



Quelle: IQVIA

Digitalisierung in der GKV: Jetzt handeln, um die Zukunft zu sichern

Die gesetzlichen Krankenkassen (GKV) stehen unter massivem Druck: Versicherte, medizinische Leistungserbringer und weitere Stakeholder erwarten mehr Effizienz, Qualität und Geschwindigkeit in der Fall- und Sachbearbeitung. Gleichzeitig sind die IT-Strukturen vieler Kassen veraltet, die Prozesslandschaften fragmentiert und der manuelle Aufwand hoch. Die alternde Gesellschaft und steigende Verrentungsraten in der Belegschaft verschärfen die Situation zusätzlich. Die Modernisierung der GKV ist daher nicht nur eine Option, sondern eine Notwendigkeit.

■ Status quo: Digitalisierung mit Licht und Schatten

Während die Digitalisierung im Gesundheitswesen mit eRezept, eAU und Online-Visiten voranschreitet, bleibt die operative Realität in den Leistungsabteilungen der Kassen weit hinter den Möglichkeiten zurück. Viele Vorgänge erfordern nach wie vor manuelle Bearbeitung, insbesondere bei komplexen Leistungsanträgen, Gutachten und Widersprüchen, während standardisierte Abläufe wie Rezeptabrechnungen hingegen bereits automatisiert sind. Hier wird deutlich: Die Digitalisierung der Kassen verläuft in sehr unterschiedlichem Tempo und Ausmaß. Dies sowie die angespannte Situation der GKV hat immense Auswirkungen auf andere Akteure im Gesundheitswesen wie Leistungserbringer oder Arzneimittelhersteller – und letztlich auch auf Patient:innen und deren Versorgung. Sie alle sind abhängig von der Effizienz der Kassen bei Genehmigung und Administration der Kassenleistungen.

ler – und letztlich auch auf Patient:innen und deren Versorgung. Sie alle sind abhängig von der Effizienz der Kassen bei Genehmigung und Administration der Kassenleistungen.

■ Investitionsdilemma: Was ist wirklich zukunftsfähig?

Angesichts des steigenden Bedarfs an schneller Fallbearbeitung und der Herausforderungen des Fachkräftemangels stehen viele Kassen vor der Frage, wohin sie investieren sollen: Neue Scanner, E-Mail-Systeme oder mehr Personal für die Dokumentenklassifikation? Die eigentliche Frage lautet jedoch: Gehört die technische Informationsverarbeitung überhaupt zu den Kernkompetenzen einer GKV? Der gesetzliche Auftrag der Kassen liegt in der regelbasierten Entscheidung über Leistungs-

ansprüche, der qualifizierten Beratung und der Steuerung von Versorgungsprozessen – nicht in der Dokumentenverarbeitung.

■ Make-or-Buy: Automatisierung als strategische Entscheidung

Die Verarbeitung von Informationen ist Mittel zum Zweck, aber keine Wertschöpfung für die Kasse oder das Gesundheitssystem. Die eigentliche Schlüsselkompetenz liegt in der automatisierten Anwendung kassenspezifischer Regelwerke auf strukturierte Daten. Standardfälle sollten ohne manuelle Bearbeitung durchlaufen können, während komplexe Fälle qualifiziert eskaliert werden. Die Automatisierung muss daher auf die gesamte Bandbreite der Kundenkommunikation ausgeweitet werden.

■ Vier Ebenen der Automatisierung

1. Kanalübergreifende Erfassung und Strukturierung: Moderne OCR-Systeme, Natural Language Processing und KI-Algorithmen ermöglichen die Klassifikation und Extraktion relevanter Daten aus verschiedensten Kommunikationskanälen.
2. Qualitätssicherung und Fehlerbehandlung: Unvollständige oder fehlerhafte Anträge werden automatisiert erkannt und nachgefordert bzw. zur Korrektur zurückgegeben.
3. Kassenspezifische Regelanwendung: Die Überführung der eigenen Regelwerke

in prüfbare Logiken ist die Kernkompetenz, die im Haus verbleiben muss.

4. Strategische Ressourcenallokation: Die Entscheidung, welche Ebenen extern bezogen werden, hat erhebliche Auswirkungen auf die Ressourcenplanung der kommenden Jahre.

■ Ressourcenfrage: Effizienz durch Outsourcing

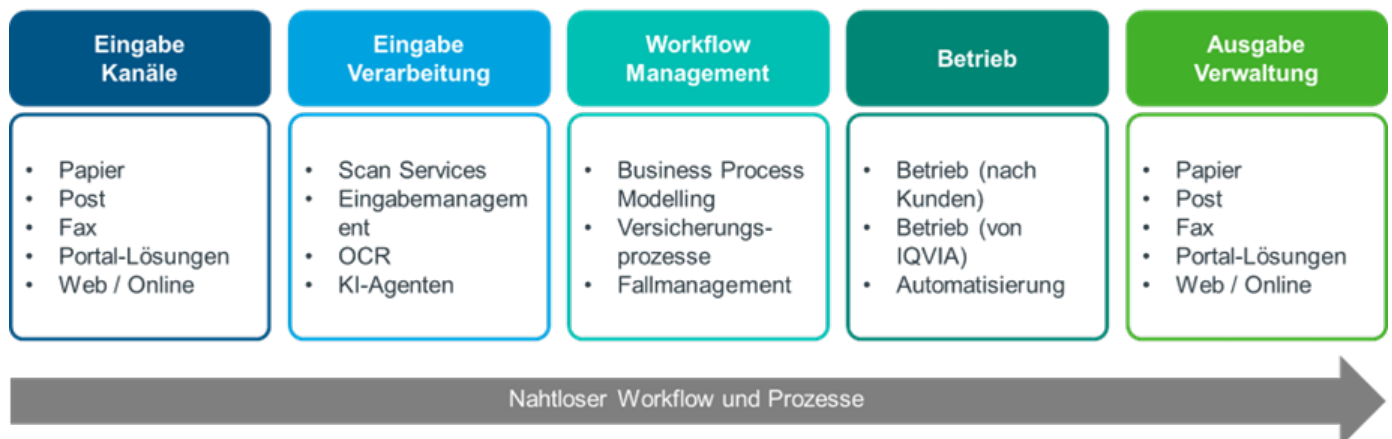
Die Ressourcen der Kassen sind begrenzt – IT-Budgets knapp, qualifiziertes Personal rar. Effizienz bedeutet, in Fremdkapazitäten zu investieren und technische Verarbeitung auszulagern. Dienstleister können durch Skalen-

effekte und spezialisierte Teams Investitionen tätigen, die einzelne Kassen allein nicht stemmen könnten.

■ Praxisbeispiel: Arbeitsteilung mit IQVIA

IQVIA übernimmt die ersten beiden Ebenen der Automatisierung: Physische Postverarbeitung und kanalübergreifende Extraktion erfolgen über spezialisierte Systeme. Die Qualitätssicherung wird nach gemeinsam definierten Regeln durchgeführt, die Daten DSGVO-konform an die kassenspezifischen Prüfsysteme übergeben. Die Kasse konzentriert sich auf die regelbasierte Verarbeitung

IQVIA Operations Platform



Quelle: IQVIA

Die Operations Platform von IQVIA bietet Datenanalyse-Expertise, operative GKV-Erfahrung und sichere Cloud-Infrastruktur in einer integrierten Lösung. Sie verbindet Input-Management, Workflow-Steuerung, Fallmanagement, Dokumentenmanagement, Archivlösung und Output-Prozesse. Der entscheidende Vorteil liegt in der Skalierung, da zwingend notwendige und adäquate Technologieinvestitionen über mehrere Kunden amortisiert werden können. Im Zentrum der Plattform steht die intelligente Verarbeitung von Dokumenten. Startend bei den bestehenden Lösungen geht es um die Kombination aus Dokumentenverarbeitung und -klassifikation und die darauf folgende KI-integrierte Datenextraktion. Alles API-basiert in einer containerisierten Micro-Service-Architektur mit geeigneter „Communication-Bus-Strategy“.

Die Plattform wird bereits seit Jahren von der DAVASO GmbH, einer Tochtergesellschaft von IQVIA in Deutschland, eingesetzt. DAVASO ist ein Leipziger Traditionsunternehmen für das Abrechnungs- und Genehmigungsmanagements der GKVen und interpretiert auf der Plattform jährlich über 330 Millionen Bilder und 73 Millionen Rechnungen mandantengerecht und unter Erfüllung von höchsten Sicherheitsstandards (ISO 27001, C5, B3S, SOC alle SGB V-konform). Spezialisierte Teams entwickeln die Systeme kontinuierlich weiter und neue Anforderungen aus regulatorischen Änderungen werden zentral umgesetzt und allen Kunden zur Verfügung gestellt. Vorteil: Die Kasse spart nicht nur operative Kosten, sondern vor allem strategisch wertvollere Ressourcen.

und Einzelfallentscheidung – ihre eigentliche Kernkompetenz.

■ Technologie als Enabler für schnellere Therapien

Die Transformation der Informationsverarbeitung ist kein einmaliges Projekt, sondern ein fortlaufender Prozess. Verzögerungen in der Fallbearbeitung wirken sich direkt auf die Versorgung der Patienten und die Therapiehersteller aus. Jeder Schritt in Richtung Automatisierung schafft Ressourcen, die dazu beitragen, dass Versicherte schneller Zugang zu Therapien erhalten und die Versorgung insgesamt effizienter wird.

■ Erfolgsbeispiele: KI-basierte Verarbeitung

Besonders manuell aufwändige Dokumentenklassen wie Pflegeberatungsprotokolle und PZR-Rechnungen wurden bereits erfolgreich im Rahmen eines Proof-of-Concept (POC) mit ersten GKVen KI-basiert verarbeitet. Die Er-

gebnisse zeigen eine signifikante Reduktion manueller Nachbearbeitung und hohe Erkennungsqualität – ein echter Mehrwert für die Fall- und Sachbearbeiter der Kassen. Erkennungsraten (OK-Raten) und extrahierte Ergebnisse liegen auf einem sehr hohen Niveau. Mit den durchschnittlichen Erkennungsraten von 95 bis 99 % wurden damit erstmalig Prozesse automatisiert „verwaltbar“.

■ Fazit

Die Zeit für strategische Diskussionen ist jetzt. Angesichts der dynamischen Veränderungen im Gesundheitssektor ist es für jede Kasse von entscheidender Bedeutung, ihre aktuelle Ausgangslage gründlich zu analysieren, um Versicherte und Geschäftspartner wie Arzneimittelhersteller, weiterhin adäquat in die Zukunft zu begleiten. Nur so können gezielte Automatisierungsvorhaben identifiziert und umgesetzt werden, die es ermöglichen, im zunehmend wettbewerbsintensiven Umfeld bestehen zu können. Die

Digitalisierung spielt hierbei eine zentrale Rolle. Sie ist der Schlüssel, um Therapien schneller und effizienter zu den Patienten zu bringen. Durch digitale Lösungen können Prozesse optimiert, Ressourcen besser genutzt und die Patientenerfahrung erheblich verbessert werden. Dies führt nicht nur zu einer höheren Zufriedenheit bei den Versicherten, sondern trägt auch zur nachhaltigen Verbesserung der Versorgung im deutschen Gesundheitssystem bei.

Es ist an der Zeit, die Weichen für die Zukunft zu stellen und die Chancen der Digitalisierung aktiv zu nutzen, um eine qualitativ hochwertige und effiziente Gesundheitsversorgung zu gewährleisten.

Dabei müssen alle digitalen Lösungen unter strikter Beachtung der gesetzlichen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit entwickelt und umgesetzt werden. Nur so kann das Vertrauen der Versicherten gestärkt und die Integrität des Gesundheitssystems langfristig gesichert werden.

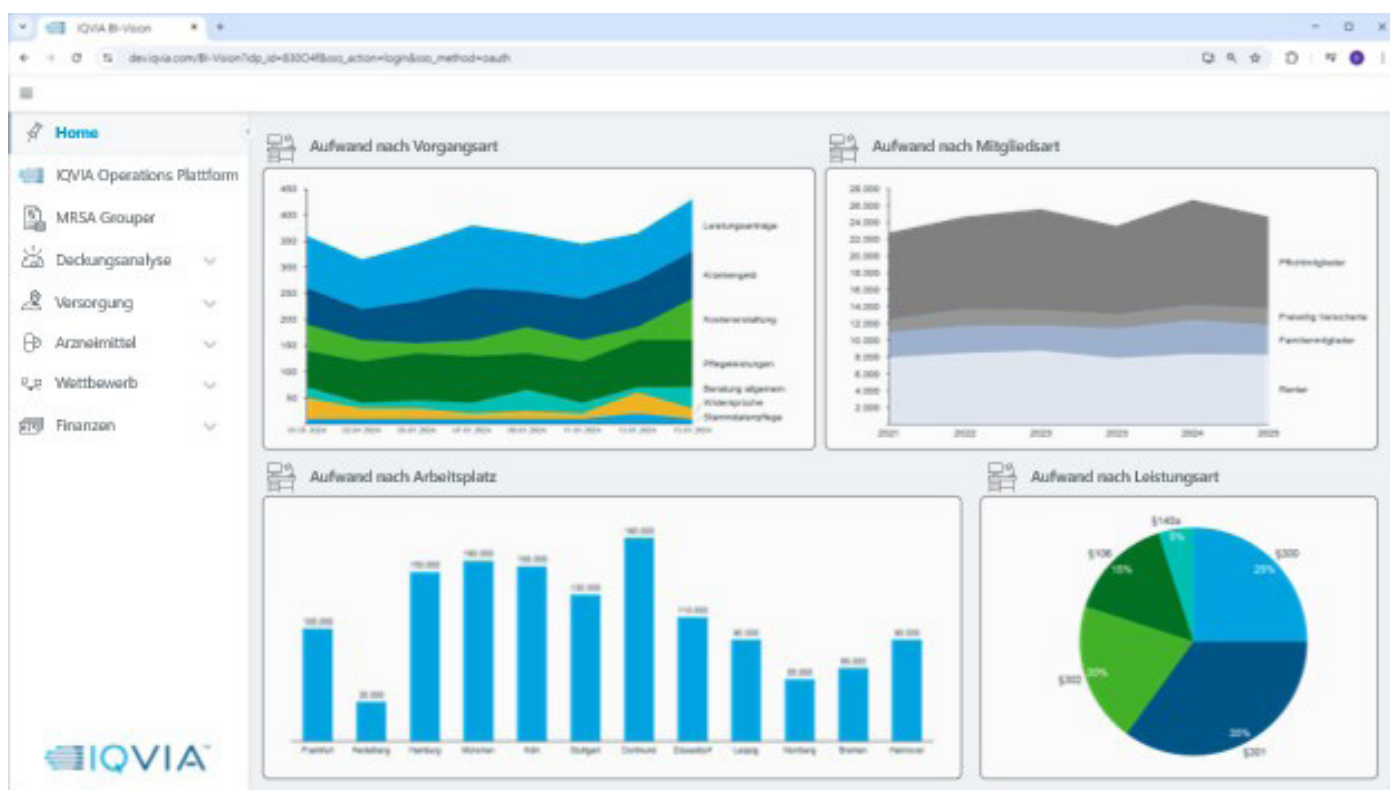


Abbildung 2: Exemplarische Ansicht des Operations Platform Dashboards. Eine vollständig digitale Verarbeitung ermöglicht ein ständiges Monitoring des Leistungsgeschehens und damit einhergehende erforderliche zeitnahe Anpassungen. Ressourcen werden effektiver eingesetzt, Engpässe schnell erkannt und die Zufriedenheit der Versicherten sowie der Mitarbeitenden erhöht. Quelle: IQVIA



IQVIAs Operations Platform unterstützt Krankenkassen dabei, Dokumente effizienter und intelligent zu verarbeiten indem moderne Technologien mit klaren Integrationspfaden kombiniert werden:

Intelligente Dokumentenverarbeitung
Dokumente werden automatisch mithilfe künstlicher Intelligenz erkannt. Informationen aus Formularen und Rechnungen können so zuverlässig extrahiert und in digitale Fallakten überführt werden – ganz ohne manuelle Nacharbeit.

Moderne Architektur
Technische Basis ist eine modulare Microservice-Architektur, die über Schnittstellen (APIs) flexibel in bestehende Systeme eingebunden wird. Ein sog. Communication Bus sorgt dafür, dass alle Komponenten reibungslos miteinander arbeiten.

Schrittweise Verprobung
Tests mit Pflegeberatungsprotokollen und zahnärztlichen Rechnungen zeigen

beeindruckende Ergebnisse: Die Plattform erkennt Inhalte mit einer Genauigkeit von 95 bis 99 %. Das System lernt.

Integration in den GKV-Alltag

- **Startphase (MVP & Qualitätssicherung):** Erste Dokumententypen werden verarbeitet, die Ergebnisse manuell geprüft und statistisch ausgewertet.
- **Technische Integration:** Die Plattform wird in die bestehenden Abläufe der Krankenkasse eingebunden. Dokumente gelangen über Schnittstellen in die Verarbeitung und die Ergebnisse zurück ins System.
- **Migration & Skalierung:** Die vollständige Dokumentenverarbeitung erfolgt über die Plattform – inklusive Anbindung an zentrale Krankenkassensysteme wie BITMARCK 21c|ng oder oscare sowie Einführung eines intelligenten Fallaktenmanagements.

Autoren



Fabian Marx,
Geschäftsführer
DAVASO GmbH
VP & Gen. Man.
IQVIA PPG



**Dr. Thorsten
Dusberger,**
Head of Strategy
& Corp Dev IQVIA
PPG



**Dr. Christian
Stephan,**
Principal Cons.
Services, IQVIA
PPG