

SBK Hintergrund

Services verbessern mittels Datenanalysen

Datenprojekte in der SBK stellen den Kundenservice in den Mittelpunkt

Die Analyse von Daten bietet nahezu unermessliche Möglichkeiten – im Gesundheitswesen lassen uns Datenanalysen und künstliche Intelligenz von der Heilung von Krebs und anderen Krankheiten träumen, sie unterstützen medizinischen Fortschritt und nachhaltige Zukunftsplanung. Es gibt Verfechter einer freien Datennutzung und mahnende Datenschützer. Daten werden als das Öl des 20. Jahrhunderts bezeichnet. Über Einsatzszenarien und Hoheitsrechte wird viel diskutiert.

Was sich hier hochtrabend und visionär anhört, ist in vielen Bereichen bereits in der Realität der Krankenkassen angekommen. In der SBK werden jeden Tag Datenanalysen durchgeführt. Unter den Fachbereichsleitern Susanne Zopf und Kevin Kopp beschäftigt sich ein ganzes Team damit, wie wir aufgrund von solchen Auswertungen und ihren Ergebnissen unsere Prozesse verbessern können.

Versorgungslücken entdecken mit Geocoding

Ein Projekt beschäftigt sich damit, Versorgungslücken zu ermitteln. Dazu wird z. B. die Fahrzeit zwischen den Wohnorten der Versicherten und den nächsten Leistungserbringern ermittelt und in Statistiken aufbereitet. Basierend darauf entscheidet die SBK dann, an welchen Standorten Verträge mit Leistungserbringern sinnvoll sind, um die Versorgung ihrer Versicherten zu verbessern.

Ähnliche Methoden gibt es auch bei der Anmietung von Geschäftsräumen. Um möglichst bequem für die Versicherten erreichbar zu sein, legt das Team rund um Susanne Zopf und Kevin Kopp Informationen zu Wohnorten, öffentlichem Nahverkehr und möglichen Mietobjekten übereinander und findet so heraus, in welchem Orts- oder Stadtteil die Anbindung für die SBK-Versicherten am besten ist.

Telefonische Erreichbarkeit steigern, Beratung verbessern

„Wir sind immer auf der Suche nach Ideen, durch die wir die Services der SBK verbessern“, so Susanne Zopf. Unter anderem gibt es gerade erste Berechnungen dazu, wann die Versicherten am besten telefonisch erreichbar sind. „Dazu haben wir Prototypen einzelner Versichertengruppen gebildet, zum Beispiel einen Studierenden, eine*n Arbeitnehmer*in oder eine*n Rentner*in und die besten Anrufzeiten für die jeweilige Gruppe berechnet.“ So sparen sich die Kundenberater*innen unnötige Anrufversuche und können ihre Zeit sinnvoll in die Beratung investieren. Und die Angerufenen erhalten dann ihre Informationen, wenn es ihnen zeitlich am besten passt.

Wichtig: Datenschutz steht an oberster Stelle

Eines haben die Projekte gemeinsam: Es geht in erster Linie nicht darum, individuelle Kundendaten auszuwerten und Prognosen sowie Beratungsansätze zu entwickeln. Auch wenn in der persönlichen Versorgungssituation Datentransparenz und eine stärkere Vernetzung von Informationen wünschenswert wäre und Versorgung verbessern könnte – Daten können auch in anderen Zusammenhängen im Gesundheitswesen sinnvoll genutzt werden. Dafür werden anonymisierte Datensätze erstellt, die keine Rückschlüsse auf einzelne Versicherte zulassen.

Was ist eigentlich Anonymisierung und Pseudonymisierung?

*Bei der **Anonymisierung** werden personenbezogene Daten derart verändert, dass sie nicht mehr oder nur mit einem unverhältnismäßig großen Aufwand einer bestimmten Person zugeordnet werden können.*

*Bei der **Pseudonymisierung** wird der Name oder ein anderes Identifikationsmerkmal durch ein Pseudonym (zumeist eine Buchstaben- oder Zahlenkombination) ersetzt, um die Feststellung der Identität des Betroffenen auszuschließen oder wesentlich zu erschweren.*

Auch an einer Leistungserbringerdatenbank arbeiten die Datenanalysten der SBK gerade. Hier werden Informationen zusammengetragen, wie z. B. mit welchen Ärzten Verträge bestehen oder welche Behandlungsschwerpunkte die Praxen haben. Diese Datenbank soll zukünftig Kundenberater*innen dabei unterstützen, ihren Versicherten bei der Suche nach dem richtigen Behandler zu unterstützen.

Susanne Zopf betont: „Es muss gar nicht immer das ganz große KI-Projekt sein. Ansätze wie Geocoding sind etabliert und können unsere Services verbessern. Und das ist das, was zählt.“

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 eine Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.800 Mitarbeiter*innen in 86 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 (0) 89 62700-710
Fax: +49 (0) 89 62700-60710
E-Mail: franziska.herrmann@sbk.org
Internet: www.sbk.org

Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:



www.sbk.org



www.facebook.com/sbk



twitter.com/Siemens_BKK