

Innovation across Borders – Forum VBO-FEB

Preparation Form Innovation Cases

WHO

- Welke onderneming(en) werd(en) hierbij betrokken? (grootte, bedrijfssector,...)?
- Met welke partner(s) (clusters, O&O-centrum, spin-offs, hubs,...)?

- 8 verzekeraars, die samen een marktaandeel van 87% in de private hospitalisatieverzekeringen bezitten (DKV, Ethias, AG Insurance, KBC Verzekeringen, Belfius, Allianz, Justitia en Axa)
- Ongeveer 5.000 apotheken
- 9 softwarehuizen
- Accenture
- 3 beroepsverenigingen:
 - Assuralia (beroepsvereniging van de verzekeringsondernemingen)
 - APB (Algemene Pharmaceutische Bond – Association Pharmaceutique Belge) is de federatie van de Belgische beroepsverenigingen van zelfstandige apotheken
 - OPHACO (Vereniging der Coöperatieve Apotheken van België – Office des Pharmacies Coopératives de Belgique) is de beroepsvereniging van 600 coöperatieve apotheken.
- Vzw Farmaflux: de vzw Farmaflux beheert de 'Trusted Intermediary for Pharmacists' (TIP) waarop de gegevens die in het kader van het project AssurPharma digitaal worden doorgestuurd door de apotheken, tijdelijk gebufferd worden tot de verzekeringsonderneming deze digitaal ophaalt.

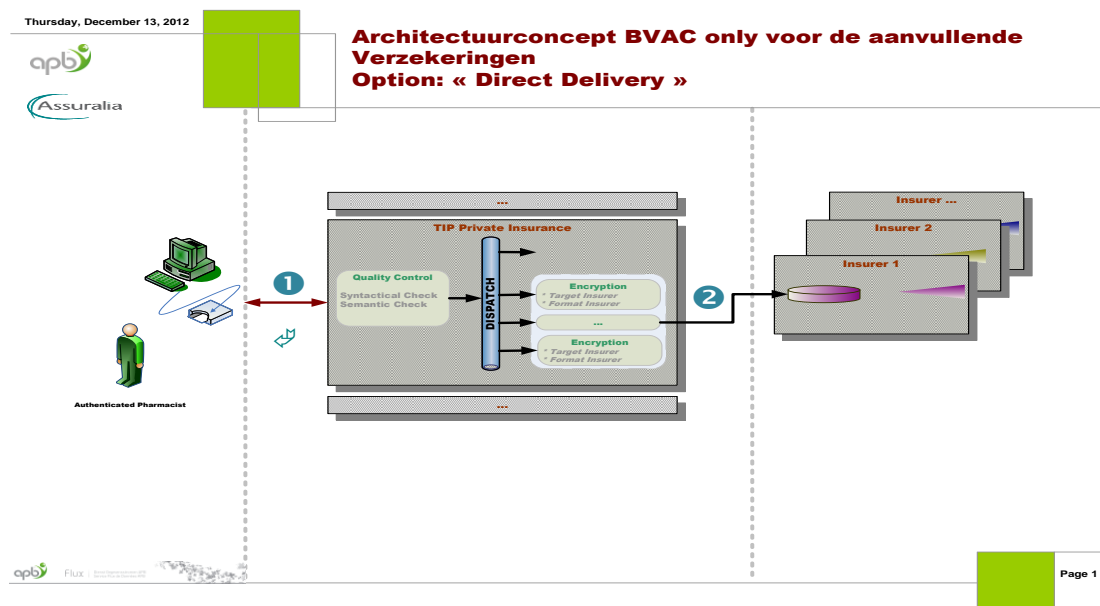
WHAT

- Wat was de doelstelling van de innovatie?
- Waarin bestaat precies de innovatie (toepassing, soort innovatie – product/procedé/businessmodel/support diensten/management,...)?

Doelstellingen

- *Verminderen van de papierstroom*: verzekeren moeten de papieren BVAC-attesten die ze ontvangen van de apotheker niet meer per post doorsturen naar de verzekeraar.
- *Versnelling van de terugbetaling aan de verzekerde*: doordat de verzekeraars de BVAC-attesten digitaal ontvangen, kunnen ze efficiënter en sneller de medicijnen terugbetalen aan de verzekerde.
- *Voorbereiden van een eventuele uitbouw van de digitale dienstverlening*.

Proces



De gegevens van het BVAC-attest worden vanaf het 'officina-apotheek-niveau' versleuteld (aanpassing van bestaande software) en via de TIP ('Trusted Intermediary for Pharmacists'), doorgestuurd naar de desbetreffende private verzekeraar of diens onderaannemer. De TIP bestaat uit software en een platform waarop in eerste instantie de gegevens van het BVAC-attest toekor de kwaliteitscontrole gebeurt en de coherentie met diverse elektronische processen wordt gegarandeerd in opdracht van de apotheker. De TIP versleutelt de gegevens van het BVAC-attest. Hierbij wordt voor elke private verzekeraar of diens onderaannemer in een specifieke versleuteling voorzien (beveiligde communicatie).

IMPACT

- Voor de business/ de onderneming (verwerving van een nieuwe markt, groei, kostenvermindering, ...)
- Op de markt (eindafnemers, tussenpersonen)
- Over het geheel genomen, ten aanzien van de maatschappelijke thematiek

Patiënt/verzekerde

- Gebruiksgemak: geen risico meer om BVAC-attest te verliezen of te vergeten, geen brief meer posten etc.
- Waar mogelijk snellere terugbetaling door de verzekeraar.

Verzekeraar

- Efficiëntere schadeafhandeling: BVAC-attesten komen digitaal binnen en kunnen opgenomen worden in de schadeafhandelingssystemen van de verzekeraar. Geautomatiseerde schadeafhandeling behoort daarmee tot de reële mogelijkheden.
- AssurPharma faciliteert de ontwikkeling van nieuwe producten, zoals verzekeringen ambulante zorg: efficiënte schadeafhandeling laat toe om verzekeringen te ontwikkelen voor bijvoorbeeld ambulante zorg (frequente kleinere bedragen).

Apotheker

- Verbetering van de dienstverlening ten aanzien van de patiënt.
- Kadert in de ruimere ontwikkeling van digitale diensten van de apotheken.

KATALYSATOREN & OBSTAKELS

- Hoe verloopt / verliep de ontwikkeling van het project (duur, algemene indruk)?
- Wat vergemakkelijkt / vergemakkelijkt het verloop van het project (katalysatoren)?
- Wat zijn / waren de moeilijkheden en uitdagingen waaraan het hoofd moet /moest worden geboden (hinderpalen)?

Het hele proces van concept tot lancering naar het grote publiek heeft vier jaar in beslag genomen. Drie verzekeraars zijn inmiddels operationeel opgestart, de andere volgen in de komende maanden. Ook het aantal apotheken dat AssurPharma gebruikt, blijft gestaag toenemen (momenteel 3.127 van 5.000 apotheken).

Uitdagingen

Het grote aantal betrokken partijen leidt ertoe dat veel overleg nodig is (tussen verzekeraars onderling, tussen apothekenfederaties onderling, tussen verzekeraars en apothekenfederaties, tussen apothekenfederaties en softwarehuizen). Dit vertraagt het beslissingsproces.

- De verschillen in omvang van de betrokken partijen (zelfstandige apotheken, softwarehuizen, verzekeringsondernemingen) en, hiermee samenhangend, de culturele en organisatorische verschillen tussen de betrokken partijen vormen een uitdaging.
- Juridisch kader:
 - Gegevens vermeld op een BVAC-attest zijn medische gegevens, dus gevoelige gegevens die zeer sterk moeten beveiligd worden tijdens de digitale uitwisseling.
 - Identificatie van de patiënt: omdat het gebruik van het rijksregisternummer van de verzekerde juridische niet evident is, moest een alternatieve manier worden ontwikkeld om de verzekerde/patiënt uniek te kunnen identificeren.

Katalysatoren

- Oprichting van een stuurgroep met een beperkt aantal vertegenwoordigers van de verzekeraars en de apothekenfederaties om de communicatie en het overleg efficiënt te laten verlopen.
- Op technisch vlak, de mogelijkheid om verder te bouwen op het bestaande platform TIP.
- Sterk bewustzijn van de versnelde digitalisering van de gezondheidszorg en de leefwereld van de patiënt.

LESSONS LEARNT

Wat kon er / had er kunnen verbeterd worden om deze innovatie te vergemakkelijken? (enkel invullen indien van toepassing)

- Organisatie/management van het project
- Samenwerking/partnerschap
- Beheer van de intellectuele eigendom
- Lancering van de innovatie op de markt
- Financiering van het innovatieproject (fiscaal beleid, beschikbaarheid van kapitaal, investeringsubsidies, enz.)
- Andere beleidsaspecten /regelgevingsaspecten

Projectmanagement:

- Een project met een groot aantal betrokken partijen over sectoren heen vergt relatief veel voorbereiding en overleg. Het is nodig om vooraf voldoende tijd in te plannen en de effectieve lanceringsdeadline voorzichtig in te schatten.
- Het blijvend investeren in goede en nauwe communicatie tussen alle partijen is onontbeerlijk in een dergelijk cross-sectoraal project.
- Op technisch/ IT-vlak is flexibiliteit nodig wanneer gewerkt wordt voor een hele sector. De individuele systemen van de actoren binnen elke sector zijn verschillend.

Beleidsmatig:

- De overheid kan cross-sectorale initiatieven stimuleren door bijvoorbeeld het gebruik van het rijksregisternummer te vergemakkelijken.