

10.02.2016

**IT DIRECTOR** ELEKTRONISCHER POSTEINGANG

## Digitaler Dokumenten-Workflow

Von: Michael Ihringer

**Viele Millionen Seiten Papier befinden sich im Archiv der uniVersa Krankenversicherung – die meisten allerdings nur noch bis zum Ende der Aufbewahrungsfrist. Denn seit einigen Jahren setzt die Versicherung auf einen elektronischen Dokumenten-Workflow, um ihren Posteingang digital zu verwalten.**



*Die uniVersa Versicherungen in Nürnberg nutzen einen digitalen Posteingang sowie einen nachgelagerten elektronischen Dokumenten-Workflow.*

„Bei der Leistungsabrechnung für die Krankenversicherung stehen wir gegenüber unseren Kunden im Wort: Eine zeitnahe Bearbeitung ist für uns selbstverständlich“, erläutert Vorstand Michael Baulig. Damit das gelingen konnte, wurden die Abläufe bereits zu Zeiten der Papierdokumente optimiert. „Trotzdem war uns damals schon klar, dass die Effizienz weiter gesteigert werden muss“, betont Baulig. So beauftragte der Vorstand bereits 2008 ein Pilotprojekt zur Einführung der elektronischen Versichertenakte (eVA). Zunächst lautete die Zielsetzung, mögliche Einsparungen durch ein elektronisches Dokumentenmanagement zu evaluieren. Nebentätigkeiten, wie Aktensuchen, Zuordnen von Dokumenten zu Akten und hausinterner Logistik, die einen erheblichen Personalaufwand verursachten, sollten in Zukunft nahezu vermieden werden.

Für die Pilotierungsphase holte sich der Versicherer mit IQDoQ einen Anbieter für Akten- und Dokumentenlösungen ins Haus. Dessen DMS-Software HyperDoc sollte die technische Basis des anstehenden Digitalisierungsvorhabens darstellen. Nach Analyse der Prozesse und entsprechender fachlicher sowie technischer Umsetzung konnte die erste Gruppe mit zehn Sachbearbeitern im April 2009 erstmals die eingehende Post digital bearbeiten. Über eine Scanstation wird diese seitdem digitalisiert und direkt in die Versichertenakte übernommen. Aufgrund der positiven Erfahrungen sollte die Digitalisierung weiter vorangetrieben werden. Daher wurden bis zum Herbst 2009 nach und nach alle Gruppen des Bereichs Krankenversicherung Leistung auf die elektronische Aktenbearbeitung umgestellt.

Während die Sachbearbeiter Post und Faxe direkt in eVA zu sehen bekommen, werden E-Mails erst nach Prüfung ins Dokumentenarchiv übernommen. Dieser vorgelagerte Mail-Workflow dient dazu, private Mails, Spams und interne Korrespondenz klar aus der Versichertenakte herauszuhalten. „Es gilt der Grundsatz, dass die relevante Kundenkorrespondenz sich vollständig in der Akte finden soll“, erläutert Projektleiter Marcus Preiß. „Welche Dokumente das im Einzelfall sind, kann niemand besser entscheiden als der Sachbearbeiter selbst.“

&gt;

&gt;

Erwartungsgemäß waren in der Anlaufphase noch einige Anpassungen notwendig. So zeigte sich, dass die anfangs implementierte Dokumentenstruktur bei umfassenderem Posteingang schnell unübersichtlich werden konnte. Abhilfe schaffte die von IQDoQ kurzfristig eingeführte Struktureinheit des „Geschäftsvorfalles“. Diese gab den Sachbearbeitern die Flexibilität, bei Bedarf auch eine große Zahl von Dokumenten übersichtlich zusammen zu führen.

## Die digitale Akte auf dem Vormarsch

Noch während der Pilotphase ging es zudem darum, den Postausgang in die E-Akte zu integrieren. Dessen Umfang ist ebenfalls bemerkenswert: Allein die Leistungsabrechnungen summieren sich auf mehrere tausend Dokumente täglich. UniVersa-eigene Anwendungen übergeben die erzeugte Korrespondenz als PDF-Dokument an eVA. So ist sichergestellt, dass telefonische Kundenanfragen im Nachgang unmittelbar und fallabschließend beantwortet werden können. Im Jahr 2010 wurde in den Bereichen Krankenanspruch und -bestand die E-Akte eingeführt. Auch hier wird die Korrespondenz mit den Versicherten seither lückenlos dokumentiert.

Das korrekte Routing der eingehenden Post wurde zudem verbessert. Hier war von Anfang an eine automatische Erkennung per Software geplant. Damit sollten manuelle Eingriffe auf ein Minimum reduziert werden. „Heute erkennen wir die Dokumentenklasse in nahezu 90 Prozent der Fälle korrekt – und den Versicherten praktisch immer“, so Preiß. In Zukunft soll die Erkennung noch einen Schritt weiter gehen. Die Erkennung und automatisierte Prüfung von Arztrechnungen, Zahnarztrechnungen und Rezepten steht dabei im Fokus. Damit soll für diese Papierdokumente derselbe hohe Automatisierungsgrad erreicht werden, wie er bei der elektronischen Abrechnung mit den Krankenhäusern bereits Standard ist. Datenschutz hat Priorität

Bei medizinischen Daten hat der Datenschutz oberste Priorität. Außerdem ist uniVersa zum 1. Januar 2014 dem Code of Conduct des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft beigetreten. Diese gemeinsam mit den Daten- und Verbraucherschützern entwickelte Selbstverpflichtung definiert Verhaltensregeln für die Datenverarbeitung und den Datenschutz in der Versicherungsbranche.

Die Einhaltung der Vorschriften basiert auf einem Rollen- und Rechtekonzept, das gemeinsam mit dem DMS-Anbieter erarbeitet wurde. Für jede Nutzergruppe, ob Sachbearbeiter, Auszubildender, Führungskraft, Vorstand oder Administrator, ist darin festgelegt, welche Zugriffsrechte bestehen. Der Zugriff auf Verträge besonders schutzwürdiger Versicherter wurde darüber hinaus nochmals stark reglementiert. Die Bearbeitung dieser Verträge wird durch wenige Mitarbeiter gewährleistet. Ein hohes Maß an Vertraulichkeit ist dabei selbstverständlich.

Seit Mitte 2014 werden auch die Mitarbeiter des Bereichs Krankenanspruch und -bestand mit digitalem Posteingang versorgt. Damit hat die Krankenversicherung als größte uniVersa-Sparte einen vollständig papierlosen Dokumenten-Workflow. Aufgrund der positiven Erfahrungen wird in einem nächsten Schritt der Rollout von eVA für alle weiteren Bereiche in der Versicherung analysiert. Auch der Einsatz von Standardlösungen wie den IQAkten des Anbieters ist dabei denkbar.