

datamaster 03/2009

## Microsoft und KPT haben Wegweisendes realisiert

### Per **Clic** zum Glück

***In Zeiten massiver Steigerungen der Kassenprämien sind innovative Lösungen besonders willkommen, die zur Eindämmung der Kostenentwicklung beitragen und zudem den Komfort für die Versicherten erhöhen. Ein positives Beispiel dafür liefert die KPT Krankenversicherung, die zusammen mit Microsoft die Gesundheitsplattform VitaClic entwickelt hat.***

**Dr. Christoph Bangerter, CEO KPT** *«Wir brauchen keine Versichertenkarte, die fast nichts kann, sondern eHealth zum Nutzen von Versicherten, Leistungserbringern und Versicherern. Deshalb bieten wir VitaClic als offene Plattform an, frei zugänglich für alle.»*

**Reto Egloff, GL-Mitglied KPT** *«Digitalem Vernetzen und Nutzen von Beziehungsfeldern innerhalb des Gesundheitswesens gehört die Zukunft. VitaClic und 130'000 Online-Versicherte weisen den Weg.»*

Krankenversicherer stehen im Zentrum einer Drehscheibe, von der aus alle Funktionen der Leistungserbringung, -erfassung und -abrechnung möglichst optimal angesteuert werden, ganz im Sinne der Wirtschaftlichkeit, die das KVG fordert. Und Wirtschaftlichkeit konsequent zu Ende gedacht, heisst nach erfolgter Therapie auch rationelle kundenfreundliche Abrechnung wie Datenaustausch. Entscheidender Katalysator bei all diesen vernetzten Prozessen und Datenflüssen ist die Kommunikation. Ist sie im Griff und wird sie als Bindeglied zwischen Versicherer, Versicherten und Leistungserbringern optimal genutzt, entsteht ein enormes Verbesserungspotenzial im Zusammenspiel aller Akteure.

#### **Die Zukunft findet bereits statt**

Und das ist beileibe keine Zukunftsmusik, sondern aktuelle Realität. «Unified Communications» heisst das Zauberwort. Gemeint ist damit ein neues Verständnis des Informations- und Kommunikationsverhaltens. Mit dem Aufkommen von Internet, VOIP, Voice Email, SMS, MMS, PC-Videoconferencing, internetfähigen Handys und Spielkonsolen, Bluetooth und anderen Kommunikationsmitteln ist das Kommunikationsverhalten vor allem im Versicherungswesen zum kritischen Erfolgsfaktor geworden. Verdrängungsmärkte und weitgehende Standardisierung der Produkte verstärken diesen Trend.

«Das alltäglich gewordene digitale Verständnis und Verhalten eines Grossteils der Bevölkerung wollen wir zum Vorteil unserer Versicherten nutzen», erläutert Reto Egloff, Verkaufsdirektor und GL-Mitglied der KPT Krankenversicherung: «Wir sehen

drei Säulen, die ein moderner Versicherer beherrschen muss:

- multilaterale, digitale Informationen,
- multilaterale, digitale Transaktionen und
- multilaterale, digitale Kommunikation.

Daraus entsteht die umfassende Leistungserbringung als Produkt des modernen Versicherers. Kosten-günstig, auf einem hohen Know-how Level und (just in time) kann der Versicherer diesem neuen Produkt nur gerecht werden, wenn er alle drei multilateralen, digitalen Elemente zur Verfügung stellt. In diese Richtung zielt ja auch die eHealth Strategie des Bundes.»

### **Communities aktivieren**

Das Geschäftsmodell eines Versicherers basiert auf dem Gesetz der grossen Zahl, das heisst einer grossen Versichertengemeinschaft. Er verfügt damit implizit über eine «Community» von Versicherten. Das Web macht es möglich, diese Community zu aktivieren und die Kunden mit entsprechenden Angeboten an diese Gemeinschaft zu binden. Es ermöglicht aber auch ein Outsourcing zum Kunden selber, der gewisse Tätigkeiten persönlich und zu dem von ihm gewünschten Zeitpunkt vornehmen kann - gewissermassen der IKEA-Effekt: Gutes günstig nutzen, indem man selber Hand anlegt.

Communities im Versicherungsbereich, verstanden als das Einbinden sämtlicher Leistungserbringer, der Versicherten, der involvierten verschiedenen Versicherer und anderer mehr sind nicht etwa nur in der Krankenversicherung gegeben. Sie entstehen überall dort, wo jemand Risiken abdeckt und externe Leistungserbringer beiziehen muss.

Ob Naturalleistungs- oder Geldleistungsprinzip, ob Personen-, Schaden- oder Lebensversicherer oder auch Pensionskassen macht keinen Unterschied. Dazu Reto Egloff: «Die umfassende, kostengünstige und sofortige Kommunikation mit Kunden und externen Leistungserbringern sowie von allen beteiligten Akteuren untereinander, das ist das moderne Geschäftsmodell. Im Vordergrund stehen Netzwerke und Kooperationen, nicht der weitgehend standardisierte und aus-tauschbare Versicherungsvertrag.»

### **Umfassend, günstig, schnell**

Auch Dr. Christoph Bangerter, CEO der KPT, ist davon überzeugt, dass ein moderner Versicherer durch innovative Kommunikations-Instrumente zum Enabler innerhalb der Gesundheitswesens wird: «Die umfassende, kostengünstige und schnelle Kommunikation mit Kunden und externen Leistungserbringern wird das Gesundheitswesen von morgen prägen. Mit CareLife hatte die KPT bereits 2002 als bisher einziger Krankenversicherer eine elektronische Gesundheitsplattform eingeführt. VitaClic.ch ist eine Neuentwicklung, die von der Online Easy AG - unabhängig von der KPT und offen für alle privaten Nutzer und weitere institutionelle Partner - betrieben wird. VitaClic kann dank der Sharepoint-Software von Krankenversicherern und anderen Unternehmen in der Versicherungsbranche selbstständig genutzt werden. VitaClic ist also nichts Proprietäres. Das Tool steht allen Interessierten absolut offen zur Verfügung.»

## **Datenschutz an erster Stelle**

Bei der Entwicklung von VitaClic standen Sicherheitsüberlegungen an vorderster Stelle. Persönliche Gesundheitsdaten sind sehr sensibel. Sämtliche persönlichen Angaben sind deshalb in einem geschützten Bereich abgelegt, der Sicherheitsstandards für eBanking erfüllt und entsprechend zertifiziert wird. Nur der oder die Versicherte selber kann Daten in der Gesundheitsakte ablegen oder ablegen lassen sowie die Berechtigung erteilen, diese einzusehen. Versicherer und Leistungserbringer (wie Ärzte oder Spitäler) haben keinerlei Möglichkeit, ohne Einverständnis der Versicherten auf diese Angaben zuzugreifen.

## **Notfalldaten weltweit verfügbar**

Die persönliche Gesundheitsakte bildet das Kernstück von VitaClic.ch. Sie bietet weltweit den sofortigen Zugriff auf persönliche Notfalldaten, wie z.B. den elektronischen Impfausweis, den Medikamentenpass, die Patientenverfügung und andere wichtige Dokumente. Diese Angaben können im Ernstfall Leben retten: VitaClic-Nutzer tragen deshalb eine persönliche Notfallkarte mit Zugangsdaten auf sich.

So können Nothelfer über das unabhängige Schweizer Zentrum für Telemedizin Medgate auch dann relevante Informationen in mehreren Sprachen erfragen, wenn der Karteninhaber nicht mehr ansprechbar ist. In weniger dramatischen Situationen bietet die persönliche Gesundheitsakte ebenfalls wesentliche Vorteile: Bei einem Arztbesuch kann die Krankengeschichte nach Erlaubnis der Versicherten online abgerufen werden, wodurch allenfalls die Diagnose erleichtert wird oder unnötige Untersuchungen vermieden werden.

## **Umfassende Informationsplattform**

Im öffentlich zugänglichen Bereich finden VitaClic-Nutzer eine grosse Auswahl an Werkzeugen und Tests, Beiträgen und Foren, Informationen und Gesundheitslexika vor. Wer konkrete Angaben zu den verschiedensten Beschwerden braucht, Medikamente nachschlagen möchte, sich für die neuesten Gesundheitsbeiträge interessiert, Notfallnummern sucht oder sich mit Experten und anderen VitaClic-Nutzern austauschen möchte, erfährt auf der innovativen Plattform alles rund um Gesundheit und Wohlbefinden.

## **Bessere Vernetzung**

VitaClic soll Versicherte, Leistungserbringer und Versicherer auf einer gemeinsamen Plattform zusammenführen. Dadurch können administrative Prozesse vereinfacht, Informationswege verkürzt und Kosten gesenkt werden. Den Versicherten bietet VitaClic unter anderem eine Reduktion von Papier und Umtrieben, besseren Zugriff auf persönliche und allgemeine Informationen, kürzere Informationswege für den Notfall sowie Austausch mit Experten und anderen Nutzern. Leistungserbringer profitieren von administrativen Erleichterungen und besserem Informationsfluss - dies vereinfacht zum Beispiel Deckungsabfragen und Kostengutsprachen.

## Wir brauchen keine Versichertenkarte

Mit Ihrer innovativen Lösung bieten KPT und Microsoft einen aufsehenerregenden Beitrag zur Digitalisierung des Gesundheitswesens. Dabei werden Kernelemente der eHealth-Strategie Schweiz bereits heute umgesetzt. Im Klartext: Mit VitaClic sind die Grundleistungen schon jetzt realisiert, welche die Bundesstrategie erst ab 2015 verfügbar machen will. Kernelement dieser Strategie ist bekanntlich der schrittweise Aufbau eines elektronischen Patientendossiers. Microsoft und KPT sind überzeugt, dass die Digitalisierung von Prozessen dem Gesundheitswesen eine Steigerung an Qualität und Effizienz bringt und private Akteure für die Entwicklung von innovativen Lösungen geeignet sind.

«Wir brauchen keine Versichertenkarte, wie sie das Departement Couchepin und das BAG verordnet haben. VitaClic geht weit über die behördlichen Minimalforderungen hinaus und bildet als eigentliche Gesundheitskarte das Fundament für ein elektronisches Patientendossier wie für einen sicheren, medienbruchfreien Datentransfer im Gesundheitswesen. Die offene Datenstruktur steht allen Interessierten und Engagierten zum freien Nutzen zur Verfügung. Wir verstehen VitaClic als Beitrag zur Optimierung von Angeboten und Prozessen im Gesundheitswesen», fasst Dr. Christoph Bangerter zusammen.

## Auf offene Türen gestossen

VitaClic hat bereits ein beachtliches Echo ausgelöst. Von 70'000 Befragten erklärten bereits im Sommer 2008 rund 6'500 KPT-Versicherte grosses Interesse, 75% davon gaben schon damals an, VitaClic nutzen zu wollen und benoteten das System mit Punkten zwischen 6 und 10 (Bestnote 10j. 2'500 Befragte steuerten sogar Namensvorschläge bei, aus denen der gewählte hervorging. Mittlerweile, VitaClic ist seit April 2009 via PC und iPhone nutzbar, profitieren bereits 11'000 KPT-Versicherte von der Kommunikations-Plattform, 3'000 davon haben ihren Impfausweis elektronisch auf VitaClic gespeichert.

«Diese Zahl kurz nach Einführung des Systems freut uns», bekräftigt Reto Egloff, «wir sind optimistisch, dass die Teilnehmerschar rasch weiter wachsen wird.» Diese Erwartung ist durchaus berechtigt, wie die Entwicklung einer andern innovativen KPT-Errungenschaft zeigt.

## Online versichern

Administration sparen, Kommunikationswege verkürzen und digitale Abfragen und Datentransfers ermöglichen, das ist das Ziel der KPT-Online-Versicherung. «Die Marschrichtung ist klar», so Reto Egloff, «wer sich online versichert, spart Zeit und Prämien. Unsere Versicherten profitieren von Prämienrabatten, können ganz einfach jederzeit Änderungen an Ihrer Versicherungsdeckung vornehmen und verfügen über ein elektronisches Dokumentenarchiv, beispielsweise für die Versicherungspolice und für Leistungserbinger-Rechnungen. Das spart eine eigene Ablage und ein aufwändiges Suchen in Ordnern. Ausserdem erhalten sie auf ihre Fragen rasch fachgerechte Antworten, online und unkompliziert.»

Bereits mehr als 130'000 von total 330'000 Kundinnen und Kunden haben sich für das Online-Angebot der KPT entschieden. Zu Recht, fanden auch die Juroren der Schweizer Assekuranz. Bereits zum zweiten Mal in nur zwei Jahren verliehen sie ihren

Innovationspreis an die KPT: «Die Online-Versicherung ist konsequent umgesetzt, papierlos und damit einzigartig», heisst es in der Laudatio. Trainer Max ist zufrieden. Sehr zufrieden.

Positiv ist schliesslich auch, dass die KPT eine weit unterdurchschnittliche Prämienenerhöhung von 7% für 2010 ins Auge fasst, währenddessen der Durchschnitt zwischen 13 und 15% liegt.

**Text: Dr. Hans Balmer**

---

## **eHealth praktisch umgesetzt**

VitaClic bietet eine Vielzahl an Informationen, Dienstleistungen und Funktionen rund um die Gesundheit, in einem öffentlichen und einem privaten Bereich:

### **Öffentlich zugänglich sind:**

- umfassende Gesundheitslexika
- nationale und kantonale Notfallnummern - Experten- und Diskussionsforen
- wechselnde Gesundheitsnews
- Reiseinformationen
- Medikamenten- und Ärztesuche Übersicht über die Alternativmedizin

### **Der private Bereich umfasst:**

- persönliche, elektronische Gesundheitsakte - Notfalldaten mit Notfallausweis
- den elektronischen Impfausweis
- «Scan-Service» für die wichtigsten Dokumente - Reisesafe für elektronische Dokumentenablage - Organspenderausweis und Patientenverfügung

[Grafiken als PDF](#)

© **datamaster**