

Service für die Gesundheit

Lösungen der Deutschen Post für das Gesundheitswesen

Das Systemlösungsportfolio der Deutschen Post entlastet Unternehmen von aufwändigen Prozessen in den Bereichen Dokumentenmanagement, Finanzprozessmanagement und Kundenmanagement. Die Lösungsmodule Antragsbearbeitung und Kartenausgabe unterstützen beispielsweise Krankenversicherer beim Roll-Out der neuen Gesundheitskarte. Mit ihrem Trustcenter Signtrust besitzt die Post zudem die technischen Voraussetzungen, um sich an der Produktion der neuen Heilberufeausweise zu beteiligen.

Komplette Prozessketten oder einzelne Abläufe auslagern

80 Millionen gesetzlich und privat Versicherte in Deutschland erhalten bald die neue elektronische Gesundheitskarte. Eine logistische Herausforderung, bei der die Deutsche Post Krankenkassen und Versicherungen mit einem modular aufgebauten Leistungsangebot unterstützt. Krankenversicherungen haben so die Möglichkeit, komplette Prozessketten wie

- Antragsmanagement
- Kartenausgabe
- Kartenmanagement

an die Post auszulagern. Alternativ können sie die Deutsche Post aber auch mit der Abwicklung von Teilschritten beauftragen. Egal, für welche Variante sich der Versicherer entscheidet: Die Systemlösungen der Deutschen Post begleiten die Krankenkassen über den gesamten Lebenszyklus der elektronischen Gesundheitskarte.

Antragsmanagement

Adressmanagement

Bevor die Krankenkassen die Anträge für die elektronische Gesundheitskarte an die Versicherten verschicken, können sie ihre vorhandenen Datensätze mit der aktuellen Adressdatenbank der Deutschen Post abgleichen. Ziel ist es, Fehler in den Anschriften zu korrigieren und die Anzahl der Rückläufer zu minimieren. Auf

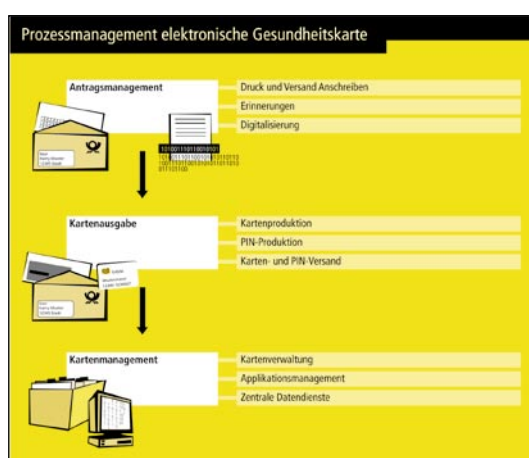


Abbildung 1: Die Lösungsmodule für das Management der elektronischen Gesundheitskarte

Grund der täglichen Briefzustellung ist der Datenbestand der Post stets auf dem neuesten Stand.

Daten- und Lichtbildeinholung

Die Deutsche Post unterstützt die Gestaltung von Inhalt und Layout der personalisierten Anschreiben, mit dem die Kassen die aktuellen Versichertendaten und Lichtbilder anfordern. Sie druckt und versendet die Schriftstücke und bearbeitet nichtzustellbare Retouren. Reagieren Versicherte nicht auf das erste Anschreiben, verschickt die Post auch die Erinnerungsschreiben.

Digitalisierung und Archivierung

Liegen die Antragsformulare vor, erfasst und archiviert die Deutsche Post sämtliche Versichertendaten. Sie führt einen Plausibilitätscheck der Informationen durch, digitalisiert und optimiert die Fotos für den Druck auf die Gesundheitskarte. Anschließend archiviert sie die Daten elektronisch

und stellt sie ihren Kunden für die weiteren Produktionsschritte zur Verfügung.

In der Vorbereitungsphase zur Einführung der elektronischen Gesundheitskarte, überprüfte die Post zum Beispiel bereits erfolgreich sämtliche Rentenversicherungsnummern für die AOK Rheinland. Dazu startete sie eine große Mailingaktion mit personalisierten Anschreiben und forderte die Daten von rund 570.000 AOK-Versicherten an, um diese mit dem Datenbestand der AOK abzugleichen. Zum Service gehörten ein Nachfass-Mailing sowie bis zu zwei persönliche Erinnerungsschreiben. Der Logistik-Konzern erreichte auf diesem Weg eine Responsequote von 94 Prozent aller Angesprochenen.

Für die AOK Rheinland minimierte sich durch die Zusammenarbeit mit der Post der Projektaufwand erheblich: Das Geschäftsfeld Druck- und Lettershopleistungen der Post übernahm sämtliche Druck- und Versandprozesse sowie das gesamte Materialhandling. Die Krankenkasse erhielt im laufenden Prozess regelmäßig die überprüften Daten und zusätzlich die gescannten Rückantworten als Belege für die Archivierung. Der gesamte Vorgang lief unter strenger Einhaltung der umfassenden Datensicherheitsvorschriften bezüglich des Umgangs mit physischen Dokumenten und elektronischen Daten ab – eine Kernkompetenz der Deutschen Post.

Kartenausgabe und Kartenmanagement

Versand von Karte und PIN

Am Ende des Prozesses zur Auslieferung der neuen Gesundheitskarte wird die Personal Identifikation Number (PIN) erzeugt, mit der sich der Versicherte später als berechtigter Kartennutzer identifiziert. Dazu verschickt der Logistik-Konzern an jeden Versicherten seine neue Karte sowie die dazugehörige PIN – aus Sicherheitsgründen in getrennten Sendungen. Die Versichertendaten übergibt sie abschließend an den Versicherten-Stammdatendienst.



Produktinformation

Kartenverwaltung und Applikationsmanagement

Auch nach dem ersten Versand müssen die Kassen kontinuierlich neue Karten produzieren und verschicken – beispielsweise wenn ein Versicherter seine Karte verloren hat oder diese abgelaufen ist. Hier unterstützt die Deutsche Post ebenfalls Krankenkassen und Versicherungen.

Da der Aufbau der notwendigen Telematik-Infrastruktur für die elektronische Gesundheitskarte noch nicht abgeschlossen ist, wird die Karte zu Beginn nur mit eingeschränkten Funktionen ausgestattet. Später sollen diese erweitert werden, bis hin zur vollständigen Nutzung der elektronischen Patientenakte. Die Post stellt den Kassen Lösungen bereit, um Anwendungen und erweiterte Funktionen nachzuladen. Auch kasseninterne Angebote, wie beispielsweise Bonusprogramme, können die Versicherer mit dem Applikationsmanagement der Post einfach in die Karte integrieren.

Elektronischer Heilberufsausweis

Damit Ärzte und Apotheker auf die Daten der elektronischen Gesundheitskarte zugreifen können, erhalten sie einen elektronischen Ärzteausweis. Wie die elektronische Gesundheitskarte, wird der Heilberufsausweis mit Passfoto und Prozessorchip ausgerüstet. Zusätzlich sind sie mit elektronischen Zertifikaten ausgestattet, mit denen unter anderem qualifizierte elektronische Signaturen erstellt werden können. Darüber hinaus authentifiziert eines der Zertifikate Ärzte und Apothe-



Abbildung 2: Drucken der Karten: Höchste Sicherheit im Trustcenter in Darmstadt

ker gegenüber dem System. Ein weiteres Zertifikat gibt ihnen zum Beispiel die Möglichkeit, Daten auf dem Speicherchip für ganz bestimmte Dritte – wie etwa Fachärzte – zu verschlüsseln. Akkreditierte Zertifizierungsdiensteanbieter (Trustcenter) produzieren die Ausweise.

Herstellung unter Hochsicherheitsbedingungen

Der akkreditierte Zertifizierungsdiensteanbieter der Deutschen Post heißt Signtrust. Er gehört zur Deutschen Post Com, einem auf elektronische Kommunikation spezialisierten Geschäftsfeld der Post. In Darmstadt erstellen die Mitarbeiter des Trustcenters in einer sicheren Umgebung die Zertifikate, ordnen sie den Karteninhabern zu und bringen sie auf dem Kartenspeicher auf.

Erfahrungen in Österreich

Signtrust verfügt bereits über sechs Jahre Erfahrung mit Zertifizierungsdiensten. In Österreich war Signtrust am Ausgabeverfahren der e-card, einem Sozialversicherungsausweis mit Bürgerkartenfunktion, beteiligt. Dort hat das Trustcenter der Deutschen Post acht Millionen Zertifikate erstellt, die dann in Österreich auf die Versichertenkarten aufgebracht wurden. Diese Erfahrungen nutzt die Post nun auch in Deutschland. „Signtrust verfügt über das Know-how und die Kapazitäten, als Partner der Ärztekammern die Heilberufsausweise zu produzieren und auszurollen“, unterstreicht Bernd Kierdorf, Geschäftsführer der Deutschen Post Com, die Rolle der Deutschen Post in den Gesundheitsgremien und bei den regionalen Testprojekten.

Gemeinschaftslösungen für Krankenhäuser und Praxiszentren

Zum reibungslosen Ablauf bei der Versorgung von Ärzten und Apothekern können aber auch Krankenhäuser oder Praxiszentren beitragen. Denn für größere medizinische Einrichtungen ist es durchaus sinnvoll, die Heilberufsausweise zentral für alle Mitarbeiter bei einem Trustcenter zu bestellen. Das hat zwei Vorteile: Nicht Mitarbei-

ter muss einzeln seinen Ausweis beantragen und eine Klinik kann ihr ärztliches Personal mit einheitlichen Karten ausstatten. Interessierte Einrichtungen sollten sich frühzeitig über die Konditionen der verschiedenen Anbieter informieren.

Gesundheitsversorgung stärken – Verwaltungsprozesse optimieren

Jenseits der Einführung von eGK und Heilberufsausweis können Institutionen des Gesundheitswesens sich mit den Lösungsangeboten auch von aufwändigen Tätigkeiten im Verwaltungsaltag entlasten. So haben sie die Möglichkeit, ihre Druckprozesse oder das Kreditorenmanagement auszulagern. Darüber hinaus bietet die Post Lösungen, mit denen sie ihre Eingangspost frühzeitig digitalisieren und in den elektronischen Workflow einspeisen können.

Formular- und Broschürenlogistik

Über die Systemlösung Broschürenlogistik der Deutschen Post können die Versicherer zudem ihren Kundenservice rund um die Bestellung von Broschüren und Formularen auslagern. Die Prozesskette beginnt schon beim Druck des Informationsmaterials und beinhaltet auch die Lagerung, Konfektionierung und den Versand.

Die Anfragen der Kunden erreichen die Kassen zunächst per Brief, E-Mail, Telefon oder Fax. Die Mitarbeiter geben die Bestellungen in ein Intranet-Tool ein und leiten ihre Order an die Deutsche Post weiter. Die Anwendung wird in die Intranet-Umgebung der Krankenversicherung integriert, sie ist dadurch für die Angestellten leicht zu bedienen. Im letzten Schritt verschickt die Post die angeforderten Materialien aus einem zentralen Lager – meist noch am Tag der Bestellung.

Kontakt

Deutsche Post AG
Zentrale, Systemlösungen
Briefkommunikation
53250 Bonn
Tel.: + 49 (0) 18 05 / 6 66 - 3 21
Fax: + 49 (0) 18 05 / 6 66 - 3 22
info-branchenloesungen@deutsche
post.de
www.deutschepost.de/
branchenloesungen