364 reacties is afkomstig van klanten van Service Apotheek. Maar liefst een derde!



Rapportcijfer 8.2

Service Apotheken krijgen gemiddeld een 8.2 als rapportcijfer, hoger dan het landelijke gemiddelde: 8.0.



Hogere score

Ook op de onderdelen bejegening, privacy en de NPS-score* scoren Service Apotheken hoger dan apotheken die niet tot de franchiseformule behoren.

* Zou u de apotheek aanbevelen aan vrienden en familie?



8 november: landelijke dag voor HKZ-deelnemers Service Apotheek

Op dinsdag 8 november vindt in het Cinemec in Utrecht de derde landelijke Kwaliteitsdag van Service Apotheek plaats. Voor alle HKZ-deelnemers. Inmiddels maken 233 apotheken deel uit van de hercertificering en zijn er weer 50 nieuwe apotheken begonnen met het starttraject. De Kwaliteitsdag is met ongeveer 400 aanwezige apothekers en kwaliteitsassistenten het grootste evenement van Service Apotheek.

Masterclasses

In de ochtend staat het doorvoeren van de veranderingen in de nieuwe HKZ-norm centraal. In het middagprogramma komen tijdens masterclasses de onderwerpen lean management, veranderen en leiderschap en tevreden klanten aan bod.

Het Service Apotheek multisitetraject telt op dit moment ook 30 Mosadex-apotheken. •



Meer hierover leest u in ons digitale magazine!

“Ondersteunen van de apotheketeams met inzet van innovatieve ICT”

Alles onder controle met NControl

Als de R in de maand zit, zetten de mensen bij NControl zich schrap. In deze periode onderhandelen partijen en sluiten apothekers contracten. Dat betekent zeer veel werk in een korte periode. Te beginnen met de impactanalyses.



Petra van Gurp

Startklaar in nieuwe jaar

Als de apothekers de keuze hebben gemaakt, volgt het doorvoeren in het systeem. Petra: “Apotheken geven aan voor welke contracten ze hebben gekozen. De gegevens daarvan, zoals de tarieven en de zorggerelateerde activiteiten, koppelen we aan de modules. Daarna sturen we de tarieven naar het AIS van de apotheker. Dit noemen wij ‘inspoelen’, een zelfbedachte naam. Alles moet eind van het jaar voor alle aangesloten apotheken gereed zijn, zodat ze per 1 januari kunnen leveren volgens de nieuwe voorwaarden en prijzen.” De ervaring leert dat het traject daarmee niet is afgerond. “Zeker niet. Want in

februari worden de eerste declaraties over januari ingediend. Dan komt de retourinformatie vanuit zorgverzekeraars, die we nauwkeurig bekijken: klopt het allemaal? En zo niet: wat is er misgegaan? We faciliteren het proces van het begin tot het eind.” Erg hectisch dus. Ze lacht: “Nou ja, laten we zeggen: het is een dynamische periode.”

Strakke deadlines

Ze erkent dat NControl behoorlijk directief is in de communicatie naar de apothekers. “Dat is echt noodzakelijk. We hebben te maken met strakke deadlines in een korte periode. We houden de apothekers op de hoogte via nieuwsbrieven,

waarin we steeds melden wat we van hen verwachten. Deze nieuwsbrieven nummeren we, zodat de apothekers ook kunnen zien of ze er mogelijk eentje hebben gemist. Het is essentieel dat we alle relevante gegevens op tijd hebben en alles kunnen invoeren!”

Software

Soms is ook aanpassing van de software noodzakelijk. Bijvoorbeeld voor de incontinentiematerialen voor VGZ-verzekerden. De inkoopprocedure heeft zich deze zomer afgespeeld. Met ApotheekZorg hebben we de drie samenwerkingsmodellen voor onderaannemers besproken. Vervolgens bekijken we of de

module van NControl voldoet en welke programmatuur moet worden aangepast of ontwikkeld. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid van inzage in de DISV-module en de optie om een patiënt aan ApotheekZorg over te dragen. Ook verzorgen we een nieuwe NAlert. Kortom: we hebben bij alle modellen gekeken welke functionaliteiten nodig zijn om het voor alle partijen zo makkelijk mogelijk te maken. Dat is tenslotte onze kracht: het ondersteunen van apotheketeams met inzet van innovatieve ICT.”

 **Tip: vragen over NControl?**
Stel ze via ons digitale magazine.

NControl en NCasso: ontzorgen van apothekers

Vrije prijsafspraken zijn alleen mogelijk met een geavanceerd ICT-systeem. Daarom is NControl in 2010 gestart met de ontwikkeling van NCasso. Precies op tijd. Toen medio 2011 groen licht kwam voor de invoering van vrije prijzen, werd NCasso in hoog tempo voltooid. Anno 2016 zijn 725 apotheken met NCasso verzekerd van optimale ondersteuning bij hun declaratiestroom.

“Net op tijd”, kijkt Hans de Munnik tevreden terug. Hij is directeur Isatis Health en IT-manager van NControl met onder meer het declaratieplatform NCasso. “De nationale prijslijst met vaste prijzen werd vervangen door honderden contracten met een veelvoud aan prijzen. Met NCasso hebben we een goede overgang naar het marktwerkingssysteem kunnen realiseren. Het is nu eenmaal niet mogelijk om alle contractafspraken in te bouwen in het AIS, het Apotheek Informatie Systeem, mede omdat de voorwaarden pas laat in het jaar bekend zijn. Het NCasso-systeem kan dat wel en in combinatie met NControl kunnen direct in het nieuwe contractjaar de juiste declaraties worden ingediend.”

Aantoonbaar betrouwbaar

Hij vervolgt: “De contractafspraken zijn vaak ingewikkeld en dat leidt tot ingewikkelde declaraties. Denk bijvoorbeeld aan de declaraties van dag- en stuksprijzen voor incontinentiemateriaal. NCasso verwerkt de ingestuurde facturen tot de juiste declaraties. Ook rapporteren we terug naar de apotheker op zowel zorginhoudelijke als bedrijfseconomische



Hans de Munnik

processen.” Met nadruk: “Ons streven is een foutloos proces. Dat moet ook, het gaat om grote bedragen. De apotheker kan in het declaratieportaal zijn voordeelingen per maand inzien, zodat hij weet wat hij kan verwachten.” De betrouwbaarheid van die financiële stromen wordt gecontroleerd door een extern bedrijf. Hans de Munnik: “We hebben bewijsbaar de zaken goed op orde: we

“We zetten in op maximale ondersteuning, zodat apothekers zich kunnen richten op hun corebusiness”



Gery van der Hulst

zijn gecertificeerd volgens ISAE3402 en ook voor NEN7510 op het gebied van beveiliging.”

Declaratieproces

Gery van der Hulst, productmanager NCasso, valt hem bij. “Het declaratieproces is inderdaad zeer complex en wij monitoren of dit goed verloopt. De apotheker moet uiterlijk de vijfde van de maand de declaraties indienen. Dan krijgt hij rond de 20e van die maand uitbetaald. Problemen die we vooraf of achteraf tegenkomen, proberen we snel te tackelen. We nemen direct contact op met de zorgverzekeraar en/of apotheker. Zorgverleners roepen in NCasso snel en simpel alle ingevoerde declaraties op: per patiënt, per geneesmiddel, op factuur en op zorgverzekeraar.” NCasso blijft in ontwikkeling. “We kijken steeds wat nog beter kan. Zo kunnen apothekers in NCasso sinds kort op


declaratieregelniveau herdeclarereren of crediteren.” Ze wijst op de helpdesk: “Apothekers kunnen bij ons terecht met vragen. Hier werken deskundige mensen met hart voor de business.” Hart voor de zaak geldt overigens voor alle medewerkers van NControl. Als voorbeeld: “Niemand van het NCasso-team neemt vakantie in de eerste week van de maand”, vertelt Gery, “en in deze periode werken we ook in de avonden en weekenden.”

Optimale ondersteuning

Ze lacht op de vraag of het werk saai is. “Integendeel. We voelen ons bij het opsporen van problemen soms heuse detectives en hebben het eureka-gevoel als we komen tot de oplossing. We zetten ons gezamenlijk in voor optimale ondersteuning en het ontzorgen van de apotheker, zodat hij zich volledig kan richten op zijn corebusiness.” •

Kengetallen NCasso-systeem

- 775 apotheken gebruiken NControl
- 725 apotheken gebruiken NCasso
- Er zijn 40 zorgverzekeraars / assuradeuren
- Maandelijks gemiddeld 150 miljoen euro aan declaraties, op jaarbasis zo'n 1,8 miljard
- Ruim 300.000 declaraties en 100 miljoen declaratieregels per jaar
- 29.000 geactiveerde contracten
- 20 keer per seconde gebruikmaking van de real-time NControl koppeling door apotheken
- NCasso is te koppelen aan andere systemen, zoals OVIS

 **Tip: Vraag informatie aan over het NCasso-systeem via ons digitale magazine.**

Fadma Zarroy, zorginkoper VGZ over selectieve inkooprondes

Offertetraject: methode voor toegankelijke, betaalbare zorg



VGZ is van honderden contracten voor absorberend incontinentiemateriaal teruggegaan naar 8 leveranciers. Daartoe is een offertetraject gestart. De reden: de zorg betaalbaar en toegankelijk houden, voor nu en in de toekomst.

"We hebben een aantal doelen vastgesteld die we alleen op deze manier kunnen bereiken", verklaart Fadma Zarroy, zorginkoper VGZ. "De incontinentieprofielen zijn gehandhaafd, maar we willen de kwaliteit van deze zorg verder verbeteren. Met een beperkt aantal leveranciers kunnen we de samenwerking verder intensiveren en de kwaliteit hoog houden."

Eisenpakket

"Zowel medisch speciaalzaken als apothekersorganisaties konden meedoen in de offerteronde. Als voorwaarde om te kunnen meedingen, hebben we een eisenpakket opgesteld met een aantal kwaliteitsnormen. Zoals SEMH- of HKZ-certificering; een stabiele financiële basis, landelijk kunnen leveren, beschikken over het totale assortiment, dus alle merken, en gecertificeerd personeel in dienst hebben: onafhankelijke, merkongebonden continetieverpleegkundigen. Een andere eis is 100% tevredenheidsgarantie."

Inschrijvingen die voldeden aan alle eisen kwamen in de volgende ronde. Vervolgens heeft VGZ geselecteerd aan de hand van de laagste gewogen gemiddelde prijs. "De leveranciers moesten per

incontinentieprofiel een tarief offeren. Om te voorkomen dat partijen onder de inkoopprijs zouden inschrijven, hebben we een minimumprijs ingesteld. Omdat een aantal deelnemers op een gelijk gewogen gemiddelde tarief uitkwam, is vervolgens geloot. Ze voldoen allemaal aan de door ons gestelde criteria, dus leveren dezelfde kwaliteit. Bij eenzelfde prijs was loten de enige vorm van objectieve selectie", geeft Fadma aan.

Beperkte impact

VGZ heeft zo'n 100.000 klanten die gebruikmaken van absorberend incontinentiemateriaal. "Voor hen verandert er weinig", aldus Fadma. "We hebben vooraf gekeken naar de impact, waaronder bijvoorbeeld de overstap naar een gecontracteerde leverancier. We schatten vooraf in dat dit voor nog geen 10% van onze klanten geldt. Deze mensen informeren we zelf onder meer via een brief. Uiteraard komt de informatie ook op onze website. Onze klanten zijn echter niet verplicht over te stappen. Als ze het incontinentiemateriaal willen houden bij hun eigen leverancier, die niet gecontracteerd is, geldt er mogelijk wel een eigen bijdrage. Bij een gecontracteerde leverancier krijgen ze 100% vergoeding." Ze vervolgt: "ApotheekZorg is een apo-

thekersorganisatie met veel onderaannemers. Zo hebben de verzekerden de keuze om dicht bij huis hun materialen te halen, als ze dat willen. Echter: het gaat om grote hoeveelheden. Ons onderzoek heeft uitgewezen dat de mensen meestal deze materialen thuisbezorgd krijgen."

Middel om doel te halen

Zorgverzekeraars werken steeds meer met selectieve inkooprondes. Is dat een trend die zich voortzet? "Selectieve inkooprondes zijn een middel, maar voor VGZ beslist geen doel op zich", benadrukt Fadma. "We zetten deze methode in als dat bijdraagt aan het behalen van onze doelen. Het is afhankelijk van het onderwerp. Bij incontinentiematerialen is het zeer geschikt, juist omdat de meeste verzekerden deze thuisbezorgd krijgen."

"Selectieve inkooprondes zijn een middel, geen doel"

Ook is het makkelijker om met een beperkt aantal leveranciers de gemaakte afspraken te evalueren, om zo de kwaliteit hoog te houden. Voor ons is tijdige beschikbaarheid van kwalitatief goed materiaal voor onze klanten essentieel." Ze besluit: "Het scheelt ons ook in administratieve handelingen, dat is zeker niet doorslaggevend, maar wel een prettige bijkomstigheid."•



Pieter Zuidgeest

Pieter Zuidgeest, apotheek Zuidgeest Contracten via ApotheekZorg is beste alternatief

"Als apotheker ben je steeds meer zorgverlener op het gebied van geneesmiddelen. Mensen wonen langer thuis en het vertrouwen in de apotheker als zorgverlener neemt toe. Helaas wordt onze rol op het gebied van hulpmiddelen daarentegen kleiner. Onze regio is daarin verdwenen, we hebben steeds minder te bieden, je hebt geen grip meer op het aanbod en er gaat veel tijd en energie van de apothekersassistenten zitten in de regelgeving ten aanzien van voorkeursassortiment, dagprijzen en patiëntprofielen. Vanwege de vele administratieve zaken, is er niet altijd meer de mogelijkheid om maatwerk te leveren op het gebied van kunst- en hulpmiddelen. Daardoor komt het zelfs voor dat de patiënt, ondanks alle inspanningen, ontevreden is over de service van de apotheek. Van deze ontwikkeling wordt niemand blij. Voor mij is dat in ieder geval een extra reden om te kiezen voor het onderaannemerschap. ApotheekZorg heeft voldoende volume en is de juiste partij die het in het veld kan regelen. ApotheekZorg is onderdeel van de Mosadex-familie en ik heb daar een goed gevoel bij. Natuurlijk heeft het mijn sterke voorkeur om zelf de regie te houden, maar nu dat niet mogelijk is, is het het beste alternatief om de contracten via ApotheekZorg te laten lopen."•

In vijf jaar meer dan 200.000 medicijnproblemen aan het licht

Sinds 2010 investeren Service Apotheken in medicatiebeoordelingen. En met succes. Na vijf jaar is het medicijngebruik van meer dan 60.000 risicopatiënten beoordeeld, vinden Service Apotheken gemiddeld vier geneesmiddelproblemen per patiënt, hebben zij in samenwerking met de artsen meer dan 60.000 keer de medicatie aangepast en is de vijfde wetenschappelijke publicatie op komst.

Stappen zetten met behandeldoelen



Nieuw is de innovatieve DREAMer-studie van Service Apotheek. Op basis van de GAS-methodiek stelt de apotheker in overleg met de patiënt behandeldoelen op.

Voorbeelden zijn 'Minder nachtelijke spierkrampen', 'Uitstellen van insuline spuiten' en 'Weer langer kunnen tuinieren'. Het resultaat wordt uitgedrukt in QALY's. Petra Hoogland, hoofd farmaceutische zorg: "Door samen met de patiënt naar deze doelen toe te werken, wordt de bijdrage van apotheker als zorgverlener heel tastbaar. Het helpt ons keer op keer de patiënt centraal te stellen en de meerwaarde van medicatiebeoordelingen hard te maken."•

Nieuwsgierig naar de DREAMer-studie? Lees ons artikel met apotheker Emma van Roosmalen, huisarts Fer van Campen en mevrouw van den Berg.

Of bekijk onze uitgebreide infographic met de resultaten van medicatiebeoordelingen in ons digitale magazine!

SAMEN elke dag beter

Join the pipe

Bezoek ons op het KNMP-najaarscongres

Dinsdag 11 oktober – Stand 1
Beatrix Theater Utrecht

Samen elke dag beter drinkwater overal ter wereld

Join the pipe



ApotheekZorg: hoofdaannemer VGZ-incontinentiezorg

VGZ heeft de inkoopprocedure voor absorberend incontinentiemateriaal en bijbehorende dienstverlening per 1 januari a.s. gewijzigd. Ze biedt nog maar aan acht leveranciers een zorgovereenkomst. ApotheekZorg is één van deze gegunde partijen.

“Als Mosadex Groep zagen we een aantal jaren geleden de veranderende inkoopstrategie van zorgverzekeraars op hulpmiddelen aankomen en we hebben daarop geanticipeerd”, constateert Lisette Havermans, directeur ApotheekZorg. “De tendens is dat zorgverzekeraars de apotheken niet langer vanzelfsprekend contracteren als leverancier voor hulpmiddelen. Binnen Mosadex Groep hebben we bij ApotheekZorg een gecertificeerd hulpmiddelenbedrijf ingericht, waardoor we vanuit de Groep hulpmiddelen kunnen blijven leveren. Waar mogelijk kunnen onze apothekers nu als onderaannemer het materiaal toch blijven afleveren aan de patiënten. Dat is van groot belang voor de apothekers, maar ook voor de patiënt. Het voorkomt dat de zorg volledig uit elkaar wordt getrokken.”

Bas Blikkendaal, strategische inkoop Mosadex C.V., valt haar bij. “Door het inkoopbeleid van de zorgverzekeraars komen de marges zwaar onder druk te staan. Er ontstaat nu een concentratie met slechts een beperkt aantal spelers. Dat leidt ook tot schaalvergroting en daarmee gepaard gaande acquisities. Medisch speciaalzaken nemen elkaar in hoog tempo over. Marktpartijen willen door een afname van de marge nu of op termijn meer leveren dan alleen de hulpmiddelen. Met de keuze voor ApotheekZorg weten de apothekers dat enkel de

gecontracteerde hulpmiddelen worden geleverd. Als je patiënten overdraagt aan een (externe) derde partij, raak je op de lange termijn patiënten kwijt, is mijn overtuiging.”

Totaalleverancier

Zover is het gelukkig niet. ApotheekZorg staat ten aanzien van incontinentiemateriaal voor 36.000 VGZ-patiënten: ruim een derde van de totale VGZ-populatie. “In de nieuwe contracten gaat het om lagere prijzen met een hoger eisenpakket aan zorg en services”, stelt Lisette Havermans nuchter vast. “Zo is SEMH-certificering een van de voorwaarden, evenals het uitvoeren van de zorg door gespecialiseerde verpleegkundigen, in dit geval dus voor incontinentie. Je kunt alleen bij een bepaalde schaal-grootte voldoen aan deze eisen met de gecontracteerde vergoedingen. Wij kunnen met ApotheekZorg vanuit Mosadex Groep dit serviceaanbod leveren, waarbij we (als de zorgverzekeraar dit toelaat), de apotheken in staat stellen om op hun beurt als totaalleverancier te kunnen blijven leveren aan hun patiënten.”

Keuzes

Eind september is een bericht verzonden aan de als onderaannemer aangemelde apotheken, waarbij de apotheker kan kiezen uit drie modellen. “We proberen steeds binnen de ruimte van een contract de apothekers zo veel mogelijk

keuzes te geven. In dit geval dus: zelf de materialen leveren en via ApotheekZorg bij VGZ declareren, partner zijn van ApotheekZorg met de apotheek als afgiftepunt of de zorg en de levering geheel verzorgd laten uitvoeren door ApotheekZorg.” Uiteraard is er aan elk model een aantal voorwaarden gesteld. Bas Blikkendaal haast zich te zeggen dat deze eisen samenhangen met het gecontracteerde zorg- en serviceaanbod aan VGZ. “Als gecontracteerde partij staan wij garant voor de uitvoering van het contract, zoals overeengekomen met VGZ. Aan de kwaliteit van zorg en services worden geen concessies gedaan. Wanneer apotheken bekend zijn met deze voorwaarden kiezen zij een bij hun apotheek passende variant.”

Actieve houding

Voor een soepele overdracht is een actieve houding van de onderaannemers noodzakelijk. “Wij ondersteunen hen zoveel mogelijk, bijvoorbeeld met NControl en daarbinnen NAlert voor VGZ-verzekerden met incontinentiemateriaal. Zo zijn deze mensen direct in beeld. Ook organiseren we webinars voor apotheekmedewerkers over onder meer de communicatie- en leverprotocollen voor alle onderaannemers. Het succes van het percentage van die 36.000 patiënten dat gaat instromen, hangt af van de mate waarin de apothekers zich daarvoor inzetten. Het zou

“ApotheekZorg heeft een gecertificeerd hulpmiddelenbedrijf ingericht”

jammer zijn als patiënten onnodig ‘weglekken’ naar andere partijen omdat wij niet tijdig hebben gecommuniceerd.”

Lisette en Bas zijn niet gelukkig met de timing van de procedures vanuit de zorgverzekeraars. “De inkoopprocedures starten in het voorjaar. Vaak kunnen wij de apotheken pas uitnodigen voor inschrijving als onderaannemer na de publicatie van de nota van inlichtingen (dit zijn de antwoorden op de vragen die zijn gesteld naar aanleiding van het inkoopdocument). Deze wordt in de regel in de zomermaanden gepubliceerd. Er is dan weinig tijd tussen de publicatie van de nota van inlichtingen en de inschrijfdatum. Als we in de zomerperiode een uitnodiging verzenden met slechts één of twee weken reactietermijn, bestaat het risico dat apotheken deze uitnodiging niet tijdig zien. Terwijl we bij inschrijving moeten aangeven hoe we de uitvoering willen doen, zoals met welke onderaannemers. Dat is na de gunning een lastige zaak; het is aan de zorgverzekeraar of zij nog nieuwe aanmeldingen accepteert. Daarom onze dringende oproep: reageer altijd snel op onze e-mails, ook in vakantieperiodes. Delegeer de mail naar een aanwezige collega. Wij kunnen dat tijdpad helaas niet beïnvloeden. Een alternatief is dat wij voor komend jaar op voorhand mandaat ophalen voor de aanbestedingen die worden verwacht in 2017.”

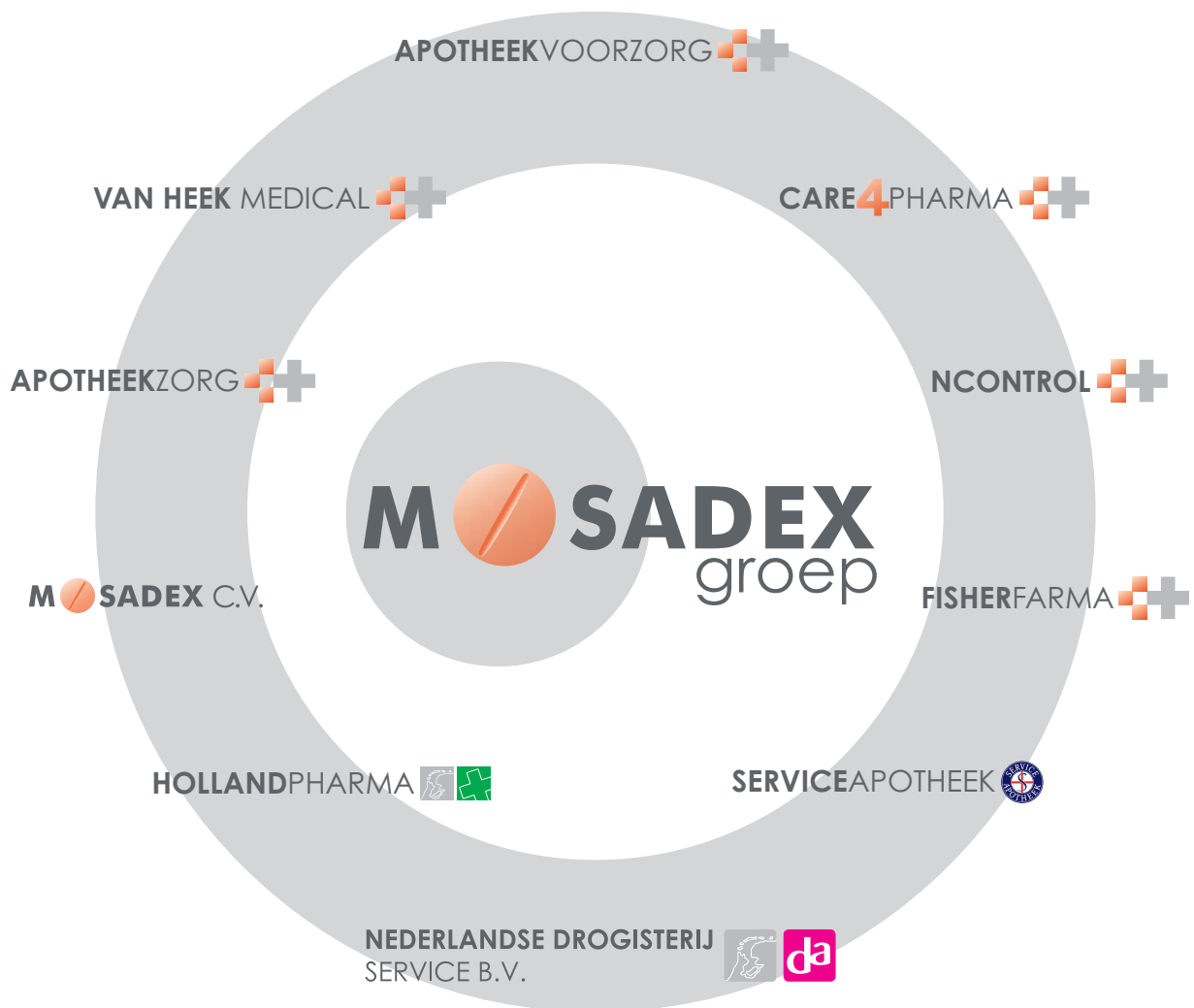


Lisette Havermans en Bas Blikkendaal

Belangen

Voor de overdracht van persoonsgegevens moet de patiënt uitdrukkelijk toestemming geven. Dat is nogal een klus. Overigens moet dit werk sowieso plaatsvinden, ook als de levering naar een andere partij gaat dan ApotheekZorg. Deze vraagt dezelfde informatie. “Commerciële partijen zullen geld bieden voor de overdracht van patiënten”, is de verwachting van Lisette. “Ze hebben daarbij in de regel een achterliggend commercieel belang. Immers, als je de

patiënt in zorg hebt, kun je ook nog meer zaken naar je toetrekken en de levering groter maken. Wij geven een passende vergoeding aan de apotheek voor de extra werkzaamheden voor een zorgvuldige overdracht. En daarbij kunnen apothekers erop vertrouwen dat wij er juist alles aan doen om de farmaceutische zorgverlening vooral bij de eigen apotheek van de patiënten te houden. Dat is ook in lijn met de coöperatieve structuur van de Mosadex-organisatie.”



Mosadex Groep. Samen elke dag beter.