

## Studie: Private Krankenversicherer wollen die Leistungsbearbeitung deutlich stärker automatisieren

**Die Leistungsbearbeitung in der privaten Krankenversicherung (PKV) soll besser und effizienter werden. So wollen die Unternehmen beispielsweise einfache Leistungsfälle vom Rechnungseingang über die Prüfung bis hin zur Erstellung der Leistungsabrechnung künftig vollständig automatisiert und damit wesentlich schneller abwickeln.**

Die Leistungsbearbeitung in der privaten Krankenversicherung (PKV) soll besser und effizienter werden. So wollen die Unternehmen beispielsweise einfache Leistungsfälle vom Rechnungseingang über die Prüfung bis hin zur Erstellung der Leistungsabrechnung künftig vollständig automatisiert und damit wesentlich schneller abwickeln.

Diese sogenannte Dunkelverarbeitung wird erst von 20 Prozent der privaten Krankenversicherer eingesetzt, alle anderen befinden sich hier jedoch derzeit in der Planungs- beziehungsweise Umsetzungsphase. Eine schnelle, transparente und einheitliche Bearbeitung ist auch im Interesse des Kunden. Sieben von zehn Unternehmen verfolgen mit der Automatisierung daher unter anderem das Ziel, die Kundenzufriedenheit zu steigern. Das ist das Ergebnis einer Studie von Steria Mummert Consulting.

Zwar arbeiten die privaten Krankenversicherer seit Jahren an der Automatisierung ihrer Leistungsbearbeitungsprozesse, doch sie sehen weiterhin großen Handlungs- und Optimierungsbedarf. Die mit der Automatisierung verbundenen Ziele wie beispielsweise eine Steigerung der Kundenzufriedenheit und die Verringerung der Verwaltungsausgaben wurden nicht vollständig erreicht. Hier sehen rund sieben von zehn Kassen weiteres Potenzial.

"Gerade die Automatisierung von Standardfällen in der Leistungsbearbeitung kann die Produktivität in der privaten Krankenversicherung signifikant erhöhen. Je nach Industrialisierungsgrad lassen sich Produktivitätssteigerungen von 20 Prozent umsetzen", sagt Herbert Oberländer, Senior Executive Manager und PKV-Experte bei Steria Mummert Consulting. "Weitere Maßnahmen zur Automatisierung bieten der PKV ein deutliches Einsparpotenzial. Die Versicherten können doppelt profitieren: indem ihre Ansprüche schneller bearbeitet und gleichzeitig die Beiträge möglichst stabil gehalten werden."

Im Interesse der Versichertengemeinschaft geht es bei der Automatisierung der Leistungsbearbeitung aber auch um eine sorgfältige und einheitliche Prüfung der Ansprüche von Erbringern medizinischer Leistungen. Zwar haben bereits knapp 70 Prozent der privaten Krankenversicherer Prüfsoftware im Einsatz, jedoch längst nicht in allen Leistungsbereichen. Deutlichen Nachholbedarf gibt es beispielsweise bei der automatisierten Kontrolle zahnärztlicher Leistungen.

### Kontakt:

#### **Steria Mummert Consulting**

Birgit Eckmüller

Tel.: +49 (0) 40 22703 - 5219

E-Mail: [birgit.eckmueller@steria-mummert.de](mailto:birgit.eckmueller@steria-mummert.de)

#### **Faktenkontor**

Jörg Forthmann

Tel.: +49 (0) 40 253 185 - 111

E-Mail: [joerg.forthmann@faktenkontor.de](mailto:joerg.forthmann@faktenkontor.de)

steria