

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung basieren letztlich immer auf einer hocheffizienten und damit kostengünstigen Dienstleistung mit begeisternder Qualität. Diese Einsicht gilt vor dem Hintergrund der heutigen Situation im Gesundheitswesen auch für eine Körperschaftliche Institution wie die Kassenzahnärztliche Vereinigung (KZV). Mit der verstärkten Integration von Online-Funktionen in ihre Arbeitsprozesse steht der KZV jetzt ein strategisches Mittel zur Verfügung, ihre Potenziale als moderner Dienstleister optimal auszuschöpfen.

Praktisch alle Arbeitsprozesse im Gesundheitswesen unterliegen derzeit einer fundamentalen Wandlung bzw. z.T. sogar Neuentwicklung. Gemeinsames Kennzeichen all dieser Veränderungen ist dabei der Einsatz einer neuen Technologie – konkret der Online-Technologie (Stichwort: Internet). Sie liefert – ähnlich wie die Einführung des Computers vor rund 20 Jahren – den initialen Treibstoff, um bei der ständig angestrebten Optimierung der Arbeitsprozesse mehr als nur Detailverbesserungen zu erreichen.

Online-Funktionen und KZV

Zu denjenigen Arbeitsprozessen im Gesundheitswesen, die derzeit unter dem Faktor „Online“ neu bewertet werden, gehört insbesondere der gesamte Komplex der Zusammenarbeit zwischen Zahnarzt und seiner KZV. Hier berühren Online-Funktionen vor allem an drei Stellen die bestehenden Abläufe:

1. Übermittlung der Praxis-Abrechnungsdaten
An die Stelle des monatlichen/quartersweisen Versandes von Abrechnungsdisketten tritt die elektronische Übertragung mittels Online-Verbindung zwischen Zahnarztpraxis und KZV.
2. Übermittlung der KZV-Abrechnungsdokumentation
Die bisherige postalische Zustellung der KZV-Abrechnungsdokumentation wird durch den elektronischen Abruf durch die Praxis bei der KZV mittels Online-Verbindung ersetzt.

3. Regel-Kommunikation zwischen Praxis und KZV

Telefonische Auskünfte (z.B. zum Konto-Stand), schriftliche Anweisungen oder die Ausstellung von gedrucktem Informationsmaterial werden durch elektronische Informations- und Nachrichtendienste ersetzt, die über die Online-Verbindung zur Verfügung stehen.

In der Praxis zeigt sich, dass rund um diese drei zentralen Online-Funktionen im KZV-Zusammenhang eine Vielzahl weiterer Teilprozesse online-fähig sein können. Tatsächlich gibt es allerdings derzeit kein einheitliches Bild, was „die“ Online-Funktionen der KZV sind. Hier führen unterschiedliche EDV-Lösungen in den einzelnen KZVen zunächst auch zu entsprechend differenzierten Online-Möglichkeiten.

Nutzenpotenziale von KZV-Online-Funktionen

Mit der prinzipiellen Verfügbarkeit von Online-Funktionen stellt sich in der einzelnen KZV heute zwingend die Frage, welcher Nutzen sich aus deren praktischem Einsatz ziehen lässt. Bei aller Unterschiedlichkeit der Voraussetzungen im Detail lassen sich hierzu inzwischen einige generell gültige, durchaus strategisch zu verstehende Aussagen machen:

1. Kosteneinsparung Versand:

Sowohl für die Praxis als auch für die KZV entfallen durch Online-Funktionen große Teile des bisherigen Versandaufwandes. Denn nahezu alle Dokumente können unter Verwendung der richtigen Technologie dem Zahnarzt auch in elektronischer Form zugestellt werden. Dadurch spart die KZV nicht nur Porti sondern auch Druck-, Verarbeitungs- und Verpackungskosten.

2. Kosteneinsparung Weiterverarbeitung:

Jeder Medienbruch in der Prozesskette zwischen Zahnarzt und KZV erzeugt zwangsweise Handlingaufwand. Eine Abrechnungsdiskette muss zu einer Verarbeitungsstelle gebracht, dort ausgelesen und in das EDV-System der KZV eingelesen werden. Jede mündliche/schriftliche Zahnarzt-Anfrage bei der KZV muss manuell bearbeitet werden, usw.. Dazu kommt die Nacharbeit bei Übertragungsfehlern. All dies wird durch die Online-Abrechnung vermieden.

3. Kosteneinsparung Qualität:

Der herkömmliche Informationsaustausch zwischen Zahnarzt und KZV ist nur beschränkt zuverlässig, weil bereits die Informationsquelle fehlerhafte Daten liefert (z.B. Diskettenabrechnung) oder der Empfänger die Nachricht falsch versteht (z.B. Zahnarzt-Anfrage). Bei einer Online-Verbindung können die Informationen dagegen zeitgleich zum Versand automatisch geprüft werden, so dass nur fehlerfreie Daten weiterverarbeitet werden.

4. Vorteil Zeit:

Neben der Höhe seines Honorars ist für den Zahnarzt vor allem seine Arbeitszeit von Interesse. Diese sollte möglichst effizient gestaltet und von administrativen Prozessen nicht unnötig belastet sein. Eine durch Online-Verbindungen geschlossene Prozesskette ist frei von Postversand-, Zwischenlagerungs-, Nachforschungs- und sonstigen überflüssigen Zeiten.

5. Vorteil Transparenz:

Durch die Online-Verbindung kann der Zahnarzt quasi direkt in seine KZV hineinblicken. Dabei liefert dieses Fenster sowohl viel aktuellere (meist vom gleichen Tage) als auch umfassendere Informationen (z.B. zur kompletten Abrechnungshistorie) als jemals zuvor – und es ist 24 Stunden am Tag für ihn geöffnet.

In der Summe stellen die genannten Vorteile sowohl für den Zahnarzt als auch für die KZV ein eindeutiges Zeugnis aus: Die Nutzung von Online-Funktionen lohnt sich. Das gilt auch unter Berücksichtigung der Investitionen, die für die Veränderung der Arbeitsprozesse und den Aufbau der Online-Verbindung erforderlich sind.

Umsetzung in KZV-Lösungen

Viele KZVen bieten ihren Mitgliedern bereits den Zugang zu einem Online-Abrechnungsportal an. Dabei liegt der Fokus allerdings zumeist noch auf einer relativ einfachen Funktionalität: Die bisherige Diskettenabrechnung wird durch eine Online-Übermittlung der Abrechnungsdaten ersetzt. Hier bleibt es also erst einmal dabei, dass die Zahnärzte weiterhin viele

Dokumente in Papierform an ihre KZV übermitteln und ebenso in Papierform von dieser erhalten.

Um einen spürbaren Nutzeneffekt für alle Beteiligten zu erreichen, steht daher zwingend die Erweiterung des Leistungsspektrums dieser Einsteiger-Portale auf der Tagesordnung. In einer ersten Ausbaustufe bedeutet das zumindest die Integration freiwilliger Informationsangebote an die Mitglieder. Sinnvoll im Sinne Vereinfachung für den Zahnarzt und Entlastung für die KZV sind hier vor allem Online-Zugänge zum Abrechnungskonto und zur KZV-Historie.

Leistungsentwicklung bei Online-Portalen



Die tatsächlich entscheidenden Impulse für einen nachhaltigen Erfolg eines Online-Portals sind dann in einem weiteren Schritt an die Möglichkeit gebunden, die gesamte Kommunikation zwischen Zahnarzt und seiner KZV papierlos zu gestalten. Insbesondere die revisions sichere Zustellung von

Online-Abrechnung – eine strategische Chance

Dr. Marcus Otten, Otten Software GmbH



medisign gmbh

Richard-Oskar-Mattern-Str. 6 | 40547 Düsseldorf

Tel.: 02 11 / 53 82 230 | Fax: 02 11 / 53 82 232

info@medisign.de | www.medisign.de

Geschäftsführer

Uwe Meyer-Vogelgesang | Peter Gabriel

Dokumenten durch die KZV an den Zahnarzt sorgt hier für durchgreifende Einsparungseffekte und motiviert zur konsequenten Nutzung der Portal-Angebote. Entsprechende Full-Service-Portale können daher auch auf eine hohe Akzeptanzquote mit schnell steigenden Nutzerzahlen verweisen.

Parallel zum Ausbau der Funktionalität von Online-Portalen wachsen die Anforderungen an den Datenschutz für die Kommunikation zwischen Zahnarzt und seiner KZV. Spätestens mit der Verfügbarkeit zahnarztspezifischer Abrechnungsinformationen im Online-Portal wird offensichtlich, dass ein zuverlässiges, an die Person des einzelnen Zahnarztes gebundenes Identifizierungsverfahren unerlässlich ist. Gleiches gilt für alle Aufgaben, bei denen patientenbezogenen Daten online übertragen oder revisionssichere Nachweise (z.B. erfolgreich abgeschlossene Übertragung) erbracht werden müssen.

Unter den heute verfügbaren Identifizierungs-Technologien besitzt allein eine elektronische Signaturkarte die notwendigen Einsatzvoraussetzungen für Online-Portale im Gesundheitswesen (siehe hierzu auch [Studie von Prof. Dr. Buchmann, TU Darmstadt](#)). Sie bietet als einzige ein sachgerechtes Sicherheitsniveau, das zudem im Alltag des Zahnarztes praxistauglich hergestellt werden kann. Darüber hinaus existieren über die Initiative ZOD – Zahnärzte Online Deutschland – zukunftssichere technische Standards, die wiederum hochwertige und preislich attraktive Produktlösungen ermöglichen. Weitere Informationen zu ZOD-kompatiblen Signaturkarten und zu aktuellen Anbietern findet man unter www.zahnaerzte-online.de.

Die Veröffentlichung des Beitrags durch medisign erfolgt mit freundlicher Genehmigung des Autors

Kontakt:

Martin Bumm

Key Account Management

medisign GmbH

+49 (0)211 53 82 230

martin.bumm@medisign.de