



caresq

Inkoopbeleid Ziekenvervoer 2024

Inhoudsopgave

Wijzigingen contractvoorwaarden en proces	2
1 Caresq	3
2 Thema's zorginkoop	4
3 Voorwaarden zorgovereenkomst	7
4 Inkoopprocedure	8
5 Planning en bereikbaarheid	9

Wijzigingen contractvoorwaarden en proces

Algemeen

- In hoofdstuk 4 is de inkoopprocedure aangepast.

1. Caresq

ZORGINKOOP:



Sluit **contracten**
met zorgverleners



zorginkoop@caresq.nl
088 35 35 732
www.caresq.nl

VOOR ZORGVERZEKERAAR:

eucare+

Zorgverzekeraar in
Nederland sinds 2019

MET LABEL:



UZOVI 3360

Declaraties en vergoedingen
zorgverlenersloket@aevitae.com

088 35 35 792

Machtigingen en toestemming
mg@aevitae.com
088 35 35 792

Postbus 2705
6401 DE Heerlen

Sinds 2018 werkt Caresq op de Nederlandse zorgmarkt als zelfstandige inkooporganisatie met u samen om afspraken te maken over de zorg binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw). Dit hebben wij sindsdien voor verschillende zorgverzekeraars georganiseerd. In 2024 zetten wij deze rol en samenwerking graag voort waarbij wij de contractering uitvoeren voor zorgverzekeraar EUCARE en het label Aevitae. Voor meer informatie over onze partners verwijzen wij u naar de website van Caresq, www.caresq.nl.

Over Caresq

Wij zijn verantwoordelijk voor de zorginkoop van de zorg onder de Zorgverzekeringswet. Wij zorgen hiermee voor de toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid van zorg voor de verzekerden van Aevitae. Als organisatie werken wij met een klein en bevlogen team aan de contractering. Dat betekent dat wij jaarlijks inhoudelijke thema's benoemen en de inkoop vooral op deze punten zullen aanpassen. Wij vinden het belangrijk om voor al uw vragen en opmerkingen bereikbaar te zijn, waar mogelijk via persoonlijk contact. Wij werken niet met grote teams, callcenters en losgekoppelde afdelingen, maar organiseren de inkoop graag zoals de zorg dit ook wenst: dichtbij!

Met zorgaanbieders maken wij duidelijke en transparante afspraken, waarbij we de organisatie en verlening van de zorg zelf zoveel mogelijk aan het veld laten. Ook willen wij de afspraken herkenbaar, begrijpelijk en uitvoerbaar maken voor zowel de zorgaanbieders als de zorgverzekeraar.

Over EUCARE en Aevitae

EUCARE is een verzekeraar die de zorgen van haar klanten op het gebied van gezondheid en inkomen uit handen neemt. Zij biedt haar klanten in de hele EU unieke oplossingen op het gebied van zorg-, arbeidsongeschiktheid- en verzuimvraagstukken. In samenwerking met Aevitae biedt EUCARE in Nederland zorgverzekeringen aan. Aevitae is als volmachtbedrijf gespecialiseerd in collectieve en geïndividualiseerde werkgevers- en werknemersvoorzieningen en gelooft in de kracht van aandacht. Zij zijn er voor hun klanten en niet andersom.



2. Thema's zorginkoop

De zorginkoop 2024 is gericht op een aantal thema's die Caresq belangrijk vindt voor de zorg in het algemeen en specifiek voor de verzekerden van Aevitae. Voor de komende 3 jaar hebben alle betrokken partijen zich geconformeerd aan het Integraal Zorgakkoord 2022 (IZA). Om deze reden sluiten wij in ons zorginkoopbeleid aan bij het IZA en leggen zo de focus op toekomstbestendige zorg. Onze thema's sluiten dan ook aan bij de lijnen die in het Integraal Zorgakkoord zijn beschreven. Daarnaast heeft Caresq een aantal zorgspecifieke aandachtspunten. Hieruit volgt de focus van de zorginkoop in 2024 en hier nemen wij u graag in mee. Verder leest u wat wij daarin van u als zorgaanbieder verwachten zodat wij gezamenlijk kunnen voldoen aan de maatschappelijke doelstelling: het realiseren van goede, toegankelijke en betaalbare zorg voor alle verzekerden, gericht op het bevorderen van gezondheid en kwaliteit van leven.

Inspraak verzekerden

Bij het tot stand komen van het zorginkoopbeleid hechten wij waarde aan de inspraak van verzekerden. Wij stellen onze verzekerden in de gelegenheid om hun meningen en wensen omtrent het zorginkoopbeleid kenbaar te maken. Verzekerden hebben bij EUCARE inspraak via de Verzekerdenraad. Signalen van individuele verzekerden die ons via andere kanalen bereiken, bijvoorbeeld via de klantenservice van Aevitae, worden ook meegenomen. De inbreng van verzekerden wordt op deze wijze verzameld en betrokken bij de vormgeving/uitvoering van het zorginkoopbeleid.

2.1 Thema's 2023-2026

Aansluitend op de looptijd van het IZA stelt Caresq vier thema's centraal binnen het zorginkoopbeleid:

- Innovatieve zorg
- Passende zorg
- Verduurzamen van de zorgsector
- Digitalisering/Technologie

Innovatieve zorg

Er is sprake van schaarste van zorg, wat de komende jaren in alle waarschijnlijkheid zal toenemen. Om de IZA doelen te behalen zijn innovatieve oplossingen nodig, zodat we ook in de toekomst kunnen garanderen dat zorg beschikbaar is voor eenieder die daarop is aangewezen. Naast de inkoop van de reguliere zorg staat Caresq ervoor open om afspraken te maken met betrekking tot innovatieve zorg. Wanneer uw initiatief een impactvolle transformatie betreft volgens de richtlijnen van het IZA, kunt u zich wenden tot de marktleiders. Caresq zal de procesafspraken volgen die hieromtrent gemaakt worden binnen Zorgverzekeraars Nederland (ZN). Bij toekenning door de marktleiders zullen wij met u in gesprek gaan over de invloed die de impactvolle transformatie zal hebben op de zorgovereenkomst die u heeft met Caresq. Wij verwachten dat de zorgaanbieder ons actief informeert over lopende transformatieplannen indien deze de contractering met Caresq raken. Betreft uw initiatief een overige transformatie of innovatie, vallend binnen de Zvw en in lijn met de thema's beschreven in dit zorginkoopbeleid, dan ontvangen wij graag uw initiatief via zorginkoop@caresq.nl. Wanneer wij voldoende raakvlakken zien, gaan wij een verkennend gesprek met u aan.

Passende zorg

Door de toenemende vraag en de krapte op de arbeidsmarkt staat de toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg onder druk. Dit komt mede doordat mensen ouder worden en het aantal ouderen ten opzichte van het aantal werkenden stijgt. Als we op de oude voet doorgaan zal in 2040 1 op de 4 werkende mensen in de zorg moeten werken om de stijgende zorgvraag het hoofd te kunnen bieden. Dit is niet haalbaar. Zorgverzekeraars, zorgaanbieders (en andere IZA-partijen) staan voor een grote uitdaging en hebben de gezamenlijke verantwoordelijkheid om de toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg te waarborgen. Om dit mogelijk te maken is het van belang dat er wordt ingezet op arbeidsbesparende maatregelen. Caresq verwacht dan ook van zorgaanbieders dat zij hier actief op zullen inzetten en kansrijke of bewezen initiatieven implementeren.

Om de zorg verder toekomstbestendig te houden staat Caresq voor kwalitatieve en doelmatige zorg, waarbij er een verschuiving is richting preventieve zorg en de inkoop van zorg volgend is op de zorgvraag van de patiënt. Wij vinden het van belang om de focus niet alleen op ziekte, maar ook op gezondheid te leggen. Onze ambitie is om in te zetten op een doelmatig zorgpad, over de verschillende zorgsoorten heen waarbij het bevorderen van de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven van onze verzekerden centraal staat. Dit sluit aan op de principes van 'Passende zorg' in het IZA.

Principe 1: Passende zorg is zorg die werkt tegen een redelijke prijs

In Nederland heeft iedereen recht op kwalitatief goede en betaalbare zorg. Hierin dragen zowel zorgverzekeraars als zorgaanbieders een grote verantwoordelijkheid. Door de zorg zo efficiënt mogelijk te organiseren ontstaat meer financiële ruimte om te investeren in de kwaliteit en doelmatigheid van de zorg. Dit leidt ertoe dat de zorg toekomstbestendig en toegankelijk blijft voor alle verzekerden.

Caresq koopt zorg in die voldoet aan de eisen van de Zvw en de vigerende wet- en regelgeving, stand van wetenschap en praktijk en gepast gebruik. De zorgaanbieder verleent zorg die voldoet aan de actuele kwaliteitsstandaarden, behandelrichtlijnen en minimumnormen van de beroepsgroepen en/of brancheverenigingen.

Om erop toe te zien dat de door ons betaalde zorg ook kwalitatief goede en doelmatige zorg betreft, toetsen wij de declaraties door middel van data- en risicoanalyses. Op het moment dat er bij het toetsen afwijkingen worden geconstateerd, zullen wij waar nodig het gesprek met u aangaan. Daarnaast worden alle signalen die wij ontvangen ten aanzien van misbruik, oneigenlijk gebruik en ongepast gebruik onderzocht. Indien noodzakelijk treffen wij hierop passende maatregelen.

Principe 2: Passende zorg betekent dat patiënt en zorgverlener samen beslissen

De zorgaanbieder bespreekt samen met de verzekerde welke zorg mogelijk en noodzakelijk is. Dit resulteert in een samengenomen besluit en gezamenlijk vastgestelde, realistische en passende behandel doelstellingen.

Voor de zorgaanbieder zien wij een belangrijke rol weggelegd om vanuit deskundigheid de verzekerde te informeren en te helpen bij de zorgkeuze. Hierbij heeft de zorgaanbieder oog voor de doelmatigheid van de geleverde zorg. Uiteindelijk zullen de zorgaanbieder en de verzekerde samen beslissen over de zorg, waarbij onder andere oog is voor de kwaliteit van leven voor de verzekerde. Daarbij ontvangt de verzekerde alleen de zorg waar deze, gezien de gezondheidssituatie, redelijkerwijs op is aangewezen.

Principe 3: Passende zorg wordt, waar dat kan, zo dicht mogelijk bij de patiënt georganiseerd

De zorg wordt zo dicht mogelijk bij de verzekerde georganiseerd. Dit wil zeggen: zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan.

Voor de inzet van professionele zorg hanteert Caresq een breed contracteerbeleid met goede en passende afspraken over kwaliteit en vergoeding van zorg. Zo ontstaat er voldoende keuzevrijheid voor de verzekerden om op basis van de eigen wensen en voorkeuren een gecontracteerde zorgaanbieder te kiezen.

Voor de zorgaanbieders zien wij hun rol tijdens het behandeltraject hierin als volgt:

- Reguliere zorg wordt vervangen door innovatieve vormen van zorg zoals e-health, wat leidt tot arbeidsbesparing, kostenbesparing en/of verhoging van de kwaliteit van zorg.
- De zorgaanbieder zet tijdig zorg in zodat meer intensieve zorg wordt voorkomen en verplaatsing van zorg plaatsvindt. Hierdoor wordt de verzekerde in de eigen vertrouwde omgeving dicht bij huis behandeld.
- De zorgaanbieder verwijst indien nodig op het juiste moment door. Dit houdt enerzijds in dat de verzekerde niet onnodig wordt doorverwezen en anderzijds dat de zorgaanbieder tijdig andere professionals inschakelt als de zorgvraag dit verlangt.

Principe 4: Passende zorg gaat niet alleen over ziekte, maar ook over gezondheid en zelfredzaamheid

Professionele zorg is schaars en vraagt veel van de zorgaanbieder en verzekerde. Om de beschikbare capaciteit zo goed mogelijk te benutten wordt eerder hulp aangeboden. Zo worden gezondheid gestimuleerd, escalaties waar mogelijk voorkomen en wordt de druk op de professionele zorgverlening verminderd.

Caresq ondersteunt initiatieven die bijdragen aan de preventie van ziekten en het bevorderen van gezondheid en zelfredzaamheid van haar verzekerden. Omdat wij het belangrijk vinden dat zorgaanbieders actief zijn op het gebied van preventie nodigen wij zorgaanbieders uit om projecten bij ons aan te dragen welke hierbij aansluiten en van toegevoegde waarde zijn voor onze verzekerden. In het kader van preventie en zelfredzaamheid monitoren wij initiatieven welke samen vallen met de programma's WOZO (Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen) en GALA (Gezond en Actief Leven Akkoord).

Verduurzamen van de zorgsector

Als Caresq hechten wij grote waarde aan een duurzame toekomst. De zorgsector is verantwoordelijk voor 7% van de CO₂-uitstoot, 13% van het grondstofverbruik en 4% van het afval in Nederland. Dat heeft ernstige gevolgen voor onze leefomgeving en gezondheid¹. Caresq vindt het van groot belang om – naast onze eigen verduurzaming – een bijdrage te leveren aan de verduurzaming van het gehele zorglandschap². Daarom zetten we samen met zorgaanbieders in op de versnelling van de verduurzaming van de zorgsector en monitoring daarvan.

De komende jaren richt Caresq zich op acties uit de door de zorgbranches ondertekende Green Deal Duurzame Zorg 3.0, de ZN-visie verduurzaming zorgsector en de sectorale uitvoeringsplannen/het Green Deal Uitvoeringsprogramma.

We verwachten dat de zorgaanbieder:

- zich committeert aan de doelen van de Green Deal Duurzame zorg 3.0 (GDDZ 3.0) die op 4 november 2022 tussen zorgpartijen is overeengekomen voor de periode tot en met 2026;
- duurzaamheid verankert in de strategie.

Wat doet Caresq in 2024:

- Caresq neemt duurzaamheidscriteria mee in de contractering van ziekenvervoer.

Digitalisering/Technologie

In het IZA en het WOZO zijn partijen forse uniforme ambities overeengekomen: zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan. Hybride en digitale zorg draagt bij aan goede en veilige zorg voor de patiënt/cliënt en aan verlichting van de werkdruk van zorgverleners. Caresq sluit zich aan bij de [Ambities Zorginkoop Digitalisering 2024](#).

2.2 Specifieke thema's ziekenvervoer

Naast de algemene thema's waarop Caresq breed inzet binnen de Zvw zorg, zijn er ook een aantal specifieke thema's of aandachtspunten voor ziekenvervoer te noemen:

- Juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment
- Goede zorg en gepast gebruik
- Keuzevrijheid

Juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment

Verzekerden die ziekenvervoer afnemen via de vervoersregisseur hebben voorafgaand aan het ontvangen van deze zorg toestemming nodig. Ziekenvervoer wordt ingezet bij kwetsbare verzekerden. Daarom vinden wij het van belang dat de vervoersregisseur samen met de verzekerde bespreekt op welke manier een passende invulling wordt gegeven aan het toegewezen ziekenvervoer. De verzekerde moet een weloverwogen keuze kunnen maken over en grip hebben op zijn of haar zorgpad en kwaliteit van leven.

Voor de vervoersregisseur zien wij een belangrijke rol weggelegd om de verzekerde te ondersteunen bij de zorgvraag door de verzekerde te helpen bij het regelen van noodzakelijk ziekenvervoer. Dit doet de vervoersregisseur door taxivervoersdiensten aan te bieden via aangesloten taxiondernemingen waardoor een landelijke dekking gegarandeerd wordt als ook continuïteit van de taxivervoersdiensten en aanspreekpunten. Deze taxiondernemingen registreren op detailniveau de uitgevoerde taxivervoersdiensten en leggen de bijbehorende administratieve gegevens eenduidig vast. De vervoersregisseur registreert de afgegeven machtigingen en zorgt voor een adequate verwerking en uitgebreide informatievoorziening richting de aangesloten taxiondernemingen. Caresq verwacht dat de vervoersregisseur garant staat voor een tijdige inzet van taxivervoersdiensten door de aangesloten taxiondernemingen. Dit betekent dat de verzekerde op het gewenste tijdstip op de gewenste locatie wordt gebracht. Zo worden verzekerden door middel van passend en tijdig ziekenvervoer voor dit deel van het zorgtraject ontzorgd.

Daarnaast geeft de vervoersregisseur de verzekerde op een begrijpelijke manier informatie over het ziekenvervoer, onder andere over het eigen risico en de eigen bijdrage. Tevens stelt de vervoersregisseur de verzekerden in staat om zo snel mogelijk terecht te kunnen voor zorg en regie te houden op de eigen wensen en behoeften. De zelfredzaamheid van de verzekerde staat hierbij centraal. Caresq hecht er ook waarde aan dat de vervoersregisseur de mogelijkheden verkent en uitprobeert om het reguliere aanvraagproces te vernieuwen door onder andere inzet van digitale hulpmiddelen. Digitalisering kan een positief effect hebben op de klantbeleving en tevens bijdragen aan het efficiënter inrichten van het aanvraagproces.

Goede zorg en gepast gebruik

Binnen het ziekenvervoer zijn landelijke kwaliteitsrichtlijnen uitgewerkt die zich richten op de toekomstbestendigheid van het ziekenvervoer. Hierin staat de kwaliteit en de beschikbaarheid van het ziekenvervoer centraal. Caresq verwacht dat de uitkomsten hiervan zullen bijdragen aan goede zorg en gepast gebruik. We sluiten dan ook aan bij de landelijke uitwerking van de kwaliteitsrichtlijnen en nemen deze kaders mee in de gesprekken met de vervoersregisseurs. We verwachten dan ook dat de vervoersregisseur oog heeft voor de continuïteit van zorg en de ervaring van de verzekerden.

Wij maken afspraken over de vorm, het proces, de service, de prijs, de wijze van declareren en de kwaliteit van de te leveren zorg. Voor iedere afspraak geldt dat er duidelijkheid moet zijn voor alle partijen op het moment dat de zorg wordt geleverd. Het optimaliseren van het aanvragen van taxivervoersdiensten is hierbij van belang.

Keuzevrijheid

Het ziekenvervoer is een onderdeel van de zorg aan specifiek kwetsbare groepen die dicht bij de verzekerden georganiseerd moet worden. Om deze mogelijkheden voor de verzekerden te realiseren, werkt Caresq samen met een landelijk werkende vervoersregisseur en bereikt hiermee een landelijk zorgaanbod. Binnen deze samenwerking worden goede en passende afspraken over de kwaliteit en vergoeding van de zorg gemaakt. Zo ontstaat er voldoende keuzevrijheid voor de verzekerden om op basis van de eigen wensen en voorkeuren een gecontracteerde taxionderneming te kiezen.

¹ Het effect van de Nederlandse zorg op het milieu. Methode voor milieuvuotafdrak en voorbeelden voor een goede zorgomgeving | RIVM

² Green Deal Samen werken aan duurzame zorg | Greendeals; Zorgverzekeraars Nederland (zn.nl)

3. Voorwaarden zorgovereenkomst

Caresq hanteert als zorgovereenkomst de landelijk uniforme overeenkomst waarbij zorgvuldig wordt afgewogen of een aanvulling hierop noodzakelijk is. Naast de actuele kwaliteitsstandaarden en minimumnormen die vanuit de beroepsgroep en/of branchevereniging van toepassing zijn, gelden een beperkt aantal aanvullende registratie- en kwaliteitseisen voor de vervoersregisseur die een zorgovereenkomst sluit met Caresq. Zo kunt u vooral de focus hebben op het leveren van goede zorg aan de verzekerden. Tegelijkertijd borgen wij hiermee de kwaliteit van zorg aan de verzekerden.

Het ziekenvervoer dat wij vergoeden onder de Zvw staat beschreven in artikel 2.14 van het Besluit zorgverzekering. Dit inkoopbeleid Ziekenvervoer 2024 heeft geen betrekking op het ziekenvervoer (ambulancezorg) dat staat beschreven in artikel 2.13 van het Besluit zorgverzekering.

Ziekenvervoer omvat vervoer voor specifiek kwetsbare groepen verzekerden per auto of openbaar vervoer. Caresq koopt enkel het taxivervoer voor deze groepen verzekerden in.

Wij hanteren de volgende aanvullende voorwaarden:

- De vervoersregisseur heeft een landelijk netwerk van taxiondernemingen aan zich verbonden en faciliteert en verwerkt het toegekende ziekenvervoer;
- De vervoersregisseur biedt ruimte voor de verzekerde om weloverwogen te kiezen voor een taxionderneming buiten het landelijke netwerk en faciliteert en verwerkt vervolgens ook het toegekende ziekenvervoer;
- De vervoersregisseur hanteert het convenant kwaliteitsrichtlijnen ziekenvervoer;
- De vervoersregisseur vervult een regiefunctie en staat garant voor landelijke dekking;
- De vervoersregisseur levert maandelijks een managementrapportage aan;
- De vervoersregisseur levert maandelijks een klachtenrapportage aan;
- De vervoersregisseur levert jaarlijks een overzicht van de aangesloten taxiondernemingen aan;
- De vervoersregisseur verwerkt de aangeboden machtigingen binnen 24 uur en draagt er zorg voor dat het toegekende ziekenvervoer binnen 24 uur beschikbaar is;
- De vervoersregisseur verwerkt goedgekeurde spoedritten per direct en draagt er zorg voor dat het toegekende ziekenvervoer per direct beschikbaar is.

4. Inkoopprocedure

Het proces rondom de contractering maken wij zo eenvoudig mogelijk. Hoe wij dit invullen en wat u kunt verwachten leest u in dit hoofdstuk.

Om de verzekerden duidelijkheid te geven over bij welke vervoersregisseur zij terecht kunnen, heeft Caresq één landelijk werkende vervoersregisseur gecontracteerd tot 1 januari 2025. Er volgt daarom voor 2024 geen inkoopproces.

Niet gecontracteerde vervoersregisseur

Mocht u geen zorgovereenkomst met Caresq gesloten hebben, dan wordt u niet in de zorgzoeker van de zorgverzekeraar genoemd als gecontracteerde vervoersregisseur. Daarnaast zijn de polisvoorwaarden van toepassing voor de vergoeding van het ziekenvervoer aan de verzekerden. Dit betekent dat de vergoeding van de geleverde zorg in de meeste gevallen lager zal zijn.

5. Planning en bereikbaarheid

In onderstaand schema ziet u waar u met uw vragen terecht kunt.

Onderwerp	Bereikbaarheid
Vragen over zorginkoop	zorginkoop@caresq.nl
Aanvragen zorgovereenkomst	www.caresq.nl
Vragen over declaraties	zorgverlenersloket@aevitae.com
Vragen over toestemming	mg@aevitae.com

Vermeld bij het versturen van uw e-mail in het onderwerp duidelijk uw AGB-code en zorgsoort. Wij streven ernaar binnen 5 werkdagen een reactie op uw e-mail te geven.

De komende periode zal het zorginkoopbeleid 2024 verder uitgewerkt worden.

Wij hebben geen specifieke planning opgenomen voor de zorginkoop vanwege het ontbreken van een inkoopproces voor 2024.

Disclaimer

Dit zorginkoopbeleid is opgesteld met inachtneming van de thans bekende wettelijke, beleids- en financiële kaders. Caresq behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om het zorginkoopbeleid alsmede de bijbehorende zorginkoopprocedure op enig moment aan te passen wegens gewijzigde of nog te wijzigen wet- en regelgeving (beleids- wijzigingen daarbij inbegrepen) alsook gewijzigde of nog te wijzigen financiële kaders. Zij behoudt zich eveneens het recht voor om het zorginkoopbeleid verder aan te vullen en/of te verduidelijken.