

# Visie op digitalisering in de zorg

juli 2020



De zorg is continu in ontwikkeling en we staan voor grote uitdagingen om de zorg toekomstbestendig te maken. De inzet van doelmatige digitale zorg kan hieraan bijdragen.

Digitale zorg is niet nieuw en de meeste zorgaanbieders zijn op een of andere manier al bezig met digitale zorg. Toch verloopt de opschaling in het gebruik van digitale zorg door verschillende knelpunten niet altijd even soepel. De recente uitbraak van het coronavirus maakt dat het gebruik van digitale zorg een vlucht neemt. Digitale zorg biedt nu een uitkomst; het is in sommige gevallen geen zorg óf digitale zorg aangezien een deel van de

zorg die nu op locatie bij een aanbieder plaatsvindt, daar niet noodzakelijkerwijs hoeft plaats te vinden. In het in mei 2020 verschenen Gupta-rapport [‘Corona: katalysator of struikelblok voor groenere ziekenhuiszorg?’](#) wordt ingeschat dat ongeveer 25% van de polibezoeken structureel op afstand georganiseerd kunnen worden. Waarschijnlijk zijn er voor het totale zorgaanbod nog veel meer mogelijkheden voor digitale zorg.

## Digitale zorg: wat is het en wat willen we ermee bereiken?

Digitale zorg is in feite een verzamelnaam en omvat alle digitale mogelijkheden die ingezet kunnen worden om passende en doelmatige zorg te leveren en te ontvangen. Digitale zorg kan betrekking hebben op diverse aspecten zoals de zorg aan verzekerden, de organisatie van de zorg en het (logistiek) faciliteren van de verzekerde.

De verzekerde kan door digitalisering over meer informatie beschikken. Hierdoor neemt de eigen regie toe en kunnen, samen met de zorgprofessional, geïnformeerde en onderbouwde keuzes in het behandelproces worden gemaakt. Ook de voorkeur om meer tijds- en plaatsafhankelijk zorg te kunnen ontvangen

behoort door het digitaliseren van de zorg tot de mogelijkheden. De kwaliteit van de behandeling is daarmee niet langer afhankelijk van de fysieke aanwezigheid bij de zorgprofessional.

Zorgtrajecten kunnen worden bespoedigd en/of uitkomsten worden verbeterd door de zorg via digitalisering anders en slimmer te organiseren. In preventieve zin kan digitalisering bijdragen aan het voorkomen van zorgvragen. De inzet van digitale zorg vervangt bestaande face-to-face zorg zodat dit leidt tot doelmatigere en efficiëntere zorg.



Menzis juicht het gebruik van digitale zorg toe wanneer dit bijdraagt aan toekomstbestendige zorg met de verzekerde in een regierol. Onder toekomstbestendige zorg scharen wij zorg die betaalbaar, beschikbaar, toegankelijk en waardegericht is.

Dit betekent dat digitale zorg een oplossing moet bieden voor de uitdagingen waar we ons voor gesteld zien: het leveren van doelmatige zorg, het oplossen van de arbeidsmarktproblematiek, het reduceren van wachttijden en het beperken van de kosten. Hierbij is het van belang dat zowel de verzekerde, de zorgprofessional als de zorgverzekeraar deze meerwaarde zien en optimaal benutten. Dit geldt voor curatieve zorg, maar zeker ook voor de langdurige zorg en op het gebied van preventie.

De gevolgen van de coronacrisis voor de maatschappij, zoals het inrichten van een anderhalvemetersamenleving en de sociale

isolementen die noodgedwongen zijn ontstaan, hebben ons genoodzaakt anders na te denken over de organisatie van zorg en laten zien dat digitale zorg de reguliere manier van zorgverlening deels kan vervangen. We zien het als onze uitdaging om de goede (digitale) oplossingen die deze tijd met zich mee heeft gebracht met elkaar vast te houden. Menzis wil graag goede voorbeelden proactief delen, opgedane kennis verspreiden en, indien bewezen kosteneffectief, opschalen waar dat zinvol is.

Tegelijkertijd zijn we ons er van bewust dat digitale zorg geen oplossing biedt voor alle uitdagingen en dat we kritisch moeten blijven kijken naar de toegevoegde waarde van digitale zorg. Wij publiceren deze visie op digitale zorg om duidelijkheid bij zorgaanbieders te scheppen over hoe Menzis naar digitale zorg kijkt.

## Wat verwacht Menzis van verzekerden?

Digitale zorg maakt het meer dan ooit mogelijk om als verzekerde zelf regie te voeren. Zo kunnen verzekerden zelf metingen uitvoeren en meetresultaten doorgeven, bijvoorbeeld bij het digitaal monitoren van een chronische aandoening. Ook het contactmoment van verzekerden met hun huisarts of behandelaar kan in sommige gevallen vanuit huis of een willekeurige andere locatie plaatsvinden.

Digitalisering helpt niet alleen bij het verlenen van zorg, maar het is ook een manier om verzekerden te stimuleren en te ondersteunen om gezonde keuzes te maken en hun leefstijl te bevorderen. Zo biedt Menzis het platform SamenGezond aan. Deze manier van gezondheidsbevordering is een preventieve manier om eventuele toekomstige zorgvragen te verminderen, uit te stellen of zelfs te voorkomen. Door op verschillende manieren informatie aan te bieden, krijgen gebruikers inzicht in de factoren waarop ze hun leefstijl kunnen verbeteren.

Digitale zorg maakt het ook mogelijk dat verzekerden beschikken over hun eigen gezondheidsdata. Waar verzekerden nu actief hun eigen gegevens moeten opvragen, zullen er in de toekomst Persoonlijke GezondheidsOmgevingen (PGO's) beschikbaar zijn om de gegevens te borgen.

In een PGO is alle gezondheidsdata van een verzekerde beschikbaar en bepaalt de verzekerde wie welke informatie wanneer krijgt.

Met alle mogelijkheden die digitale zorg aan verzekerden biedt, roepen we verzekerden op om de voordelen te gaan ervaren die digitale zorg met zich meebrengt en om de eigen digitale vaardigheden te ontwikkelen om maximaal profijt te hebben van deze voordelen van digitale zorg.



## Wat verwachten we van zorgaanbieders?

Menzis verwacht dat digitale zorg een vanzelfsprekendheid wordt bij zorgaanbieders die wij contracteren. Dit vraagt een duurzame verandering in de zorg waar lef en leiderschap voor nodig zijn. Digitalisering is 'slechts' een eerste stap om de werkelijke verandering naar toekomstbestendige zorg te realiseren. De benodigde 'digitale transformatie' gaat niet zozeer over het implementeren van een tool, maar meer over het anders organiseren en inrichten van de zorg: de juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment.

Zorgorganisaties veranderen, taken en verantwoordelijkheden worden kritisch bekeken en efficiëntere zorgpaden worden uitgedacht. Dit vraagt van zowel de verzekerde als de professional dat zij mee veranderen. Voor zorgaanbieders kan dit betekenen dat zij hun medewerkers moeten helpen met het digitaal vaardig(er) worden, zodat zorgprofessionals in staat zijn met de beschikbare tools te werken.



Van zorgaanbieders vernemen we graag actief ideeën en mogelijkheden hoe zij door middel van digitalisering de zorg willen verbeteren. Centraal daarbij staat hoe het initiatief gaat bijdragen aan een toekomstbestendige manier van zorgverlening. Vragen die hierbij gesteld moeten worden zijn:

- Welke waarde voegt het initiatief toe voor de verzekerde?
- Welke reguliere zorg wordt vervangen door digitale zorg?
- Welke gevolgen heeft dit voor de personele bezetting en het aantal te behandelen verzekerden?
- Wat zijn de te verwachten kosten en opbrengsten?
- Wat is de uitwerking op de tevredenheid en de regie die een verzekerde kan nemen?
- Is het initiatief opschaalbaar in de Menzis regio's?

Aanbieders toetsen actief de effecten van hun digitale initiatief op tevredenheid, kwaliteit, kosten en toekomstbestendigheid en delen de resultaten, knel- en verbeterpunten actief met Menzis. Door gezamenlijk in gesprek te gaan en te evalueren, kan worden bepaald of het initiatief geslaagd is en uitgerold kan worden óf dat een initiatief toch niet het beoogde effect heeft gehad en gestopt dient te worden.

We verwachten van aanbieders dat zij elkaar inspireren en uitdagen om met digitale zorg aan de slag te gaan, onder meer

door actief kennis, ervaringen en goede concepten met elkaar te delen en door de doelgroep actief te betrekken.

Vanaf 2022 gaat Menzis bij de contractering van zorgaanbieders concrete afspraken maken over de inzet van digitale zorg. In aanloop hier naar toe, zal ook in 2021 digitale zorg onderwerp van gesprek zijn met zorgaanbieders in onze regio's. De input die we uit deze gesprekken ophalen, dient als basis voor de concrete afspraken in 2022 en daar waar mogelijk al voor 2021. Menzis wil, samen met de zorgaanbieders in haar regio's, de potentie van digitale zorg maximaal benutten.

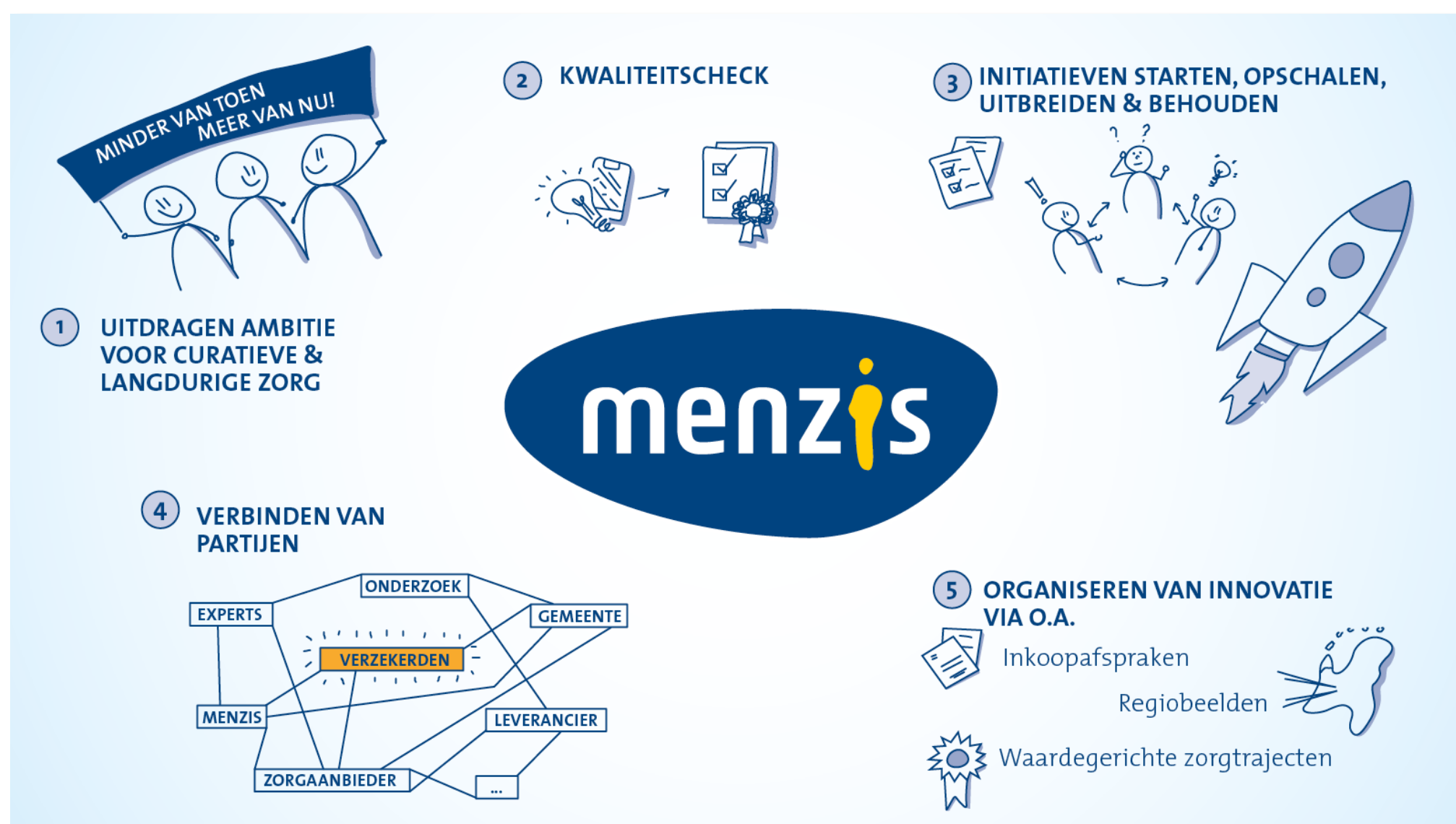
## Wat mogen aanbieders van Menzis verwachten?

Menzis wil de ingezette groei van digitale zorg vasthouden. We moeten voorkomen dat we terugvallen in oude gewoonten, terwijl er duurzame oplossingen beschikbaar zijn. Samen met zorgaanbieders en ketenpartners gaat Menzis deze handschoen oppakken.

Wij gaan een actieve voortrekkersrol als vernieuwer en stimulator van digitale zorg uitdragen naar zowel onze verzekerden, de gecontracteerde zorgaanbieders in onze regio's en naar onze Wlz-klanten via onze zorgkantoren.

Menzis zal, meer dan ooit, pilots van vruchtbare initiatieven die voldoen aan de voorwaarden zoals deze hierboven zijn genoemd, ontwikkelen. Goede voorbeelden worden doorgaans niet

opgepakt door andere zorgaanbieders en blijven daarmee vaak de best bewaarde geheimen: dat moet anders. Wij zien voor Menzis een rol om samen met gecontracteerde zorgaanbieders, maar ook met gemeenten en andere relevante partijen in onze regio's, succesvolle digitale initiatieven te behouden, op te schalen en kennis van succesvol gebleken concepten te delen in onze regio om het zorglandschap blijvend te veranderen. De opgestelde regiobeelden bieden hiervoor een goede basis. Dit alles vraagt van ons dat we actief de verbinding met de buitenwereld blijven opzoeken, kennis ophalen en delen én met enthousiasme, creativiteit en ondernemerschap initiatieven benaderen en knelpunten weten op te lossen.



Op het [Menzis Innovatieportaal](#) is informatie te vinden over innovatie binnen de zorg. Wij willen hiermee bedenkers van (digitale) zorginnovaties nog beter ondersteunen en begeleiden bij het opschalen van goede initiatieven.

De drie belangrijkste criteria waar Menzis op toetst zijn:

- Kan het initiatief zich op korte termijn bewijzen in de praktijk of is het al bewezen?
- Voldoet het initiatief aan de Triple Aim; zorgt het voor betere kwaliteit, betaalbaarheid en gezondheid?
- Kan het initiatief in de toekomst in de Menzis regio's worden geïmplementeerd?

Ook op het vlak van het toetsen van digitale initiatieven, zal Menzis gecontracteerde zorgaanbieders gaan ondersteunen. Wij zien dat zorgaanbieders veel tijd kwijt zijn met het toetsen van applicaties op het gebied van bijvoorbeeld privacy en hosting. Een ingewikkelde en lastige toetsing waar in ZN-verband een 'Leidraad applicaties en algoritmes in de zorg' in ontwikkeling is. Door initiatieven te toetsen op de in de Leidraad opgenomen onderdelen en deze resultaten transparant te publiceren, biedt Menzis zorgaanbieders in de regio ondersteuning om sneller tot

een geschikte keuze voor een applicatie te komen. Binnen Menzis wordt ervaring opgedaan met het toetsen van initiatieven, waarbij waar nodig externe partijen aangehaakt worden.

In de toekomst is het mogelijk dat Menzis bepaalde toepassingen actief gaat ondersteunen op schaalbaarheid in de regio waarbij de in de regio actieve zorgaanbieders de doorslaggevende stem hebben.

Menzis ziet graag proactieve en kritische zorgaanbieders met toekomstbestendige initiatieven. Wij willen deze zorgaanbieders helpen door samen het initiatief verder vorm te geven en passende afspraken te maken. Wij zullen actief partijen aan elkaar verbinden en bruggen bouwen, zodat goede ideeën en ervaringen ook tussen partijen worden uitgewisseld. Hiertoe zullen we onder meer onze waardegerichte zorgtrajecten, wanneer relevant, gaan verrijken met het onderwerp 'digitale zorg'.

Dit doen we door spiegelinformatie beschikbaar te stellen over de effecten van de inzet van digitale zorg, maar ook door het gesprek tussen aanbieders over dit onderwerp nadrukkelijk te faciliteren tijdens bijeenkomsten.

Heeft u een initiatief voor digitale zorg, wilt u met digitale zorg aan de slag of heeft u vragen over digitale zorg? Benader dan uw Menzis contactpersoon of stel anders uw vraag via het [Innovatieportaal](#) van Menzis. Wij helpen u graag.

Een voorbeeld van zorg die digitaal aangeboden kan worden zijn de online consultaties van huisartsen met specialisten in het ziekenhuis, waardoor onnodige verwijzingen worden voorkomen. Ook het thuis digitaal aanbieden van consulten en oefenprogramma's zijn voorbeelden hoe digitale zorg kan worden ingezet. Verzekerden hoeven op deze manier niet naar hun behandelaar maar ontvangen, wanneer de zorgvraag dit toelaat, thuis doelmatige, passende zorg en/of behandelingen. Er zijn ook digitale tools beschikbaar waarmee verzekerden met een chronische aandoening thuis gemonitord kunnen worden. Hierdoor is een bezoek aan een behandelaar niet meer nodig maar kan wel tijdig worden ingegrepen als dat nodig is. Hiermee leert de verzekerde direct wat goed en slecht is voor het leven dat hij/zij leidt en kan daardoor zelf de ziektelast in zijn/haar leven positief beïnvloeden.

