

VMOB HospiPlus

HospiPlus automatiseert derdebetalersysteem met Unit4 Business World

Een wijziging in de wet laat sinds 1999 niet langer toe dat een ziekenfonds hospitalisatieverzekeringsproducten aanbiedt via een samenwerking met private verzekeringsondernemingen. Daarom richtten de Vlaamse Neutrale Ziekenfondsen de MOB (Maatschappij van Onderlinge Bijstand) Objectief Gezondheid Vlaanderen op. Een ingrijpende wijziging in de wet op de landsbond en ziekenfondsen stelde echter dat de MOB's zich moesten omvormen tot VMOB: Verzekeringsmaatschappijen van Onderlinge Bijstand. "Een belangrijk verschilpunt met de private sector is dat we ervoor kiezen ons op te stellen als een sociale verzekeraar", zegt Marnix Raes, operationeel directeur bij HospiPlus. "Iedereen kan zich aansluiten bij onze hospitalisatieverzekeringen, ongeacht leeftijd en medische voorgeschiedenis. We moeten ook geen dividenden voorzien voor de aandeelhouders, wat ons toelaat onze premies zo budgetvriendelijk mogelijk te houden." Concreet biedt HospiPlus diverse verzekeringsproducten aan voor de leden van het Vlaams & Neutraal Ziekenfonds en het Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen. HospiPlus en AmbuPlus zijn de comfortformules. HospiPlus geeft onbeperkte dekking van een ziekenhuisopname in een eenpersoonskamer en voorziet ook de terugbetaling van de kosten die de patiënt maakt in de periode van dertig dagen voor tot negentig dagen na de opname. AmbuPlus is de extra waarborg voor ambulante kosten die het gevolg zijn van een ernstige ziekte, zoals kanker, diabetes of de ziekte van Parkinson. De formule betaalt die kosten onbeperkt terug. HospiPlan en AmbuPlan bieden een basisdekking aan. Er zijn ook drie formules die een forfaitaire vergoeding voorzien bij een ziekenhuisopname. Vandaag telt HospiPlus zowat 47.000 aangesloten verzekerden. In 2014 betaalde HospiPlus voor 4,7 miljoen euro schadeclaims uit, op een incasso van 8,5 miljoen. De VMOB telt tien medewerkers.

Eind 2014 bood HospiPlus als eerste speler uit de ziekenfondssector een hospitalisatieverzekering aan in combinatie met een derdebetalersysteem via AssurCard. HospiPlus verkoos daarbij Unit4 Business World als het platform voor zijn business. Unit4 Business World staat onder meer in voor de automatische verwerking van de elektronische ziekenhuisfacturen.

Hospitalisatie zonder prefinanciering

Vóór de invoering van het derdebetalersysteem ging een ziekenhuisopname voor de verzekerde met heel wat administratie gepaard. De verzekerde moest zelf aan de slag met de nodige declaratieformulieren: hij of zij moest het initiatief nemen om de claim in te dienen, moest daarvoor de nodige facturen verzamelen en – niet onbelangrijk – moest eerst alle verschuldigde voorschot ten en factuurbedragen netjes betalen aan het ziekenhuis. "Aan de verwerking van die formulieren was al gauw een doorlooptijd van twee tot drie weken verbonden", zegt Marnix Raes. Ziekenhuizen hebben vaak een heel strikt debiteurenbeheer, waardoor het voor de verzekerde niet haalbaar bleek om met de betaling aan het ziekenhuis te wachten tot de hospitalisatieverzekering de gemaakte kosten had vergoed.

"Als sociale verzekeringsmaatschappij willen we liever niet dat onze verzekerden de verschuldigde bedragen moeten voorschieten aan het ziekenhuis", vervolgt Marnix Raes. "Ziekenhuiskosten kunnen snel oplopen en lang niet iedereen kan die prefinanciering zonder problemen dragen. Vandaar dat we er van bij de start voorstander van waren om van het systeem van prefinanciering over te stappen op het systeem met de derde betaler." In dat systeem betaalt de verzekeraar de facturen rechtstreeks – en tijdig – aan het ziekenhuis en hoeft de verzekerde

“Unit4 Business World is voor ons meer dan een financiële omgeving. Het platform ondersteunt onze business. Dankzij Unit4 Business World konden we snel overstappen op het derdebetalersysteem. Het pakket draagt op die manier bij tot het sterke imago van het Vlaams & Neutraal Ziekenfonds en het Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen.”

Marnix Raes - operationeel directeur bij HospiPlus

dus niets voor te schieten. HospiPlus knoopte gesprekken aan met AssurCard, een bedrijf dat zich heeft gespecialiseerd in het beheer van de communicatie tussen de verzekeraars en de ziekenhuizen. Op 1 oktober 2014 stapte HospiPlus als eerste speler uit de ziekenfondssector over op het derdebetalersysteem, met AssurCard als partner. Concreet kunnen de verzekerden van HospiPlus het derdebetalersysteem gebruiken in 185 Belgische ziekenhuizen die met AssurCard samenwerken. De verzekerde beschikt over een kaart waarmee hij in het ziekenhuis via een AssurCard-kiosk op een eenvoudige manier een aangifte van hospitalisatie kan doen. Daarnaast kan die aangifte ook online of telefonisch gebeuren.

Nieuwe processen

Het spreekt voor zich dat die nieuwe aanpak ook een belangrijke impact op de achterliggende ICT-systemen met zich meebracht. Marnix Raes: “Voorheen voerden we het schadebeheer uit via de platformen van de twee verbonden ziekenfondsen, in combinatie met een specifieke berekeningsmodule die we in eigen beheer hebben ontwikkeld. De berekeningsmodule houdt bij wat we al hebben uitbetaald aan de verzekerde en zorgt daarbij voor de toepassing van de juiste regels. Bij die werkwijze zetten we de cijfers van de factuur van het ziekenhuis manueel over naar de calculator. Die berekent automatisch de tussenkomst.” Met de invoering van de HospiPlus-kaart wilde de verzekeraar die werkwijze veranderen. De belangrijkste uitdaging bestond eruit dat HospiPlus de elektronische facturen van de ziekenhuizen zo veel mogelijk automatisch wilde verwerken. Tegelijk moest er een oplossing komen om aan debiteurenopvolging te doen. HospiPlus betaalt immers schade-

claims uit aan de ziekenhuizen in de plaats van de verzekerde, maar moet in sommige gevallen ook bepaalde bedragen terugvorderen van de verzekerde. Het bleek niet mogelijk die twee nieuwe processen te integreren in de bestaande omgeving. Die vaststelling plaatste HospiPlus voor een reeks grote uitdagingen, die de verzekeraar op korte termijn moest aanpakken. “We waren intussen al jaren vertrouwd met Unit4 Business World als platform voor boekhouding en rapportering”, zegt Marnix Raes, “zowel via de ziekenfondsen als binnen HospiPlus. Het lag dan ook voor de hand om eerst te kijken of we onze nieuwe behoeften met Unit4 Business World konden afdekken.” Na een intensieve procesanalyse bleek dat inderdaad mogelijk te zijn. “In de eerste plaats moest Unit4 Business World de uitwisseling van contractgegevens met AssurCard ondersteunen”, vertelt Marnix Raes. “Zo’n 45.000 verzekerden moesten een AssurCard krijgen. Daarna moesten we voor nieuwe verzekerden ook telkens de aanmaak van een kaart en de uitwisseling van contractgegevens voorzien. Dat gebeurt op basis van xml-bestanden.” In Unit4 Business World moest een kopie komen van de klantendata uit het mastersysteem van de ziekenfondsen. Die databank krijgt periodiek een update.



Automatische verwerking

In Unit4 Business World heeft HospiPlus de 185 ziekenhuizen die met AssurCard samenwerken als crediteuren aangemaakt. “Het eigenlijke, operationele proces begint met het ophalen, inlezen en automatisch verwerken van de elektronische ziekenhuisfacturen die AssurCard op een beveiligde webomgeving aanbiedt”, zegt Kenneth Amand, financieel directeur bij HospiPlus. “Dat automatische verwerkingssysteem is gekoppeld aan onze calculator die de uiteindelijke berekeningen maakt en die info terugkoppelt naar Unit4 Business World, waarna het systeem uitbetaalt aan het ziekenhuis of de verzekerde een terugvordering bezorgt. Uiteraard zorgt Unit4 Business World daarbij ook voor het aanmaken van de bijhorende briefwisseling.” In de praktijk blijkt het hele proces vrij complex. Een ziekenhuisfactuur bevat de omschrijving van alle geleverde diensten en prestaties, aangeduid met een reeks nomenclatuurcodes. HospiPlus moet die codes inlezen en vertalen naar de eigen definities, om daar dan zijn tarificatieregels op toe te passen. De calculator bekijkt de gegevens die Unit4 Business World verwerkt daarbij in functie van de geldende regels en statutaire voorwaarden, bijvoorbeeld in verband met bepaalde franchises of betalingsplafonds die van toepassing zijn. Het is die eindberekening die als verkooporder terugkeert naar Unit4 Business World en daar resulteert in een klantenfactuur, met een uitbetaling of terugvordering als gevolg. Kenneth Amand: “Een bijkomende uitdaging is dat het systeem ook voor de verwerking van de voor- en nazorg en ambulante kosten voor ernstige ziekte moet instaan, waarbij we de ambulante kosten verrekenen met een eventuele terugvordering.”

Focus op controle

Het derdebetalersysteem heeft als voordeel dat de verzekerde zijn ziekenhuiskosten niet langer moet pre-financieren. Tegelijk biedt het nieuwe proces ook heel wat voordelen aan HospiPlus. Marnix Raes: “De verwerking van de elektronische facturen verloopt automatisch. Unit4 Business World vertaalt de Riziv-nomenclatuur automatisch naar een interne nomenclatuur die rekening houdt met de verblijfskosten, honoraria, chirurgisch materiaal en andere kosten. De calculator past de regels toe in functie van de verzekeringsformule. Omdat die zaken automatisch verlopen, verschuift de focus van het team. Niet de verwerking van de gegevens staat centraal, want die verloopt automatisch, maar de controle op de verwerking van die gegevens.” Op termijn levert dat

HospiPlus een belangrijke tijdswinst op. De verwachting is dat het bestaande team zo makkelijk de groei van het aantal verzekerden – acht procent in 2014 – kan blijven ondersteunen. Marnix Raes: “Er komt meer tijd vrij voor analyse en rapportering waarmee we de organisatie beleidsondersteunende informatie bezorgen.” Omdat Unit4 Business World toelaat de facturenstroom te coderen, kan HospiPlus beter en gericht controleren of de ziekenhuizen correct factureren. Kenneth Amand: “Wanneer er zich ergens een fout zou voordoen, dan kunnen we die nu veel makkelijker opmerken.” In het nieuwe proces heeft HospiPlus immers alle beschikbare informatie voorhanden. Kenneth Amand: “Vroeger focusten we enkel op de bedragen die we moesten uitbetalen. Vandaag registreren we alle informatie, ook de verworpen kosten. Daardoor hebben we de vinger nu echt aan de pols.” In de nabije toekomst wil HospiPlus het gebruik van Unit4 Business World verder uitbreiden en verfijnen, onder meer via het opzetten van workflows die de controlerende functie mee helpen sturen. Marnix Raes: “De implementatie is heel snel en heel succesvol verlopen. Dat hebben we onder meer te danken aan de nauwe samenwerking met het team van Unit4. Het zijn medewerkers die de business van de verzekeringswereld door en door kennen, wat ons toeliet op korte termijn dit ingrijpende project af te ronden.”

Platform voor complete business

De concrete return on investment van de implementatie van Unit4 Business World laat zich moeilijk in harde cijfers vertalen. “Maar er is wel degelijk een zichtbare return”, zegt Marnix Raes. “Ik denk in de eerste plaats aan de verzekerden, die zich bij een hospitalisatie nu enkel om hun gezondheid moeten bekommeren en niet om de administratie en de kosten van hun opname. Op dat moment bieden we een dienst aan die voor een hogere klanttevredenheid zorgt.” Bij HospiPlus zelf zorgt Unit4 Business World voor tijdswinst bij de verwerking van de schadeclaims. Maar er is meer. HospiPlus is actief in een sterk concurrentiële sector. Dankzij de ondersteuning door Unit4 Business World slaagde HospiPlus erin om als eerste speler uit de ziekenhuissector het derdebetalersysteem via AssurCard aan te bieden. Op die manier draagt Unit4 Business World bij aan commerciële differentiatie van HospiPlus. “We beschouwen Unit4 Business World als meer dan een financieel systeem”, besluit Marnix Raes. “Het gaat om het platform dat onze business draagt. Het succes daarvan schuilt in de combinatie van onze pragmatische aanpak en het flexibele karakter van Unit4 Business World.”

Over Unit4

Unit4 is een toonaangevende leverancier van bedrijfsapplicaties voor mensen in dienstverlenende organisaties. Unit4 heeft een jaarlijkse omzet van meer dan 500 miljoen euro en ruim 4.000 medewerkers wereldwijd. Unit4 levert ERP, branchegerichte en best-in-class applicaties. Duizenden organisaties uit sectoren zoals zakelijke dienstverlening, onderwijs, overheid, non-profit, vastgoed, groothandels en financiële dienstverlening profiteren van oplossingen van Unit4. Unit4 maakt oplossingen voor mensen.

unit4.be

Unit4 Business Software N.V.

Meir 24, 2000 Antwerpen

T +32 3 232 40 22

E unit4bs@unit4.com