

# fit für den RSA

## Familienbestandspflege leicht gemacht



### Eine neue Dienstleistung bringt den Krankenkassen Zeit- und Kostenersparnis

Die Familienbestandspflege ist in jedem Jahr für die Krankenkassen eine verpflichtende Tätigkeit und das Endergebnis ist durch die Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds bares Geld wert. Die Prozesse dazu sind jedoch für den jeweiligen Sachbearbeiter aufwändig und komplex. Das normale Tagesgeschäft und die Mitgliederbetreuung bleiben in dieser Zeit nicht selten auf der Strecke.

Umso wichtiger ist es, den Prozessaufwand zu minimieren. Die BITMARCK Beratung GmbH bietet mit Unterstützung der CONVEMA GmbH im Rahmen eines professionellen Outsourcings eine skalierbare Bearbeitung der Familienbestandspflege an, die Krankenkassen nachhaltig entlastet und somit eine gezielte Konzentration auf das Kerngeschäft – die Versichertenbetreuung – ermöglicht.

#### Individuelle Lösungen für Kunden – bedarfsgerecht gestaltet

Petra Schultz-Trinks, Abteilungsleiterin für den Bereich Kundenprojekte, erklärt die Hintergründe für den modularen Aufbau der Dienstleistung: „Unterschiedliche Größen, Strukturen, Arbeitsweisen, Ressourcen und Mitarbeiterqualifikationen bei den Krankenkassen erfordern von uns als Dienstleister auch höchste Flexibilität. Der eine Kunde

möchte die Familienbestandspflege komplett auslagern, der andere vielleicht einige Bereiche selbst abdecken. Daher kann sich der Kunde seine Dienstleistung bei uns modular, individuell und effizient nach seinen Bedürfnissen zusammenstellen.“ Der Kunde bestimmt also den Leistungsumfang ganz nach seinen Bedürfnissen. Zu Beginn steht immer die Bestandsaufnahme und Projektkoordination, um die gewünschten Prozesse auszulagern. Petra Schultz-Trinks empfiehlt, dies in die erfahrenen Hände von BITMARCK zu geben, denn: „Die Detailabstimmung im ersten Schritt ist meist recht aufwändig. Daher erfolgt die Festlegung der individuellen Kundenanforderungen, wie z. B. Terminierung, Inhalte, Layout und Leistungsbedarf, in einem gemeinsamen Workshop und der Rest, wie z. B. die Abstimmung mit dem Scandienstleister oder die Parameter für die Archivierung, wird über uns abgestimmt. Auch die

Auswahl des Personenkreises für die Familienbestandspflege können wir nach den Vorgaben des Kunden mit gezielten Suchläufen exakt bestimmen, sodass alles perfekt für eine optimale Bestandspflege vorbereitet wird.“

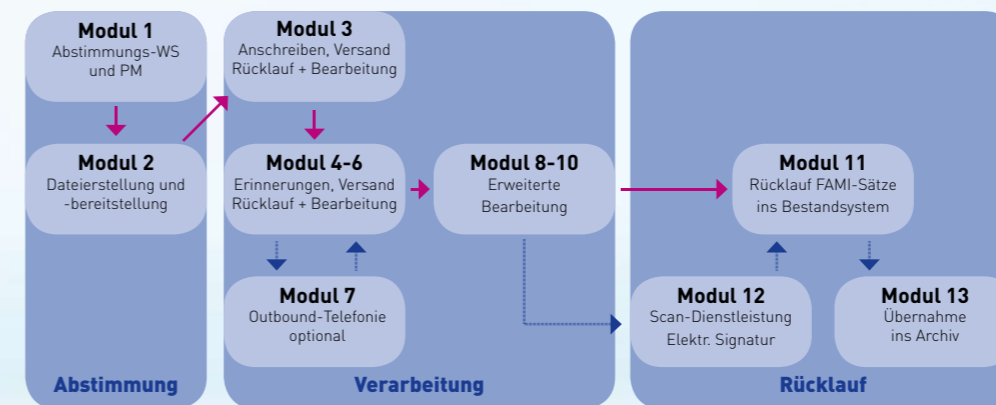
#### BITMARCK kümmert sich um alles

Kernstück der Dienstleistung ist allerdings das Modul „Anschreiben einschließlich Rücklaufbearbeitung“. Petra Schultz-Trinks führt aus, was dahintersteckt: „Wir kümmern uns um alles und entlasten den Kunden vollständig. Das fängt bei Papier, Kuvert, Druck und Versand der Familienfragebögen an. Weiter geht es mit der Verwaltung und Dokumentation der Rückläufe, der Prüfung auf Vollständigkeit und der getätigten Angaben, z. B. Einkommensnachweis, Familienstand oder Unterschrift des Mitglieds. Die inhaltliche Prüfung des Fragebogens erfolgt streng nach Vorgabe des BVA-Prüfhandbuchs. Für Rückfragen der Mitglieder steht eine eigene,

auskunftsfähige Hotline zur Verfügung.“ Doch BITMARCK leistet noch mehr: „Weitere Leistungen sind die Anforderungen von Unterlagen oder die Einleitung eines besonderen Prüfverfahrens, z. B. überwiegender

Unterhalt. Auf Wunsch erfolgt auch die abschließende Weitergabe des Fragebogens nach der erfolgreichen Prüfung zum Scannen. Und zur Dokumentation gehört auch die Erstellung einer Adressdatei. Aber das ist nur ein kleiner Auszug aus den modularen Bausteinen, die wir unseren Kunden anbieten“, erläutert Petra Schultz-Trinks und fasst abschließend zusammen: „Mit der Familienbestandspflege der BITMARCK Beratung GmbH erhalten Kunden Dienstleistung aus einer Hand, die zu einer enormen Zeitersparnis und Kostenreduktion führt. Dokumente können sicher und rechtlich einwandfrei digital archiviert werden – Papierberge und

#### Die Lösung: BITMARCK Familienbestandspflege



Dokumentenlager sind somit Geschichte. Ganz besonders wichtig aber für die Krankenkassen ist, dass alle RSA-relevanten Fälle Berücksichtigung finden, der Datenbestand beständig optimiert und ein konstant hoher Qualitätsstandard eingehalten wird.“

Zahlreiche gute Gründe also, die Familienbestandspflege in die Hände von BITMARCK zu legen. Neugierig geworden?

#### Kontakt



Petra Schultz-Trinks  
Abteilungsleiterin für den Bereich Kundenprojekte  
BITMARCK Beratung GmbH  
Tel. 089 62737-285  
petra.schultz-trinks@bitmarck.de

Anzeige

atacama | Software



## atacama | GKV Suite

Versorgung optimal steuern - webbasierte Fallmanagement-Software für Krankenkassen



Für Transparenz im Gesundheitswesen.

atacama | Software GmbH  
Tel.: +49 (421) 22 30 10  
info@atacama.de  
www.atacama.de