

‘Patiënt helpen kiezen, huisarts ontzorgen i

Een systeem in ontwikkeling, maar met veel potentie, zo omschrijft Guy Schulpen, medisch directeur zorggroep ZIO, het Transmuraal Interactief Patiënten Platform, kortweg TIPP. TIPP is een bemiddelingscentrum dat patiënten informeert over keuzemogelijkheden bij doorverwijzingen, die goed aansluiten op het eigen zorgverzekeringspakket. De ondersteuning helpt patiënten om gefundeerde keuzes te maken. Het biedt echter ook meerwaarde voor huisartsen en zorgverzekeraars.

Huisartsen zijn zich er steeds meer van bewust dat patiënten graag zelf kiezen door wie en waar ze geholpen worden. TIPP speelt daarop in door met de patiënt in gesprek te gaan, deze kwaliteits- en wachttijdinformatie te verstrekken en ervaringen van andere patiënten te delen. Zodat hij of zij gefundeerd kan kiezen. Voor de huisartsen betekent dit dat zij het keuzegesprek met de patiënt niet hoeven aan te gaan; het coördinatiecentrum neemt hen dat voor een deel uit handen, waardoor de administratieve belasting in de huisartsenpraktijk vermindert.

ZIO-directeur Guy Schulpen noemt nog een ander voordeel voor huisartsen: ‘Soms lopen er dingen mis in het systeem, in toegangstijd of kwaliteit. Dat leidt tot individuele frustraties die gewoonlijk binnen de huisartsenpraktijk blijven. Nu kunnen we die als groep

signaleren, en vervolgens het gesprek aangaan met bijvoorbeeld een vakgroep of instelling.’

Ook interessant voor huisartsen is volgens Schulpen de op stapel staande hulp bij zogenoemde complexe zorgondersteuning. Denk bijvoorbeeld aan

Huisartsen kunnen dit type informatie ook niet altijd verstrekken. Een bemiddelingscentrum kan die achtergrondinformatie verzamelen en patiënten informeren over het verzekerde pakket.’

Dat is een voordeel voor de patiënt, maar uiteindelijk ook voor de zorg-

‘Iemand die zijn weg vindt in de zorg is een tevredener klant dan iemand die verloren loopt’

de situatie die iedere huisarts bekend zal voorkomen: op vrijdagmiddag vindt de mantelzorg of de familie dat het zo echt niet langer kan met de patiënt. Dan moet er plotseling veel geregeld worden, thuiszorg, apotheek, andere hulpverleners... De huisarts wacht dan vaak een lange en frustrerende belronde. ‘Waarom zou een coördinatiecentrum die rol niet deels van hem over kunnen nemen?’

Klantkeuze centraal

Het pakket waarvoor je verzekerd bent, bepaalt steeds vaker bij welke hulpverlener je wel en bij welke je niet terecht kunt, en welke kosten dat eventueel met zich meebrengt. Ook hier ziet Schulpen een rol weggelegd voor TIPP. ‘Door tijdig informatie te geven, kunnen we voorkomen dat mensen in een later stadium voor onaangename verrassingen komen te staan. Dat valt nu nog wel mee, maar met de selectieve inkoop zal dat in de toekomst alleen maar ingewikkelder worden voor patiënten.

verzekeraar die de beste kwaliteit zorg voor de laagste prijs probeert te krijgen. En die natuurlijk ook voorziet dat dit tot een stortvloed van vragen gaat leiden. ‘Dan kan men beweren – en in ons geval zeggen VGZ en CZ dat ook – daar hebben we ons eigen callcenter voor. Maar als je dat vanuit de huisartsen in de regio kunt opzetten, dan zijn zorgverzekeraars toch zeer geïnteresseerd. Iemand die zijn weg vindt in de zorg is een tevredener klant dan iemand die verloren loopt.’

TIPP stelt de klantkeuze centraal. Zo ontstaat er een kwalitatieve competitie, waarin de zorgaanbieder die het in de ogen van de patiënt het beste doet de bovenliggende partij wordt. Als dát de zorgverzekeraars niet welgevallig is, zegt Schulpen.

Uit de routine

Zorgverzekeraar VGZ is een van de financiers van TIPP. Voor een deel wordt het bemiddelingscentrum gefinancierd

Over TIPP

Op initiatief van de huisartsen uit de regio Maastricht Heuvelland is per 1 april 2012 het medische coördinerend centrum TIPP gestart. TIPP staat voor Transmuraal Interactief Patiënten Platform. Deze centrale organisatie begeleidt patiënten na verwijzing door de huisarts bij het maken van een keuze binnen het zorgaanbod, begeleidt hen logistiek op hun weg door de zorg en plant afspraken in. Concreet betekent dit dat de huisarts de patiënt digitaal vanuit het HIS aanmeldt voor verwijzing bij TIPP.

n administratieve belasting'

In de praktijk nog wennen

Rémy Rousseau, operationeel manager van TIPP, merkt dat het voor patiënten soms nog wennen is. 'Nog een extra tussenschakel? Is dat wel nodig? We leggen dan uit hoe belangrijk het is dat we op langere termijn inzicht krijgen in de kwaliteit van zorg en in de wachttijden van de zorgaanbieders in de regio. Mensen begrijpen dat dit uiteindelijk iedereen ten goede komt.'

door besparingen die gerealiseerd zijn vanuit "Blauwe zorg", een samenwerkingsverband in Zuid-Limburg dat hoogwaardige, duurzame en betaalbare zorg beoogt. Vooral besparingen vanuit de diagnostiek zijn ervoor gebruikt. ZIO steekt er ook eigen middelen in. En er zijn subsidies die de ICT-ontwikkeling mogelijk maken.

De automatisering van de tweede lijn is soms een struikelblok. 'Als je dit proces zo efficiënt mogelijk wilt regelen, dan wil je het ook geautomatiseerd hebben. Zodat TIPP bijvoorbeeld rechtstreeks in de agenda van een ziekenhuis kan plannen. Maar dan merk je dat de automatisering van de tweede lijn maar moeizaam aansluit bij dit soort initiatieven. Soms moet er nog als vanouds gebeld worden naar een poli.'

Hoe wordt TIPP ontvangen in de eerste lijn?

'Zoals het met alle innovaties gaat, is er een groep die het meteen omarmt en er massaal gebruik van maakt. En er is een groep die tijd nodig heeft. Het motiveren en activeren van huisartsen om uit hun routine te stappen en mee te doen, is niet gemakkelijk. Het grootste deel van de huisartsen maakt nu gebruik van TIPP en nog iedere week sluiten zich huisartsen aan. De regionale Vereniging



Guy Schulpen, medisch directeur zorggroep ZIO: 'Tijdig informatie geven voorkomt dat mensen in een later stadium voor onaangename verrassingen komen te staan. Met de selectieve inkoop zal dat in de toekomst alleen maar ingewikkelder worden voor patiënten.'

van Huisartsen heeft de ambitie uitgesproken om in 2015 alle verwijzingen via dit portaal te laten lopen. We zitten nu op ongeveer vierhonderd bemiddelingen per week; 20 duizend per jaar. Een serieus volume dus.' Het Huis voor de Zorg, een bundeling van acht koepelorganisaties voor zorgvragers, ziet toe op en adviseert bij de inhoudelijke ontwikkeling van TIPP.

Jeugdzorg

Nu is TIPP nog sterk gefocust op verwijzing naar het ziekenhuis, maar binnenkort komt het systeem ook beschikbaar voor de geestelijke gezondheidszorg. Dat is voor de ggz ook een manier om

de sociale kaart beter te ontsluiten. 'Een verwijzing van iemand met een algemeen beeld van depressie, geeft meestal geen problemen. Maar waar vindt de huisarts in de regio een professional die gespecialiseerd is in bijvoorbeeld incest of anorexia? Dat is voor een individuele praktijk toch moeilijk te overzien. Bij de implementatie wordt de sociale kaart dus nadrukkelijk onder de aandacht gebracht.'

Schulpen – in december op het Eerstelijns Gala uitgeroepen tot de meest invloedrijke persoon in de eerstelijnszorg – bruist van ideeën. Samen met de gemeente Maastricht bekijkt hij of TIPP ook een deel van de verwijzingen en de coördinatie van jeugdzorg kan vormgeven. 'De gemeente is erbij gebaat dat huisartsen dat op een uniforme manier doen. Liefst via een centraal punt zodat de gemeente voeling kan krijgen met de verschillen tussen wijken en huisartsenpraktijken.' <<

Els van Thiel