

BARMER



**RICHTUNGSWEISEND.
AUTOMATISIERUNG VON
GKV-MASSENPROZESSEN.**

- **Die BARMER betreut ihre Kunden bundesweit in Geschäftsstellen, die Leistungsbearbeitung erfolgt in spezialisierten Zentren.**

AUSGANGSSITUATION

Tagtäglich treffen bei der BARMER zehntausende Leistungsdokumente von Versicherten oder Leistungserbringern ein. Die Korrespondenzen erreichen die BARMER über die beiden zentralen Posteingangsstellen, wo sie eingescannt werden, oder über die Online-Geschäftsstelle. In beiden Fällen werden sie danach maschinell in die Inboxes der jeweils zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Sie übertragen die Inhalte anschließend nach oscar[®], fällen Leistungsentscheidungen oder geben die Fälle in eine weitere Bearbeitungsstufe. Die BARMER hat in Zusammenarbeit mit der AOK Systems mit dem Unfallfragebogen und dem Krankengeld-Auszahlungsschein nun die ersten beiden Prozesse digitalisiert. Von der unterstützenden Dunkelverarbeitung mit APD (Automatisierung von Prozessen und Dunkelverarbeitung) bis zur abschließenden Bearbeitung profitieren die Mitarbeiter und die Versicherten gleichermaßen.

STEPHAN WESSELBAUM

BARMER, Produkt-/Portfoliomanagement

BARMER

„Durch das große Engagement aller Projektpartner in der Vorbereitung ist mit der Inbetriebnahme ein stabiler und performanter Einsatz der ineinandergreifenden technischen Komponenten gelungen. Daher konnten wir mit Vertrauen in das System direkt damit beginnen, die Automatisierung zu optimieren.“

- **Täglich gehen mehr als 1.000 Unfallfragebögen ein.**
- **Ca. 1/3 davon werden maschinell abschließend bearbeitet.**

HERAUSFORDERUNG UND LÖSUNG

Zunächst wurden die Formulare untersucht. Im Fokus stand, ob sie für eine Prozessautomatisierung geeignet sind. Im Falle des Unfallfragebogens führte das zu einem überarbeiteten Design mit neuen Feldern und angepassten Fragestellungen. Durch neu definierte Ankreuzfelder konnte bereits eine Vielzahl der täglich eingehenden Formulare automatisiert als Bagatellfall oder eindeutig ohne Regresspotenzial geschlossen werden, ohne dass ein weiterer Bearbeitungsschritt notwendig war. Die klare Struktur des Unfallfragebogens reduzierte die Anzahl der anzukreuzenden Felder für die Versicherten. Ein spürbarer Serviceeffekt.

Seit Januar 2016 wurde die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (Muster 1) erweitert und dient auch als Krankengeld-Auszahlungsschein. Die bereits seit Längerem eingeführten Verfahren zur maschinellen Belegung und Verarbeitung der AU-Bescheinigungen in oscar[®] Claims wurden deshalb technisch abgelöst und inhaltlich erweitert. Komplexer gestaltete sich hier die Aufgabe, das umfangreiche Regelwerk mit dem SAP-Regelwerk BRFplus (Business Rule Framework) für die maschinelle Auszahlung von Krankengeld zu vereinen. In der Bearbeitung ist die Beurteilung des Sachverhaltes für die Auszahlung aufwendiger als beim Unfallfragebogen. Das Potenzial für die Entlastung der Mitarbeiter ist dementsprechend größer; täglich treffen wesentlich mehr Formulare für die Auszahlung von Krankengeld in der BARMER ein als ausgefüllte Unfallfragebögen. Ein weiterer wichtiger Unterschied der beiden Digitalisierungsprojekte: Es gibt beim Krankengeld einen Geldfluss an den Versicherten. Fehler im Regelwerk oder in der Dunkelverarbeitung wirken somit unmittelbar auf den Service ein und sind finanzwirksam. Ein verbindendes Element der beiden Vorhaben sind die systemseitigen Beteiligungen. Die Daten durchlaufen oscar[®]-Komponenten wie Core, Claims, eAkte und das DA-Cockpit.



WERNER HUBER

BARMER, fachliche Projektleitung

BARMER

„Die maschinelle Verarbeitung der eingehenden Vorgänge entlastet die Sachbearbeitung von Routinearbeiten und schafft Freiräume für die Beratung der Versicherten und die qualifizierte Bearbeitung von priorisierten Sachverhalten. Im Rahmen unserer Digitalisierungsstrategie werden wir noch weitere Prozesse automatisiert bearbeiten.“

Der Lösungsansatz für die beiden Projekte bestand jeweils aus vier Schritten. Nach einer Analyse der Prozesse im ersten Schritt folgte der Aufbau der Formulare auf xml-Basis. Unabhängig vom Eingangskanal werden die Inhalte nun direkt nach oscar[®] übertragen. Die manuelle Erfassung von Daten aus den Formularen entfällt. Der dritte Schritt bestand im Aufstellen des BRFPplus-Regelwerks und von Entscheidungstabellen mit Logikverknüpfungen, sodass oscar[®] jede Datenkonstellation automatisch bearbeiten kann. Mittels dieser Regelwerke kann die BARMER auch über Kriterien festlegen, welche Fälle sie weiterhin einer manuellen Bearbeitung zuführen will. Ziel ist es hier, den größten Teil der Leistungsfälle, die Masse, vollständig automatisiert durch oscar[®] im Hintergrund bearbeiten zu lassen und ausgewählte Vorgänge der qualifizierten Sachbearbeitung vorzulegen. Beispielsweise Unfallfragebögen, die ein Forderungspotenzial besitzen. Der letzte Schritt bestand darin, aus Fällen mit Potenzial oder Klärungsbedarf konkrete Aufgaben zu machen und direkt dem richtigen Mitarbeiter zuzuweisen. Durch die gezielte, fallbezogene Zuordnung der Aufgaben entfällt ein Zwischenschritt und die Geschwindigkeit der Fallbearbeitung wird erhöht.



MIRKO DANNEMANN

AOK Systems, Beratung/Training

„Sind Prozesse und Fragebögen kundenseitig gestaltet, können kleine Projektteams mit kompakten Laufzeiten bereits in kurzer Zeit Erfolge und Entlastung für die Mitarbeiter in den Geschäftsstellen schaffen. Alle formularbasierten Vorgänge lassen sich in dieser Form umstellen.“



FAZIT

Durch die vollständig automatisierte Bearbeitung der gescannten Formulare vom Eingang bis zur Entscheidung werden die Mitarbeiter von zeitaufwendigen manuellen und fehlerbehafteten Übertragungsarbeiten und Routineaufgaben entlastet. Entscheidungen erfolgen auf einer einheitlichen Basis mittels definierter Regelwerke. Krankengeld-Auszahlungen können noch am gleichen Tag veranlasst werden. Die Geschwindigkeit kommt direkt als Serviceleistung beim Versicherten an. Und für die Mitarbeiter steht mehr Freiraum für die Betreuung der Versicherten zur Verfügung.

- **In Spitzenzeiten verarbeitet oscar[®] täglich mehr als 50.000 AU-Bescheinigungen über den APD-Prozess.**
- **Fast die Hälfte der KG-Auszahlungen erfolgt maschinell.**

KONTAKT UND PROJEKTTEAM

BARMER

BARMER

Lichtscheider Straße 89
42285 Wuppertal
Tel. 0800 333 10 10
Fax 0800 33 20 60 99 1309
service@barmer.de

Stephan Wesselbaum

Produkt-/Portfoliomanagement
stephan.wesselbaum@barmer.de

Werner Huber

Fachliche Projektleitung
werner.huber1@barmer.de



AOK Systems GmbH

Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn
Tel. 0228 843 0 | Fax 0228 843 1111
aok-systems@sys.aok.de

Mirko Dannemann

Beratung/Training
mirko.dannemann@sys.aok.de