

Der selbstbestimmte Versicherte

20.07.2004, 15:24 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *medienbuero.sohn*

Berlin/Lindau - Mit einem gemeinsamen Projekt wollen der Bundesverband der Innungskrankenkassen (IKK) <http://www.ikk.de> und die gewerkschaftsnahe Hans-Böckler-Stiftung <http://www.boeckler.de> die Informationen für Krankenversicherte verbessern. „Immer öfter werden von den Versicherten Entscheidungen gefordert, über deren Konsequenzen sie zum Teil nur sehr unzureichend informiert sind. Da werden von den Krankenkassen, auch von uns der IKK, Bonusmodelle angeboten, Kostenerstattungsoptionen, DMP, Disease Management Programme (DMP), Zusatzversicherungen oder IGEL-Leistungen sind weitere Beispiele für Entscheidungsbegehren, die an den Versicherten gestellt werden“, erklärte Rolf Habermann, Mitglied des Verwaltungsrates des IKK-Bundesverbandes.

Für die Krankenkassen sei es deshalb vorrangiges Ziel, eine möglichst neutrale, aber vertrauensvolle Beratung vorzunehmen. „Da müssen wir auch noch einiges dazulernen“ sagte Habermann selbstkritisch. Die Grundlage für ein besseres Informationsmanagement werde ein Erfahrungs- und Kommunikationssystem sein, das auch ein Controlling für die IKK-Mitarbeiter umfasse. „Damit entsprechen wir Befragungsergebnissen unserer Versicherten, die eine höhere Beratungskompetenz einfordern, die im Rahmen von Arztbesuchen immer häufiger vermisst wird. Wir müssen uns verstärkt an dem Ausbau der Kundenorientierung beteiligen“, sagte Habermann.

Gesundheitsexperten begrüßen die Initiative. Nach Ansicht von Michael Sander, Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Terra Consulting Partners GmbH <http://www.terraconsult.de> in Lindau, hätten die Kassen ihre Prozesse und Aktivitäten in Richtung ihrer "Kunden" in der Vergangenheit vernachlässigt. „Voraussetzung für ein Kundenbeziehungsmanagement im Gesundheitswesen sind zunächst umfassende Kenntnisse der Bedürfnisse und Interessen der eigenen Versicherten, um sowohl die vertrieblichen Aktivitäten für die Neukundengewinnung als auch das Haltemanagement möglichst zielgenau zu organisieren. Weiterhin kann der Prozess und damit die Kosten für die Einschreibequoten bei sogenannten Disease Management Programme oder der integrierten Versorgung stark optimiert werden. Auf diese Weise werden dann nicht nur die Verwaltungskosten gesenkt, sondern auch die Versorgung der Patienten verbessert“, so Sander.

Die Laufzeit des IKK-Projektes ist mit zwei Jahren geplant. In dieser Zeit werden im Praxisalltag von drei Innungskrankenkassen die Erwartungen und konkreten Anforderungen der Versicherten an einen zielführenden Beratungsvorgang systematisiert. Anschließend folgt die Analyse der Beratungsabläufe. „Der gesamte Vorgang und seine Effekte werden evaluiert, so dass sich insgesamt ein qualitätsgesicherter Prozess ergibt. Dabei wird auf bereits vorhandenen Erfahrungen und Verfahren aus einer Vorstudie aufgebaut, so dass bereits im kommenden Jahr Zwischenergebnisse vorgelegt werden können“, führte Habermann aus.

News-ID: 34822 • Views: 2024 (Stand: 24.04.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/34822/Der-selbstbestimmte-Versicherte.html>