



Bijlage voorwaarden Service, Bereikbaarheid en Digitalisering

Korte beschrijving en doelstelling van de prestatie

De Zorgverzekeraar wil de bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk verbeteren door huisartsenpraktijken te stimuleren de patiënten digitale alternatieven te bieden om contact op te nemen met de praktijk danwel contactmomenten te voorkomen. Hiermee wil de Zorgverzekeraar huisartsenpraktijken ontlasten en verzekeren betere toegang tot huisartsenzorg en eigen regie geven. De prestatie Service, Bereikbaarheid en digitalisering (hierna: S&B) bestaat uit verschillende onderdelen: S&B basis en S&B aanvullend.

S&B Basis

Deze prestatie bevat de vergoeding voor het beschikbaar stellen en het stimuleren van actief gebruik van de portaalfunctie door de ingeschreven patiënten in de praktijk. De prestatie S&B Basis wordt vergoed als de praktijk voldoet aan alle hieronder beschreven onderdelen.

S&B BASIS

1. Aanbieden en stimuleren van de mogelijkheid voor de patiënt voor het digitaal maken van een afspraak.
 - Op de website van de huisartsenpraktijk staat vermeld op welke manier de patiënt digitaal een afspraak kan maken. Het uitsluitend vermelden van een e-mailadres op de website is niet voldoende. De huisarts biedt minimaal de mogelijkheid aan patiënten om direct in de agenda een afspraak te plannen.
2. Aanbieden en stimuleren van de mogelijkheid voor de patiënt tot het aanvragen van herhaalrecepten. Dit kan via e-mail, website of via een herhaalreceptenlijn.
 - Op de website van de huisartsenpraktijk staat helder de procedure vermeld op welke manier de patiënt herhaalrecepten via e-mail of website kan aanvragen. Als de website verwijst naar een website van een apotheker moeten alle patiënten van de praktijk in beginsel hun herhaalrecepten bij die apotheek kunnen halen, anders wordt niet aan de voorwaarden voldaan. Ook het hebben van een 24 uren herhaalreceptenlijn is voldoende om in aanmerking te komen voor deze prestatie.
3. Aanbieden en stimuleren van een digitaal consult (bijvoorbeeld E-consulten/beeldbellen/chat) ter vervanging van een fysiek consult waarbij de huisarts er naar streeft om zo snel mogelijk reactie te geven aan de patiënt. Dit streven is duidelijk vermeld op de website.
4. Aanbieden en stimuleren van gebruik van digitale advieshulp voor patiënten op de website (thuisarts.nl, moetiknaardedokter app danwel een soortgelijk alternatief), voordat contact met de praktijk wordt opgenomen.
5. Aanbieden en stimuleren van de mogelijkheid tot zelf inzien van labuitslagen, als vervanging voor telefonisch opvragen van labuitslagen.



Prestatie S&B Aanvullend

Naast S&B Basis kan de prestatie S&B Aanvullend worden afgesproken op basis van de behoefte van de praktijkpopulatie en de huisarts. Binnen de prestatie S&B Aanvullend kan op maat een afspraak worden gemaakt met de Zorgverzekeraar op het gebied van hybride/digitale zorg om de toegankelijkheid van zorg te verbeteren. S&B Aanvullend bestaat uit de prestaties Digitale slimme triage, Spraakgestuurd rapporteren en de mogelijkheid om een innovatie naar keuze aan te vragen.

Hieronder staat de uitwerking van de drie opties:

1. Digitale slimme triage

Digitale triagetools bieden een veelbelovende kans om bij te dragen aan de continuïteit van de huisartsenzorg door zorgcapaciteit vrij te spelen in de huisartsenpraktijk. Zo kunnen deze tools de (piek)belasting van het telefoonverkeer reduceren en patiënten beter informeren over zelfzorg mogelijkheden.

Voorwaarden Digitale slimme triage

1. De digitale triagetool (hierna: tool) staat live en is beschikbaar voor de patiënt.
2. De tool functioneert als 'digitale ingang' voor de patiënt naar de zorgprofessional (waar hij/zij staat ingeschreven). De huisartsenpraktijk leidt patiënten actief naar de triagetool, via verschillende communicatiekanalen en/of door bepaalde ingangskanalen af te schalen.
3. De tool is inzetbaar voor een breed scala aan zorgklachten en handelt de triage volledig af, biedt een urgentiebepaling en (wanneer relevant) een zelfzorgadvies aan de patiënt en zorgverlener.
4. De tool genereert een voor de zorgprofessional makkelijk te verwerken klinische samenvatting van de zorgvraag van de patiënt. Op deze manier vindt een efficiënte verslaglegging plaats die de zorgprofessional kan gebruiken als consultvoorbereiding.
5. De tool biedt een omgeving voor zorgprofessionals, die al dan niet (volledig) geïntegreerd in het huisartsinformatiesysteem, waarin de zorgprofessional de binnenkomende triage volledig kan afhandelen.
6. De tool is ingebouwd in de patiëntreis en biedt de mogelijkheid voor de patiënt om, direct na de digitale triage, een afspraak in te plannen met de huisartsenpraktijk danwel een e-consult/chat te versturen naar de huisartsenpraktijk. Hierin is de minimale vereiste dat de tool doorlinkt naar het patiëntportaal, maar bij voorkeur is het een geïntegreerde oplossing in de patiëntreis.
7. Doelstelling: minimaal 10% van de patiëntenpopulatie heeft de digitale triage tool minimaal één keer gebruikt. De indicator wordt gemeten door het aantal unieke gebruikers af te zetten tegen het aantal inschrijvingen op naam (ION). Er wordt gemeten over de periode vanaf de start van het addendum tot het moment van invullen van de vragenlijst.
8. De Zorgverzekeraar monitort de ervaringen met de tool en het resultaat op de doelstelling middels een vragenlijst via Vecozo. De Zorgverzekeraar stelt hiervoor een vragenlijst beschikbaar welke door de Zorgaanbieder wordt ingevuld in het vierde kwartaal van het eerste en tweede contractjaar van het addendum.
9. Het behalen van de doelstelling benoemd in punt 7 alsmede het invullen van de vragenlijst zoals benoemd in punt 8 is voorwaardelijk voor het verkrijgen van de vergoeding voor het tweede jaar.
10. De Zorgaanbieder handelt bij de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst zorgvuldig en neemt de geldende privacy wet- en regelgeving in acht.



2. Spraakgestuurd rapporteren

Spraakgestuurd rapporteren kan helpen om administratieve last te verlagen doordat de applicatie gesproken taal omzet in tekst. Dit helpt bij het versnellen van het proces van vastleggen van consulten in het dossier.

Voorwaarden Spraakgestuurd rapporteren

1. De tool zet consultgesprekken in de spreekkamer realtime en automatisch om naar tekst.
2. De tool wordt bij zoveel mogelijk consulten ingezet, streven is minimaal 75% van de consulten.
3. De tool genereert een voor de zorgprofessional makkelijk te verwerken klinische samenvatting.
4. Wanneer tijdens het gesprek meerdere zorgvragen worden behandeld splitst de tool het consultverslag automatisch aan de hand van episodes/ICPC-codes, met elk een eigen verslag.
5. De Zorgverzekeraar monitort de ervaringen en bijdrage van de tool in de huisartsenpraktijk middels een vragenlijst via Vecozo. De Zorgverzekeraar stelt hiervoor een vragenlijst beschikbaar in het vierde kwartaal van het eerste en het tweede jaar.
6. Het invullen van de vragenlijst zoals opgenomen in punt 5 is voorwaardelijk voor het verkrijgen van de vergoeding voor het tweede jaar.
7. In het tweede jaar van de overeenkomst is de tool beschikbaar voor alle zorgverleners in de huisartsenpraktijk.
8. De Zorgaanbieder handelt bij de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst zorgvuldig en neemt de geldende privacy wet- en regelgeving in acht.

3. Innovatie naar keuze

De Zorgaanbieder kan via VECOZO een andere innovatie op het gebied van hybride/digitale zorg aanvragen. De Zorgverzekeraar beoordeelt de aanvraag en bij goedkeuring worden maatwerkafspraken gemaakt.

Voorwaarden voor deelname

Voorwaarden voor deelname S&B Basis:

- De Zorgaanbieder heeft een ondertekende Zorgovereenkomst Huisartsgeneeskundige Zorg 2026-2027 met de Zorgverzekeraar en voldoet aan de daarin opgenomen afspraken over bereikbaarheid.
- De Zorgaanbieder heeft een website met praktijkinformatie voor patiënten. De website biedt minimaal informatie over:
 - de medewerkers van de praktijk;
 - de werkwijze van de praktijk;
 - openingstijden en spreekuren alsmede wanneer en waarom de praktijk gesloten is;
 - eventuele specialisaties en expertises;
 - informatie over (zelf)triage
 - de klachtenregeling waar de huisarts bij is aangesloten;
 - informatie over de deelprestaties Service & Bereikbaarheid.
- De Zorgaanbieder kiest een pakket dat bij voorkeur aansluit bij het HIS en actuele functionaliteiten biedt. Belangrijk aandachtspunt hierbij is afstemming in de regio. Het is wenselijk dat binnen een regio het aantal systemen dat naast elkaar wordt gebruikt beperkt is.
- Het is belangrijk dat gebruik wordt gemaakt van een toepassing die voldoet aan de vigerende wetgeving zoals onder meer de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de gedragsregels voor online contact. Zie daarvoor ook de website van de LHV.
- De deelprestaties worden allen aangeboden in eenzelfde portaal en/of app.



Voorwaarden voor deelname S&B Aanvullend:

- De voorwaarden voor de prestatie S&B Basis gelden eveneens voor de prestatie S&B Aanvullend.
- Het betreft een tijdelijke vergoeding voor twee jaar (looptijd van de overeenkomst) ten behoeve van implementatie van een nieuwe vorm van een digitale applicatie. Zorgaanbieder spant zich in opdat de implementatie na twee jaar is afgerond en daarmee de applicatie na de looptijd van twee jaar rendeert. De Zorgaanbieder kan dan beslissen of de digitale applicatie wordt voortgezet.
- Indien regionaal al met een vergelijkbare applicatie wordt gewerkt, wordt hierbij aangesloten.
- Na afloop van ieder jaar levert de Zorgaanbieder een voortgangsrapportage aan via VECOZO.
- Voor Spraakgestuurd rapporteren en Digitale slimme triage staan de voorwaarden benoemd in de tabellen hierboven. Voor de Innovatie naar keuze kan Zorgverzekeraar voorwaarden stellen over te behalen resultaten.
- Er mag geen sprake zijn van dubbele financiering of van prestaties die via een andere wijze aangevraagd kunnen worden.
- De Zorgaanbieder geeft in de aanvraag in VECOZO aan of de Zorgaanbieder wil deelnemen aan Digitale slimme triage, Spraakgestuurd rapporteren en/of een overige innovatie.

Aanvraagprocedure

De prestatie kan worden aangevraagd door het invullen van de vragenlijst in de digitale contracteeromgeving van VECOZO. De Zorgverzekeraar controleert of aan de voorwaarden is voldaan. Per kwartaal kan een aanvraag worden gedaan. Bij de aanvraag geeft de Zorgaanbieder de link van de website van de praktijk weer waarop terug te vinden is dat de Zorgaanbieder aan de aangegeven prestaties voldoet.

Honorering en tarief

De prestatie dient per kwartaal te worden gedeclareerd.

De vergoeding voor de prestatie bedraagt:

- Voor de prestatie S&B Basis: € 0,50 per ingeschreven verzekerde per kwartaal
- Voor de prestatie S&B Aanvullend:
 - Digitale slimme triage € 0,25 per ingeschreven verzekerde per kwartaal
 - Spraakgestuurd rapporteren € 0,20 per ingeschreven verzekerde per kwartaal