



Grip op declaraties in de langdurige zorg

Case GGZ Noord-Holland Noord

In 2015 is de ABWZ omgevormd tot de Wet Langdurige Zorg en is het belangrijke deel van de extramurale zorg gedecentraliseerd naar gemeenten. Sindsdien worstelen veel zorginstellingen met flink toegenomen administratieve lasten. Het proces van declareren is in één klap een stuk complexer geworden.

In plaats van enkele financieringsbronnen hebben veel instellingen nu te maken met meerdere stromen (WLZ, WMO, Jeugdwet, Forensische Zorg). En ben je in verschillende gemeenten actief, dan krijg je ook nog eens met meerdere debiteuren en verschillende eisen in het declaratieproces van doen. Dat vraagt heel wat van een organisatie die zich vooral bezig wil houden met het verlenen van goede zorg.

Behoeftte aan direct financieel inzicht

Er is daarom een grote behoefte aan direct financieel overzicht. Aan actueel inzicht in capaciteit en de zorg die je als instelling op een bepaald moment in het jaar gerealiseerd hebt. Zodat je geen kostbare fouten maakt, geen zorg verleent die niet gedekt is en uitval (declaraties die terugkomen en niet uitbetaald worden) zoveel mogelijk voorkomt. En dan hebben we het nog niet eens gehad over de bezuinigingen. Gemeenten en andere financiers worden steeds voorzichtiger met geld uitgeven, nu besparen zo'n belangrijk agendapunt is. Dat betekent voor zorginstellingen dat ze zich voortdurend moeten kunnen verantwoorden. En zonder real-time financieel inzicht is dat bijna onmogelijk.

Meer inzicht en minder uitval

Om aan al die relatief nieuwe verantwoordelijkheden tegemoet te komen, hebben veel organisaties logischerwijs geïnvesteerd in het uitbreiden van hun financieel-administratieve afdeling. Een toename in administratieve werkzaamheden, vraagt om meer handen. Maar er is nog meer mogelijk. Zo valt er een hoop winst behalen door declaratieprocessen te stroomlijnen en te automatiseren met specialistische software. En laat dat nou precies zijn wat wij, Infomedics, voor GGZ Noord-Holland Noord gedaan hebben.

GGZ Noord-Holland Noord

GGZ Noord-Holland Noord had voorheen te maken met drie financieringsbronnen. Door de nieuwe wetgeving werden dat er vijf: Forensische Zorg (Justitie), de Zorgverzekeringswet (zorgverzekeraars), de Wet Langdurige Zorg, de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De organisatie werkt daarbinnen samen met maar liefst 26 gemeenten plus een flink aantal zorgverzekeraars en zorgkantoren. Dat zijn heel wat debiteuren.

Om het nog wat complexer te maken, heeft bijna elke gemeente weer een andere manier van financieren. De ene gemeente werkt met prestatiebekostiging: je moet als zorginstelling achteraf laten zien welke zorg je geleverd hebt en dan pas krijg je betaald. De andere werkt volgens het 'lump-sum-principe': je krijgt een vast bedrag per zorgarrangement of -traject (per patiënt of behandeling). Ook de manier waarop je moet declareren kan - zelfs per behandeling - bij elke gemeente verschillen. Daar komt nog bovenop dat de wet- en regelgeving continu verandert. Kortom: je kunt je voorstellen dat het afhandelen van dit proces door één generiek EPD-pakket te complex is.

“Het declaratieproces voor organisaties in de GGZ zorg is zó ingewikkeld. Daarom hebben we ervoor gekozen om niet meer voor een all-in-one, maar een best-of-breed-strategie te gaan. We willen een ICT-landschap waarin elk facet van ons financiële en administratieve proces door een specialistisch stukje software wordt ondersteund.”

Jefke Plasmeijer, Informatiemanager bij GGZ Noord-Holland Noord

In het oude systeem moesten medewerkers van de GGZ-instelling veel wijzigingen handmatig verwerken. Het nadeel daarvan is dat iedereen er andere methodes op na houdt. Er was geen eenduidig proces. Dat resulteerde in afwijkingen in de administratie, gebrek aan inzicht en een hoog percentage uitval. Kortom: er was een grote vraag naar een manier om het declaratieproces te stroomlijnen. Onze software en service waren daar het antwoord op.

Grip op de declaratiestromen dankzij Columbus

Samen met GGZ Noord-Holland Noord hebben we in een aantal strategische sessies de situatie in kaart gebracht. We keken naar financieringsvormen, het aantal declaraties, de benodigde declaratieformats en de hoeveelheid financiële informatie die het systeem moet kunnen verwerken. Op basis daarvan hebben we het volledige toewijzings- en declaratieproces in een aantal fases ingericht in ons systeem: Columbus.

Columbus kan met elk willekeurig ECD/EPD-systeem samenwerken. Het is dan ook geen vervanger van het ECD/EPD, maar het voegt juist iets waardevols toe. De software haalt informatie uit de dossiers en maakt daarmee het declaratieproces een stuk eenvoudiger.

Toewijzing: het proces van aanvragen en muteren

De oplossing voor GGZ Noord-Holland Noord is in drie stappen georganiseerd, compleet ingericht naar de specifieke behoeften en situatie van de organisatie. De eerste stap was het organiseren van het toewijzingsproces. Als zorgorganisatie moet je voor een aantal financieringsstromen eerst een aanvraag doen. Mag je aan deze patiënt zorg leveren? Voor dit proces creëerden we een geautomatiseerde toewijzingsmodule die informatie uit het ECD/EPD eenduidig verwerkt en informatie ontvangt van diverse toewijzingspartijen.

De GGZ heeft daarnaast geregeld te maken met mutaties, wanneer de situatie van een patiënt verandert. Zulke veranderingen kunnen directe gevolgen hebben voor het declaratieproces. Denk aan situaties waarbij de patiënt verhuist, klachten verergeren of waarbij hij een aantal maanden zorg heeft gehad en daardoor onder een andere wet valt (bijvoorbeeld bij een chronische psychische aandoening). De GGZ-instelling heeft nu de mogelijkheid om deze mutaties eenvoudig en tijdig door te voeren en direct geautomatiseerd te verwerken.

Geautomatiseerd declaratiebeheer

Zo'n toewijzingsproces automatiseren, kunnen de meeste ECD/EPD-pakketten ook. Maar wat ze meestal niet kunnen, is het geautomatiseerd declareren van facturen en verwerken van feedback. Dat was de volgende stap in ons project. GGZ NHN kan nu met één druk op de knop alle behandelingen voor bijvoorbeeld de afgelopen maand declareren. Het systeem zet al die declaraties direct om in de juiste vorm en gebruikt automatisch het juiste declaratieformat van de desbetreffende debiteur.

Retourinformatie: wat gebeurt er met de feedback op declaraties?

Misschien nog wel interessanter, is wat er vervolgens gebeurt met die declaraties. Als je een declaratie uitstuurt naar een debiteur, heb je recht op feedback: een retourbericht. In dat bericht staat of de declaratie geaccepteerd en betaald wordt of (deels) afgewezen. Ook verwachten we een reden van die eventuele afwijzing. Misschien staat er een tarief- of productcode niet goed, is de patiënt verhuisd of heeft hij een andere zorgverzekeraar gekregen in de tussentijd. Met die informatie kun je aan de slag. Helaas wordt die informatie niet altijd volledig en tijdig verstrekt door de debiteur.

Ook het proces van retourverwerking gaan we daarom automatiseren. Het systeem checkt of de betaling tijdig wordt goedgekeurd. En als dat niet zo is, controleert de software of er een reden van afwijzing is opgegeven en of die informatie volledig, plausibel en juist is.

Vervolgens zet Columbus de medewerkers aan tot actie: volgens een vastgelegd proces gaan ze aan de slag. Ze nemen contact op met de debiteur en vullen de retourinformatie waar nodig handmatig aan. Mocht blijken dat een declaratie niet klopt, dan kunnen ze dat eenvoudig aanpassen of de declaratie in overleg met de debiteur handmatig goedkeuren.

“Retourinformatie van verzekeraars en andere debiteuren wordt nu direct in ons systeem verwerkt. Op deze manier kunnen we de kans op fouten, duplicaten en misverstanden tot een nulpunt terugbrengen. En als we merken dat er iets niet klopt met een patiënt, dan kunnen we facturatie tegenhouden. Net zolang totdat het administratief is opgelost. Al met al levert dat onze medewerkers zeer veel tijdwinst en efficiency op.”

Jefke Plasmeijer, Informatiemanager bij GGZ Noord-Holland Noord

Fouten opsporen: voorkomen is veel leuker dan repareren


Veranderingen in de wetgeving rondom langdurige zorg hebben de financiële situatie voor veel zorginstellingen ongekend complex gemaakt. Dat geldt ook voor GGZ Noord-Holland Noord. Maar dankzij het nieuwe declaratiesysteem krijgen ze dit jaar een stuk meer grip op de situatie.

Omdat de oplossing pas net gerealiseerd is en de organisatie pas net begonnen is met het factureren van januari 2017, is het nog te vroeg om iets over resultaten te kunnen zeggen. De GGZ-instelling heeft, net als wij, in ieder geval zeer veel vertrouwen in de toekomst. Het voorkomen van fouten is nou eenmaal veel leuker en efficiënter dan het repareren van fouten. En daar gaan we de komende tijd samen veel tijd en energie in steken.

“Infomedics is een zeer betrouwbare partner. Ze leveren zaken realistisch en tijdig op, en dat is absoluut een applaus waard. Zeker als je bedenkt dat we best wel wat problemen hebben ondervonden tijdens het traject. Een facturatieportaal is een van de meest ingewikkelde dingen om te bouwen, en ze mogen er zeer trots op zijn dat het zo goed gelukt is.”

Jefke Plasmeijer, Informatiemanager bij GGZ Noord-Holland Noord



 0183 650 424

 www.infomedics.nl

