

# Digitale Kommunikation optimiert Prozesse

## AOK Niedersachsen stellt neues Portal für niedergelassene Zahnärzte bereit



Foto: AOK Niedersachsen

Die Zukunft der AOK Niedersachsen (AOKN) ist digital. Die Digitalisierung verändert Geschäftsmodelle, Berufsbilder, Arbeitsabläufe oder Prozesse auch bei der Gesundheitskasse. Bereits seit 2016 wird in Zusammenarbeit mit DMI die Bearbeitung von zahnärztlicher Belegpost auf ein neues Level gehoben. In einer neu geschaffenen Kommunikationsstruktur werden seitdem die von den Praxen an die AOKN versendeten Behandlungspläne und weitere Dokumente über ein speziell dafür am DMI Standort in Essen eingerichtetes Postfach versendet. Im DMI Dienstleistungs- und Rechenzentrum werden sie gescannt, klassifiziert und über eine intelligente Softwarelösung ausgelesen. Dabei werden zum Teil mehr als 300 Indexdaten extrahiert und in die von der AOKN genutzte Softwarelösung SAP oscare® überspielt, wo sie – vorgeprüft – dem AOKN Sachbearbeiter zur Verfügung gestellt werden. DMI übernimmt ebenfalls die Rücksendung der Bonushefte an den Versicherten.

Das Outsourcen der Datenverarbeitung an das DMI Dienstleistungszentrum Essen hat mehrere Vorteile. So konnte das Genehmigungsverfahren beschleunigt und vereinfacht werden. Was bisher von den Mitarbeitern der AOKN händisch an Daten aus den Behandlungsplänen erfasst werden musste, wird jetzt von DMI automatisiert generiert und bereitgestellt.

### Phase 2: Die konsequente Weiterentwicklung des digitalen Ansatzes

In der zweiten Projektphase wurde im Jahr 2019 ein neues Portal für niedergelassene Zahnärzte, das AOK Zahnarztportal, bereitge-



„Wir haben mit diesem Portal in der Zusammenarbeit mit DMI und atacama einen wichtigen Meilenstein für die Zukunft gesetzt. Bereits heute haben sich 1/5 aller Zahnärzte in Niedersachsen in dem neuen Portal eingeschrieben.“

André Wietusch  
Leiter Strategie/Verträge der AOKN

stellt. Dieses bildet die Grundlage für einen voll digitalen Prozess. In Kooperation mit der atacama | KV Software GmbH & Co. KG aus Bremen wurde in der Projektverantwortung von DMI ein neuer Kommunikationskanal zwischen der AOKN und den niedergelassenen Zahnarztpraxen für die Bereiche Zahnersatz, Parodontose und Kieferorthopädie eröffnet.

Die Dokumente werden mit der neuen Portallösung bereits in den Praxen direkt elektronisch erstellt oder gescannt und dann digital ins Portal hochgeladen. Im DMI werden die Anträge und Pläne in den Klassifizierungs- und Belegausleseprozess integriert und in oscare® bereitgestellt.

„Als Dienstleister mit einem umfangreichen Portfolio an Lösungskonzepten des Digitalen Wandels war die Phase 2-Erweiterung ein konsequenter Schritt in der medienunabhängigen



Unterstützung unserer Kunden“, so Sebastian Mielke, Projektkoordinator im DMI Dienstleistungs- und Rechenzentrum Essen. „Wir sehen uns mit unserer Erfahrung als Archivierungsspezialist immer mehr auch in der Verantwortung für effiziente Prozessunterstützung.“

### Noch schneller und transparenter

Das neue Portal ermöglicht den Praxen, jederzeit den Bearbeitungsstatus ihrer Anträge nachzuvollziehen. Per E-Mail-Benachrichtigung werden Statusänderungen kommuniziert. Dadurch wird der Gesamtprozess transparenter. Der neugeschaffene Service bringt weitere Verfahrensbeschleunigungen: AOK-Versicherte erhalten schneller die zahnärztliche Hilfe, die sie benötigen. Häufig liegt die Entscheidung bereits am Folgetag online bei den Praxen vor. Alle, die sich im Alltag mit Zahnproblemen herumquälen müssen, werden dies mit Sicherheit zu schätzen wissen. Technisch abgesichert werden die Nutzer des Portals über eine entsprechende Benutzerkontenverwaltung mit Sicherheitsüberprüfung der Zertifikate bei der Anmeldung.

#### Die Schlüsselvorteile der Portallösung

- Prozessbeschleunigung durch Wegfall der analogen Transportwege
- Einsparung von Material- und Personalressourcen
- Transparenz durch aktualisierte Statusmeldungen
- Daten- und Benutzersicherheit durch Trust-Center- und Benutzer-Zertifikate

#### DMI Leistungsspektrum

- Projektgesamtverantwortung
- Einsatz modernster Belegauslese- und Klassifizierungssoftware
- Schnittstelle zwischen DMI Rechenzentrum und zentralem Anwendungsportal
- Konsolidierte Integration von analogen und elektronischen Dokumenten in den Belegbearbeitungsprozess
- Rückversand der Bonusunterlagen an den Versicherten

„Wir haben gemeinsam mit DMI an manchen Stellen neue Wege beschritten, um diese im Kontext der Kommunikation zwischen Zahnarzt und Krankenkasse innovative Lösung zu schaffen“, so Michael Jansen, Geschäftsführer der atacama | KV Software GmbH & Co. KG, was sein Kollege Thorsten Beha von der Softwareentwicklung bestätigt. „Die Zusammenarbeit und Abstimmung zwischen allen Beteiligten war während der gesamten Projektphase verzögerungsfrei und direkt, sodass wir spontan auftretende neue Herausforderungen immer unkompliziert und pragmatisch auflösen konnten.“

Seit Projektstart 2016 wurden jährlich etwa 3,8 Mio. Vorgänge verarbeitet. Mit der neuen Portallösung ist eine deutliche Verlagerung des Aufkommens zu Gunsten elektronisch generierter Vorgänge zu erkennen.

Auch wenn beide Wege, der klassische Postversand (Phase 1) und das elektronische, beleglose Portal (Phase 2), nebeneinander angeboten werden, ist für André Wietusch, Leiter Strategie/Verträge der AOKN, der zukünftige Weg klar. „Wir haben mit diesem Portal in der Zusammenarbeit mit DMI und atacama einen wichtigen Meilenstein für die digitale Zukunft gesetzt. Bereits heute haben sich ein Fünftel aller Zahnärzte in Niedersachsen in das neue Portal eingeschrieben.“

#### Ausblick: Digitalisierung weiterer Prozesse

Der digitale Weg ist aber bei Weitem noch nicht beendet. Geplant ist als nächstes die gesamte Gutachtenabwicklung von der Beantragung bis zu den Ergebnissen in das Portal zu integrieren, damit auch diese Prozesse effizienter und schneller werden können.

#### Kurzprofil AOK Niedersachsen

- Die Ortskrankenkassen wurden im Jahr 1884 unmittelbar nach der Einführung der gesetzlichen Krankenversicherung im Jahr 1883 durch den Reichskanzler Otto von Bismarck gegründet.
- Die AOK Niedersachsen ist die größte Krankenversicherung in Niedersachsen mit 2,84 Millionen Versicherten und 121 Standorten.
- Rund 6.900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen AOK-Versicherte sowie Firmenkunden.
- AOK Leitsatz: Mittelpunkt unseres Handelns ist die Zufriedenheit unserer Kunden. Darum setzen wir uns für eine solidarische Gesundheitssicherung ein; für ein humanes, leistungsfähiges Gesundheitswesen mit qualitativ hochwertigen, wirksamen und wirtschaftlichen Leistungsangeboten.
- Hauptsitz der AOKN ist Hannover.