



Column Aart van den Berg, 4 mei 2009

Mondiale zorgverlening: een kans en zorg voor de verzekeraar

Zorgverlening van – westerse - cliënten in het buitenland lijkt meer en meer aandacht te krijgen. Bittere noodzaak vinden velen, ook in ons land. Omdat de kosten van de gezondheidszorg in de geïndustrialiseerde wereld blijven stijgen, zal het medisch reizen deel gaan uitmaken van de oplossing. Een deel van onze planbare gezondheidszorg zal zich in het buitenland gaan afspelen. In het begin zal het vertrouwen in buitenlandse ziekenhuizen nog ontbreken. India en Thailand zijn ideale vakantiebestemmingen maar hebben, naast gebrekkige watervoorzieningen, ook schone en moderne ziekenhuizen. De kosten van ingrepen in deze landen is vergelijkbaar met een tiende van de kosten in de westerse wereld! Ziektekostenverzekeraars kunnen zich onderscheiden door behandelingen in verre buitenlandse landen aan te bieden. Verzekeraars sluiten overeenkomsten met ziekenhuizen overzee. Snelle, goedkope planbare zorg met een goede service lijkt een prima alternatief als je in eigen land niet onmiddellijk geholpen kunt worden. Een kans voor de verzekeraar; lagere kosten. Maar ook een kans voor de verzekerde; goede zorg wanneer nodig.

Dit gaat niet zonder grote consequenties voor de bedrijfsvoering van de zorgverzekeraar. De inkoop van zorg wordt mondiaal evenals de bemiddeling tussen zorgconsument en zorgverlener. Dit heeft grote gevolgen voor de administratieve processen en systemen van de verzekeraar. Processen voor zorginkoop en verrekening worden uitgebreider en dus complexer. Bij zorgverlening in Nederland is het de zorgvrager die contact opneemt met de zorgverlener en daar zijn vraag naar zorg neerlegt. In het geval van zorg in het buitenland neemt de verzekeraar contact op met de zorgverlener, stemt af met de zorgvrager maar regelt ook zaken als vervoer en verblijf in het buitenland. Behalve contracten met zorgverleners moeten verzekeraars ook deals gaan afsluiten met luchtvaartmaatschappijen en taxibedrijven maar ook met hotels voor het verblijf van familie of vrienden die met de cliënt meereizen.

Alleen al om deze reden zullen verzekeraars tegen de beperkingen van hun huidige systemen aanlopen. Bieden deze systemen genoeg ondersteuning en zijn deze wel open genoeg? Zijn de huidige systemen in staat om middels tal van protocollen te communiceren met veel, heel veel externe, buitenlandse partijen? Verzekeraars zullen veel aandacht moeten gaan besteden aan het ontwerpen van modellen waarin processen en systemen worden klaargestoomd voor internationale uitwisseling. Processen moeten opnieuw geanalyseerd en ontworpen worden en ook veel van de administratieve systemen zullen op de schop moeten. Enerzijds vraagt dit om fundamentele heroverwegingen en complexe verandertrajecten, anderzijds lijkt het onverstandig als verzekeraars deze sneeuwbal vooruit duwen. Zorgverzekeraars doen er verstandig aan nu een blauwdruk van de toekomst te maken, aangevuld met de roadmap die hen daar moet brengen.

Aart van den Berg

Aart van den Berg is senior adviseur bij YNNO (aart.vandenberg@ynno.com)

Hij adviseert financiële dienstverleners over het optimaliseren van hun bedrijfsvoering.

In zijn column geeft hij een luchtige kijk op de ontwikkelingen in de financiële sector.