

pro|care KM

Softwarelösung zum Fall- und Kampagnenmanagement im Bereich Betreuung/Versorgung einer Krankenversicherung

Die Krankenkassen sehen sich der Herausforderung gegenüber, den stetig steigenden Ausgaben im Gesundheitswesen wirkungsvolle Maßnahmen entgegenzusetzen. Dazu gehören bspw. Bestrebungen, die Ausgaben für unnötig verschriebene Arzneimittel zu begrenzen, sowie die Versorgung von Hochkostenpatienten effizienter zu gestalten. Insbesondere Kampagnen zum Fallmanagement für Hochkostenpatienten können deutliche Einsparungen erwirtschaften, da der Anteil der Ausgaben der angesprochenen Versicherten an den Gesamtausgaben um ein Vielfaches über dem sonstiger Versicherter liegt.

Analog können Kampagnen zur Thematisierung z.B. des Ordnungsverhaltens mit den Ärzten ähnliche Effekte erzielen.

Hier erwächst der gezielten Ansprache und Betreuung von Ärzten und Versicherten eine besondere Bedeutung. Über ein Kampagnenmanagement, welches darauf ausgerichtet ist, Ärzte und Versicherte individuell anzusprechen und die kampagnenspezifischen Themen zu adressieren, entstehen Möglichkeiten zur

- signifikanten Senkung von Ausgaben
- nachhaltigen Verbesserung der Versorgungsqualität.

Mittels **pro|care KM** werden die Mitarbeiter der Kasse in die Lage versetzt, spezialisierte Kampagnen z.B. für

- Ärzte
- Versicherte spezieller Krankheitsbilder
- Hochkostenversicherte

zu planen, durchzuführen und die Wirksamkeit der individuellen Betreuung gezielt auszuwerten.

Typischerweise werden im Rahmen einer Beratungskampagne folgende Prozessschritte durchzuführen sein:

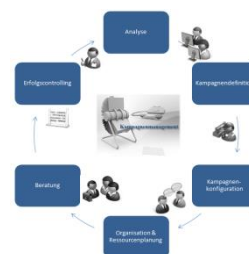
- Analyse der Bestandsdaten und Definition der Zielgruppe
- Definition der Kampagnenzielsetzung
- Festlegung der zu besprechenden Fragestellungen und Themenkomplexe
- Planung, Organisation und operative Steuerung der Kampagnendurchführung
- Kontaktierung der Zielgruppe und Dokumentation der Kontaktergebnisse durch die Berater
- Auswertung und Berichterstattung zum Kampagnenverlauf und Abschlussergebnis

Innerhalb dieser einzelnen Phasen in der Kampagnendurchführung sind jeweils unterschiedliche Fachbereiche und Mitarbeiter eingebunden.

Ohne eine Unterstützung durch geeignete IT-Systeme ist die effiziente Durchführung dieser Aufgaben nicht mehr möglich.



Mit **pro|care KM** werden die einzelnen Prozessschritte unterstützt und die Fallmanager und Berater in die Lage versetzt, ihre Aufgaben effizient durchzuführen und die erforderliche Dokumentation nachvollziehbar für alle Beteiligten zu hinterlegen. Den Führungsverantwortlichen wird ein geeignetes Mittel zum Controlling der Ergebnisse und der Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen an die Hand gegeben.



pro|care KM bietet die Möglichkeit zur individuellen Gestaltung von Kampagnen zur Betreuung von Ärzten bzw. spezifischen Versorgungsprogrammen für Versicherte.

pro|care KM bildet die Basis zur Dokumentation der gesamten Kontaktaufnahme und des Betreuungsverlaufs innerhalb der Durchführungszeit einer Kampagne/eines Programms.

pro|care KM stellt den Beratern und Fallmanagern ihren aktuellen Aufgabenumfang übersichtlich zur Verfügung und bietet umfangreiche Möglichkeiten zur Organisation ihrer Arbeit.

pro|care KM bietet dem Controlling die notwendigen Möglichkeiten zur Auswertung einer Kampagne und zur Evaluierung der Zielerreichung durch die definierten Tätigkeiten.

FUNKTIONSÜBERBLICK

pro|care KM unterstützt die Anforderungen zur Durchführung unterschiedlicher Kampagnenarten durch spezifische Funktionskomplexe.

KAMPAGNENMANAGEMENT

Das Anlegen von arzt- und versichertenzentrierten Kampagnen bzw. einem Fallmanagement erfolgt hochflexibel. Je nach Zielsetzung können diverse Fragestellungen im System hinterlegt werden.

Die Abbildung komplexer Fragebögen und Checklisten ist möglich. Die Basisdaten der anzusprechenden Ärzte und Versicherten werden pro Kampagne importiert und den jeweiligen Beratern automatisch zugeordnet.

KAMPAGNENDURCHFÜHRUNG

Arbeits-, Übersichts- und Terminlisten stellen die Aufgaben für jeden einzelnen Berater übersichtlich dar. Zusätzlich existieren Wiedervorlage und Weiterleitungsfunktionen zur Organisation der eigenen Arbeit.

Fach- und Führungskräfte können sich jederzeit einen aktuellen Überblick über den Bearbeitungsstand einer Kampagne machen. Durch intuitive Ampelfunktionen wird der Status einer Kampagne sofort deutlich.

ERGEBNISDOKUMENTATION

Jede Kontaktaufnahme wird in **pro|care KM** dokumentiert und historisiert, so dass jederzeit ein aktueller Überblick über die durchgeführten Tätigkeiten besteht.

Je nach Kampagnenfragestellung können flexible Fragebögen, Checklisten und vorgegebene Antwortmöglichkeiten hinterlegt werden, in denen der

Berater seine Kontaktergebnisse mit Arzt oder Versicherten dokumentieren kann.

Die Erfassung kann so konfiguriert werden, dass mit Auswahl von selbst definierten Kontaktergebnissen bspw. Folgekontakte terminiert, E-Mails generiert oder die Bearbeitung des Falls abgeschlossen werden können.

CONTROLLING/AUSWERTUNG

Für ein permanentes Controlling stellt **pro|care KM** unterschiedlichste Auswertungsmöglichkeiten bereit. In den Kontakt- und Ergebnisdaten der Kampagnen können beliebige Auswertungen definiert werden, um so ganz gezielt nach bestimmten fachlichen Fragestellungen zu recherchieren.

ARBEITSORGANISATION

Über **pro|care KM** werden den einzelnen Beratern und Fallmanagern explizit ihre Aufgaben in den verwalteten Kampagnen zugeordnet. Arbeitslisten geben sofort eine Übersicht über ihre eigenen abzuarbeitenden Aufgaben.

Führungskräfte erhalten ebenso einen gesamtheitlichen Überblick zum Stand der betreuten Kampagnen.

pro|care KM ermöglicht das dezentrale Arbeiten und bietet Funktionen zur Einbindung weiterer Mitarbeiter z.B. zur Fallprüfung bzw. -kommentierung an.

So können z.B. im Hochkostenfallmanagement Fallkonferenzen durchgeführt werden, in denen vom Fallmanager vorgemerkte Fälle gemeinsam durchgesprochen und weitere Schritte und Maßnahmen geplant und dokumentiert werden.

Mit **pro|care KM** bieten sich Ihnen folgende Vorteile:

- Effiziente Kampagnendurchführung im Bereich Hochkostenfallmanagement und Arztberatung,
- kurzfristiges Aufsetzen neuer Kampagnen direkt durch den Fachbereich,
- effektive Organisation und Steuerung der Beratungsaufgaben,
- gesamtheitliche Dokumentation der Kontakt- und Beratungsergebnisse
- und umfangreiche Auswertungs- und Berichtsmöglichkeiten zur Zielerreichung einer Kampagne.