

# „Ehrlich machen“

Mit 9,1 Millionen Versicherten ist die BARMER eine der größten Krankenkassen Europas. Nicht nur deshalb bekennt sich das Unternehmen im Kontext seiner Digitalisierung zu einer besonderen Verantwortung.





TEXT — Jürgen Rothmaier

**W**as ist eigentlich die ureigenste Mission jedes Players in der Gesundheitswirtschaft? – Das Kerngeschäft nicht aus dem Auge zu verlieren. Und das lautet: uns Menschen und das unserer Gesundheit zugrunde liegende, extrem komplexe System gleichermaßen bestmöglich zu versorgen. Das ist nicht zuletzt für Krankenkassen eine große Aufgabe. Denn in kaum einer anderen Branche orientiert sich das „Bestmögliche“ an so vielen Maßstäben wie im Gesundheitswesen. Ethischen und wirtschaftlichen, moralischen und technischen, gesellschaftlichen, politischen und und und. Was geht, was nicht? Sind Innovationen wirklich substanzial oder doch eher nur Effekthascherei? – Im Grunde geht es für alle Beteiligten im Gesundheitswesen darum, dass sie sich immer wieder „ehrlich machen“.

#### DIGITALES KRAFTZENTRUM

Beispiel Digitalisierung. Weltweit wird sie das Gesundheitswesen in den kommenden Jahren dramatisch verändern. Allerdings hierzulande mehr als anderenorts mit unmittelbaren Effekten auf die Arbeit der Krankenkassen. Menschen in vielen Ländern beneiden uns um unsere Krankenkassenlandschaft und das von ihr zu erheblichen Teilen getragene Versorgungssystem der Patienten. Aber wenn es um Kosten geht und Effizienz, oder auch unsere Wettbewerbsfähigkeit – im Kern also um die Gesunderhaltung dieser Krankenkassenlandschaft, ist der Weg zu einer zunehmend digitaleren Krankenkasse und ebenso zunehmend digitaleren Leistungs-, Versorgungs- und Abrechnungsprozessen der einzig richtige. Ärgerlich ist nur: An genau dieser Stelle haben wir in Deutschland – wenn man so will – uns selbst viel zu lange auf den Füßen gestanden. Zum Beispiel bei der Einführung eines sicheren Gesundheitsdatennetzes. Nachdem nun, im Januar 2019, vom Gesetzgeber entschieden wurde, dem Bund 51 Prozent der Anteile und damit die Kontrolle über die gematik-Gesellschaft zuzuweisen, kommt endlich Bewegung in die Sache.

Und auch intern, wenn es um unsere eigenen Prozesse und Kommunikationsabläufe geht, müssen wir Krankenkassen dranbleiben, wollen wir die Digitalisierung maßgeblich mitgestalten. Wir selbst beispielsweise haben dazu die Organisationseinheit „BARMER.i“ gegründet, die unser digitales Kraftzentrum ist und quasi Herzkammer unserer umfassenden Digitalisierungsstrategie. Mit ihr entwickeln wir Innovationen, die helfen, uns noch stärker auf unsere Kunden und ihre Erwartungen zu fokussieren. Die Rechnung dahinter kann jeder nachvollziehen: Wenn Sachbearbeitungsroutinen mehr und mehr durch intelligente digitale Systeme unterstützt werden, haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr Luft für die

Betreuung der Versicherten. Und deren gesundheitliche Versorgung rückt noch stärker dahin, wo sie auch hingehört – in den Mittelpunkt unseres Handelns.

#### HERAUSRAGENDE VERANTWORTUNG

Zum unstrittigen Fokus jeder Krankenkasse zählt jedoch auch, dass sie sich ihrer herausragenden gesellschafts- und gesundheitspolitischen Verantwortung bewusst ist, wenn es um ihren Umgang mit Daten geht. Und der hat aus meiner Sicht zwei Seiten: Natürlich haben viele Unternehmen der Gesundheitswirtschaft Schwierigkeiten damit, die Fülle der Daten, die bei ihnen zusammenlaufen, zu konsolidieren und in umsetzbare Erkenntnisse zu überführen. Denn zumeist liegen die Daten in getrennten Silos. Das ergibt sich allein schon aus der Notwendigkeit, strenge Datenschutzrichtlinien und -gesetze einzuhalten, was wiederum dazu führt, dass verschiedene klinische, finanzielle und betriebliche Daten getrennt voneinander gespeichert werden. Und nahezu jeder Datenzugriff bzw. -austausch muss im Zweifel maximal zu sichern, zu verschlüsseln und zu kontrollieren sein.

Wäre das nicht allein schon genug der Komplexität, kommt die zunehmende Variation unstrukturierter Datentypen hinzu, die aus Formaten wie transkribierten Notizen, Bildern und Videos generiert werden. Doch der intelligente Einsatz von Technologien wie Machine Learning und künstlicher Intelligenz, davon bin ich fest überzeugt, wird uns der Interoperabilität dieser Silos näherbringen.

Die zweite Seite der Medaille betrifft die Nutzung von Daten zum Wohle der Menschen, von denen wir diese Daten zumeist überhaupt erst bekommen haben. Das gehört für mich ins Pflichtenheft jeder Krankenkasse. Ohne sie hätten wir gar nicht die Chance, die Leistungsfähigkeit hoch entwickelter Datentechnologien auszuschöpfen, um Daten in immenser Menge, Geschwindigkeit und über eine Vielzahl von Netzwerken hinweg zu Informationen aufzubereiten und die daraus resultierenden quantitativen Erkenntnisse als Entscheidungs- und Handlungsgrundlage zu nutzen.

#### PRÄVENTION UND OPTIMIERUNG




Aus meiner Sicht sind es zwei Bereiche, die davon am meisten profitieren würden. Zum einen helfen Daten Ärzten, bessere Patientenprofile und Vorhersagemodelle zu erstellen, um Krankheiten effektiver zu antizipieren, zu diagnostizieren und zu behandeln. Dies führt zu neuen Erkenntnissen und Möglichkeiten, die normalerweise erst nach Generationen aufgedeckt werden müssten. So ein Durchbruch würde aus der bislang überwiegend reaktiven Praxis des ärztlichen Alltags zu einer proaktiven und präventiven Kommunikation mit dem Patienten führen.

Zum anderen, und darüber muss man ganz offen sprechen, sollten Daten aber auch im Mittelpunkt einer fundierten Business-Entscheidungsfindung stehen. Wenn es – wie man so sagt – „ums Geschäft“ geht, zu dem zwangsläufig die Tatsache führt, dass ausnahmslos jeder von uns im Laufe seines Lebens mehr oder weniger zwischen Gesundheit und Krankheit pendelt. Das ist so und das bleibt so. Daran ändert auch der Umstand nichts, dass uns als Menschen genau wie jeder Krankenkasse nur zugutekommt, wenn ein Kunde gar nicht erst Patient wird.

### MIT DATENANALYSEN TRENDS ERKENNEN

Mit Prognoseverfahren können Gesundheitsfachleute zukünftige Entwicklungen sehr viel zuverlässiger antizipieren und bessere Geschäftsentscheidungen treffen, die durch Zahlen statt durch Erwartungen gestützt werden. Die Verwendung von Datenanalysen zur Identifikation von Trends, Nachfrage- und Behandlungsmustern beseitigt zudem Ineffizienzen und reduziert unnötige Aufwendungen. Dies ist angesichts der weltweit steigenden Kosten im Gesundheitswesen für alle Leistungsempfänger, Beitragszahler und uns als gesetzliche Kostenträger gleichermaßen sehr wichtig.

Das bringt mich noch einmal originär zurück zu uns. „GAFAs“ nenne ich zum Beispiel, von wem die Erwartungshaltungen vieler unserer Kunden heute geprägt werden. Google, Amazon, Facebook und Apple sind es, die jeden der heute eine Ware im Internet bestellt, erwarten lassen, dass „morgen geliefert“ wird. Diesen Anspruch übertragen Kunden auch auf die Serviceleistungen einer Krankenkasse. Nicht zuletzt deshalb müssen wir auch im Kontext von Informations- und Kommunikationstechnologie Gesundheit immer weiter denken. Damit Innovationen in diesem Sinne dazu beitragen, Prozesse schlanker und effizienter zu machen und damit letztlich die Servicequalität für unsere Kunden zu verbessern.

-  Udo.Lingen@t-systems.com
-  [www.barmer.de](http://www.barmer.de)
-  <https://t1p.de/t-systems-referenz-barmer>

### UNSER GASTAUTOR

Der berufliche Weg von Jürgen Rothmaier begann bei der BARMER im Jahr 1978. Nach Positionen eines Geschäftsführers in Essen und Wuppertal wurde er 1998 zum Landesgeschäftsführer des Unternehmens in Rheinland-Pfalz berufen. 2001 wechselte Rothmaier in die Wuppertaler Hauptverwaltung, wo er die Hauptabteilung Organisation leitete. Im Jahr 2006 wurde Rothmaier zum Mitglied des Vorstandes gewählt. 2015 erfolgte seine Berufung zum stellvertretenden Vorstandsvorsitzenden. In dieser Funktion zeichnet er für die Bereiche Informationstechnologie sowie Marketing und Vertrieb verantwortlich.

