

SBK Pressemeldung

Der Dienstleistungsgedanke steht im Vordergrund

Bei der Zusammenarbeit der SBK mit DAVASO eint die beiden Unternehmen unter anderem die Auffassung, dass die Kunden im Entwicklungsprozess wertvollen Input liefern können.

München, 29.07.2020. Seit mittlerweile etwa einem Jahr bietet die SBK ihren Leistungserbringern ein Online-Tool für den Abrechnungsprozess an. Sie arbeitet dafür mit dem IT-Dienstleister DAVASO zusammen. Das Portal bietet Rechnungsübersicht, Zuzahlungsprüfung und Rechnungsprüfung in einem. Carolin Manzke aus dem Dienstleistungsmanagement der SBK Siemens-Betriebskrankenkasse und Balthasar Kinkel, Product Manager für das Portal bei DAVASO, blicken auf die Anfänge zurück und geben Ausblick auf die weitere Entwicklung.

Balthasar Kinkel, was sind die größten Herausforderungen bei der Entwicklung so einer Plattform?

Kinkel: Durch die Verarbeitung von Sozialdaten ist es wichtig, ein extrem hohes Maß an Datensicherheit zu gewährleisten. Wir haben einen hohen Aufwand in die Planung und Umsetzung gesteckt, um zu garantieren, dass nur dazu berechtigte Personen auf die Daten zugreifen können und dass unsere Systeme den neusten Sicherheitsstandards entsprechen. Außerdem ist es immer wichtig, die verschiedenen Anforderungen der unterschiedlichen Kunden zu konsolidieren und zu priorisieren. Wir wollen immer so schnell wie möglich die Funktionen umsetzen, die den größten Nutzen für unsere Kunden und die Leistungserbringer bringen. Die Ideen für neue Module kommen dabei aus ganz unterschiedlichen Richtungen. Das können Ideen der Kunden, der Leistungserbringer oder interne Vorschläge bei DAVASO sein.

Carolin Manzke, die SBK setzt ja auch bei der eigenen Entwicklung von Angebot stark auf die Einbeziehung von Kunden. Hier war es mal anders herum, sie waren der Kunde. Wie waren sie eingebunden? Sehen Sie da Unterschiede?

Manzke: Natürlich haben wir das Portal vor dem Einsatz umfassend getestet. Ich sehe uns da aber eher als Feedback-Geber und Sparringspartner für DAVASO. Die eigentlichen Kunden sind ja die Leistungserbringer. Das heißt: Wir beide gemeinsam möchten ein Produkt anbieten, das als guter Service für die Leistungserbringer Mehrwerte bietet. Ich sehe das generell als eine der Rollen der Krankenkassen – egal ob es um die Beratung unserer Versicherten geht, um die Förderung der Digitalisierung oder um die Weiterentwicklung von Versorgung: Wir fungieren als Impulsgeber und engagieren uns dafür, das System weiterzuentwickeln.

Die Gesundheitsbranche gilt noch als eher konservativ. Was fällt Ihnen als Anbieter eines digitalen Produktes besonders ins Auge – was läuft anders als in anderen Branchen?

Kinkel: Es besteht immer ein sehr hoher Informationsbedarf. Das ist aber kein schlechtes Signal. Krankenkassen und wir als Dienstleister sind die Hüter sehr sensibler Daten. Daher muss immer sichergestellt werden, dass wir mit diesen Daten sorgsam umgehen und diese schützen. Das macht eine Implementierung von digitalen Prozessen nicht immer einfach. Generell erleben wir aber eine sehr hohe Akzeptanz in Bezug auf das DAVASO-Portal. Nahezu all unsere Kunden nehmen dieses Angebot bereits an und arbeiten mit uns gemeinsam an der Weiterentwicklung. Auch in der Gesundheitsbranche besteht ein Konsens, dass man sich vor der Digitalisierung nicht verschließen kann und dass diese eine Vielzahl von Chancen bietet.

Wo soll es mit dem Portal noch hingehen?

Kinkel: Gerade haben wir eine neue Funktion implementiert. Absetzungsschreiben können nun online im DAVASO-Portal heruntergeladen werden. Nach einer Übergangsphase kann der Leistungserbringer ganz auf die papierhafte Zustellung der Schreiben verzichten. Als Nächstes werden wir eine Online-Funktion für Einsprüche und Korrekturen implementieren. Auch eine höhere Transparenz bei der Datenannahme inklusive schneller Reaktionsmöglichkeit für den Leistungserbringer und damit das Vermeiden unnötiger Absetzungen werden wir in einer Funktion abbilden. Aber wir sind in unserer Entwicklung nicht festgefahren und versuchen immer schnell und flexibel auf neue Anforderungen oder geänderte Rahmenbedingungen zu reagieren. Alles mit dem Ziel, einen besseren Service für den Leistungserbringer anzubieten.

Manzke: Wir sind auch bei der Weiterentwicklung des Portals mit an Bord, denn wir schätzen die Transparenz und den Servicegedanken. Intern heißt es für uns aber auch ein Auge darauf zu haben, dass die verschiedenen Tools und Anwendungen sinnvoll ineinandergreifen. Digitalisierung kann zum Bürokratieabbau beitragen – aber nur, wenn sie richtig umgesetzt ist. Das heißt: Wie gesagt, in diesem Fall sind die Leistungserbringer unsere Kunden. Es ist unsere Aufgabe, die Customer Journey für sie so gestalten, dass die einzelnen Schritte ineinandergreifen. Digitalisierung heißt für uns nicht, einfach einen analogen Prozess zu digitalisieren, sondern den Prozess neu zu betrachten und zu verbessern.

Über die SBK:

Die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse ist die größte Betriebskrankenkasse Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige Krankenkasse versichert sie mehr als 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.500 Mitarbeitern in 94 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren setzt sich die SBK persönlich und engagiert für die Interessen der Versicherten ein. Sie positioniert sich als Vorreiter für einen echten Qualitätswettbewerb in der Gesetzlichen Krankenversicherung. Voraussetzung dafür ist aus Sicht der SBK mehr Transparenz für die Versicherten – über relevante Finanzkennzahlen, aber auch über Leistungsbereitschaft, Beratung und

Dienstleistungsqualität von Krankenkassen. Im Sinne des Kunden vereint die SBK darüber hinaus das Beste aus persönlicher und digitaler Welt und treibt die Digitalisierung im Gesundheitswesen aktiv voran.

Für Rückfragen:

SBK

Siemens-Betriebskrankenkasse

Franziska Herrmann

Stab Unternehmenskommunikation

Heimeranstr. 31

80339 München

Tel. +49 (89) 62700-710

Fax: +49 (89) 62700-60710

E-Mail: franziska.herrmann@sbk.org

Internet: www.sbk.org