

# CNO – NETZWERK 2010



## Prozessoptimierung bei Aquilana dank MedCasePool



AQUILANA  
VERSICHERUNGEN



**Inhalt**

1	Aquilana Versicherungen	4
2	Steigende Anforderungen an das medizinische Fachwissen	5
2.1	Vertrauensärztliche Beratungen	5
2.2	Case-Management	5
2.3	Ziele	6
3	Partielles Prozess-Outsourcing an MedCasePool	6
3.1	Netzwerkorganisation	6
3.2	Durchgängige Prozesskette	7
4	Prozessoptimierung dank MedCasePool	8
4.1	Steigerung der Kundenzufriedenheit	8
4.2	Begrenzung des Kostenwachstums	8
4.3	Prozesssicherheit	8

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2010:

- Glaux Soft AG – evidence ([www.glauxsoft.ch](http://www.glauxsoft.ch))
- isolutions AG ([www.isolutions.ch](http://www.isolutions.ch))
- Ruf Informatik AG ([www.ruf.ch](http://www.ruf.ch))
- SQS Software Quality Systems AG ([www.sqs-group.ch](http://www.sqs-group.ch))
- Software Improvement Group AG ([www.sig.eu](http://www.sig.eu))

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2010 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IfM Universität St. Gallen; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2010 sind: simsa swiss interactive media association; Swiss Marketing SMC/CMS; IFJ, [inno-swiss.com](http://inno-swiss.com); Internet Briefing / ERFA Group; asut; SWICO; WinLink

Medienpartner des CNO Netzwerks 2010 sind: Netzmedien, IT Business; ICT in Finance; inside-it

## 1 Aquilana Versicherungen

Aquilana Versicherungen (Aquilana) bietet als eigenständiges Unternehmen mit Sitz in Baden die gesetzliche Kranken- und Unfallversicherung nach Krankenversicherungsgesetz sowie freiwillige Zusatzversicherungen nach Versicherungsvertragsgesetz an. Das geographische Tätigkeitsgebiet umfasst die ganze Schweiz mit Kundenschwerpunkten in den Kantonen Aargau und Zürich. Die Produkte und Dienstleistungen richten sich an Einzelpersonen, Familien und Firmen.

Ursprünglich als Betriebskrankenkasse der ABB und ihrer Vorgängerfirmen entstanden, hat sich Aquilana in den letzten zwei Dekaden an einen breiteren Markt gewandt. Ein Drittel der Versicherten sind weiterhin Mitarbeitende oder Pensionäre der ABB.

Insgesamt rund 37'000 Versicherte zählen auf den zuverlässigen, kompetenten und persönlichen Kundenservice. Mit einer Bilanzsumme von 160 Mio. Schweizer Franken und 120 Mio. Schweizer Franken Prämieinnahmen pro Jahr gehört Aquilana zu den mittelgrossen Krankenkassen der Schweiz. In diesem Segment führen die zunehmende Marktmacht grosser Krankenversicherer und die regulatorischen Rahmenbedingungen zu einem wachsenden Konsolidierungsdruck.

*René Planzer*  
Leiter Leistungen



**„Die Kundenzufriedenheit steht im Mittelpunkt unserer Dienstleistungen. Deshalb stellt Aquilana hohe Anforderungen an die Servicequalität.“**

Die vorliegende Fallstudie beschreibt, wie Aquilana die komplexen Herausforderungen in den Bereichen des Vertrauensärztlichen Dienstes und des Case-Managements löst. Der MedCasePool, der als Netzwerkorganisation mit internetbasierter Prozessunterstützung aufgebaut ist, ermöglicht eine professionelle und zügige Abwicklung medizinischer Fragestellungen zum Wohle der Versicherungsnehmer.

<b>Ansprechpartner</b>	<b>Unternehmen</b>	<b>Funktion</b>
René Planzer	Aquilana Versicherungen	Leiter Leistungen, Mitglied der GL
Dr. Rudolf Häuptle	RVK	Leiter MedCasePool
Jürg Habermayr	sieber&partners	Autor

*Abbildung 1: Ansprechpersonen.*

## 2 Steigende Anforderungen an das medizinische Fachwissen

Die Komplexität der medizinischen Fallbeurteilung äussert sich insbesondere in den Vertrauensärztlichen Beratungen und im Case-Management.

### 2.1 Vertrauensärztliche Beratungen

Mit dem 1996 in Kraft getretenen Krankenversicherungsgesetz (KVG) wurde der Begriff und die Funktion des Vertrauensarztes institutionalisiert: Vertrauensärzte beraten die Versicherer in medizinischen Fachfragen sowie in Fragen der Vergütung und der Tarifanwendung. Sie überprüfen insbesondere die Voraussetzungen der Leistungspflicht eines Versicherers.<sup>1</sup>

#### Erfolgsfaktoren

Bei der Überprüfung der Leistungspflicht sind zwei Elemente sowohl aus Sicht des Krankenversicherers als auch aus Sicht des Versicherungsnehmers besonders wichtig:

- Die Qualität der medizinischen Begründung
- Der Prozess und die kurze Durchlaufzeit

Die Qualität der medizinischen Begründung stellt angesichts der zahlreichen Spezialdisziplinen in der Medizin hohe Anforderungen an das Fachwissen des Vertrauensarztes. Die Argumentation eines Entscheides einer Krankenkasse muss den aktuellsten medizinischen Erkenntnissen genügen, denn im Falle der Wiedererwägung einer abgelehnten Kostengutsprache drohen dem Versicherer erhöhte administrative Aufwände und Diskurse unter Fachärzten.

Mit einer kurzen Durchlaufzeit kann ein rascher Entscheid getroffen werden, der Klarheit über den Behandlungsverlauf schafft.

Vertrauensärztliche Beratungen reduzieren in diesem Sinne Unsicherheiten und ermöglichen eine optimale Abstimmung der Behandlung auf die Bedürfnisse des Versicherungsnehmers für eine rasche Genesung.

#### Herausforderung I

Aquilana stellte fest, dass aufgrund der Abhängigkeit von einem einzigen Vertrauensarzt sowohl die Akzeptanz des Vertrauensarztes bei den behandelnden Fachärzten als auch die Durchlaufzeit der Vertrauensärztlichen Beratung verbesserungswürdig waren.

### 2.2 Case-Management

In den letzten Jahren hat sich der Begriff des Case-Managements im Gesundheitswesen etabliert. Case-Management ist ein spezifisches Verfahren zur koordinierten Bearbeitung komplexer Behandlungsfälle im Schadenbereich eines Krankenversicherers. Es integriert die verschiedenen am Genesungsprozess Beteiligten über professionelle und

---

<sup>1</sup> Vgl. Art. 57 Abs 4 KVG.

institutionelle Grenzen hinweg. Ziel ist, den Versicherungsnehmer bestmöglich in der Wiedererlangung seiner Gesundheit und in der Rückkehr in seinen Alltag zu unterstützen.

### **Erfolgsfaktoren**

Im Case-Management sind zwei Faktoren sowohl für den Krankenversicherer als auch für den Versicherungsnehmer besonders wichtig:

- Die medizinische Qualität in der Fallbeurteilung und -bearbeitung
- Die Individualität in der Fallbegleitung

Die medizinische Qualität und die individuelle Fallbegleitung stellen sicher, dass einem gesundheitlichen Problem mit der bestmöglichen Behandlungsmethode begegnet wird und damit eine baldige Genesung eintritt. Mit einer verkürzten Behandlungszeit oder alternativen Behandlungsverfahren gehen tiefere Behandlungskosten einher ohne Qualitätsverlust in der medizinischen Versorgung.

### **Herausforderung II**

Aquilana verfügt aufgrund ihrer Grösse und den beschriebenen Rahmenbedingungen weder über die notwendigen personellen Ressourcen noch über das erforderliche medizinische Wissen für ein individuelles und effektives Case-Management.

## **2.3 Ziele**

Aufgrund der zwei beschriebenen Herausforderungen suchte Aquilana eine Lösung, um folgende Ziele zu erreichen:

- Optimierung und Professionalisierung der medizinischen Behandlungskette
- Verkürzung der Durchlaufzeit
- Optimale, papierlose Prozessunterstützung
- Individuelle Betreuung

Die Kombination aus fachlichen und prozessualen Aspekten sowie der Einbezug von Versicherungsnehmern, Leistungserbringern und Krankenkasse unter Wahrung des Datenschutzes stellten komplexe Anforderungen an die Lösung.

## **3 Partielles Prozess-Outsourcing an MedCasePool**

### **3.1 Netzwerkorganisation**

Der MedCasePool mit Dienstleistungen zum Vertrauensärztlichen Dienst (VAD) und dem Case-Management wird vom Verband der kleinen und mittleren Krankenversicherer (RVK) unterhalten. Die Dienstleistungen ergänzen und erweitern die organisatorischen Fähigkeiten von Aquilana zielgerichtet.

Auf die internetbasierte Lösung können Mitarbeitende von Aquilana, das Netzwerk der Vertrauensärzte und Case-Manager zugreifen.

Die fachliche Führung des MedCasePools ist beim RVK angesiedelt. Ein Team bestehend aus dem leitenden Vertrauensarzt, Case-Managern und unterstützendem Fachpersonal leitet den MedCasePool. Sie übernehmen die Sichtung der medizinischen Dossiers, die Fallführung sowie die Triage zu den Fachärzten im Netzwerk. Die Mitarbeitenden im MedCasePool sind zudem Ansprechpartner für Versicherungen, Leistungserbringer und Versicherungsnehmer.

### 3.2 Durchgängige Prozesskette

Die Plattform unterstützt den gesamten Prozess der vertrauensärztlichen Beratung sowie des Case-Managements durchgängig (vgl. Abbildung 2):

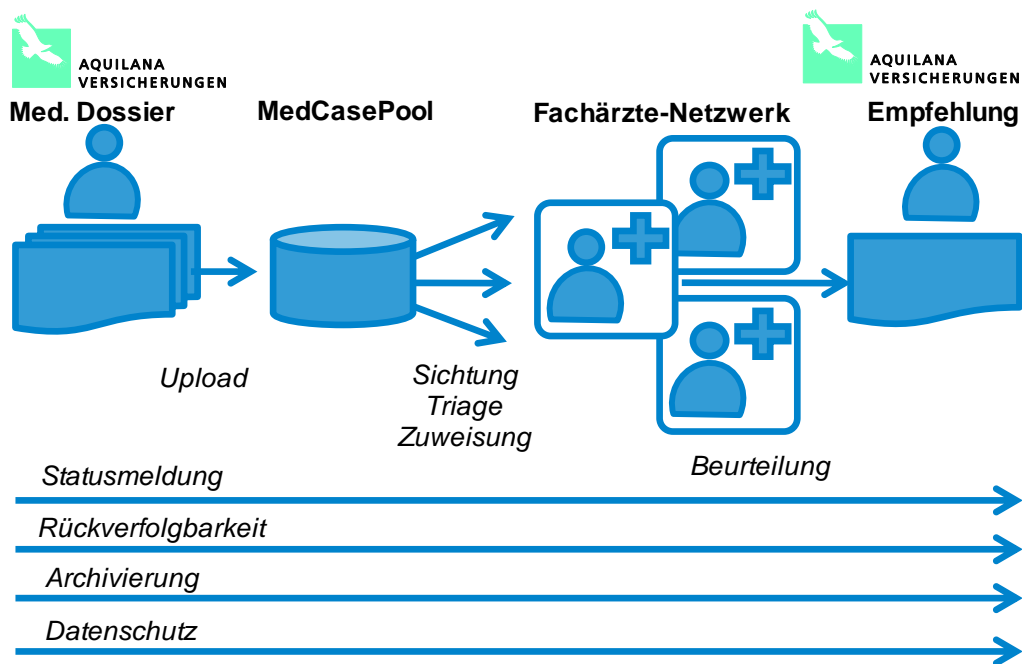


Abbildung 2: Schematische Darstellung MedCasePool.

- Die Mitarbeitenden von Aquilana laden das medizinische Dossier zum MedCase-Pool hoch. Mittels Eingabemaske klassifizieren sie den Fall mit verschiedenen Angaben wie zum Beispiel Diagnose, Behandlung oder Dringlichkeit.
- Im RVK wird der Fall gesichtet und mittels Triage dem zuständigen Facharzt des Vertrauensärztlichen Dienstes zugewiesen. Fehlen Unterlagen, nimmt der RVK Rücksprache mit Aquilana und fordert diese ein.
- Die medizinische Beurteilung wird durch einen Facharzt vorgenommen und direkt im MedCasePool erfasst. Bereits nach einer Durchlaufzeit von wenigen Stunden<sup>2</sup>,

<sup>2</sup> Expressfälle werden innerhalb von 8 Arbeitsstunden beantwortet.

respektive zwei bis drei Tagen verfügt Aquilana über die entsprechende Empfehlung zur Begründung ihrer Entscheidung.

- Der Bericht mit der Empfehlung kann von Aquilana direkt aus dem MedCasePool weiterverwendet werden.

## 4 Prozessoptimierung dank MedCasePool

Durch den MedCasePool profitiert Aquilana von einer Steigerung der Kundenzufriedenheit, der Begrenzung des Kostenwachstums und von Prozesssicherheit.

### 4.1 Steigerung der Kundenzufriedenheit

Der MedCasePool unterstützt Aquilana dabei, ihre Versicherungsnehmer bestmöglich zu betreuen. Die vertrauensärztlichen Empfehlungen und das Case-Management ermöglichen eine optimale medizinische Betreuung und damit eine rasche und nachhaltige Genesung.

### 4.2 Begrenzung des Kostenwachstums

Gleichzeitig kann Aquilana mit dem MedCasePool substantielle Kosteneffekte realisieren. Die kompetenten vertrauensärztlichen Empfehlungen erlauben verkürzte Behandlungszeiten oder erkennen alternative Behandlungsverfahren. Daraus resultieren tiefere Behandlungskosten ohne Qualitätsverlust in der medizinischen Versorgung. Damit leistet das Unternehmen einen wichtigen Beitrag zur Begrenzung des Kostenwachstums im Gesundheitswesen.

### 4.3 Prozesssicherheit

Der MedCasePool stellt zusätzlich die Prozessüberwachung, die Rückverfolgbarkeit, die ordnungsgemäße Archivierung und den Datenschutz sicher. Dies ermöglicht es, im Fall von Wiedererwägungen die Historie einer Beurteilung transparent zu machen.

*René Planzer*  
Leiter Leistungen



**„Der MedCasePool unterstützt Aquilana bei der Leistungskontrolle.**

**Unsere Versicherungsnehmer profitieren zudem von einer optimalen und nachhaltigen medizinischen Versorgung.“**