

Étude de cas | INTER Krankenversicherung

Automatiser la prestation de soins à l'aide du système

Le projet

Début	Juillet 2016
Fin	Décembre 2018
Durée	30 mois



Le défi

Le marché allemand de l'assurance est très concurrentiel. Outre le respect des exigences légales, les assureurs doivent non seulement répondre aux exigences des clients, mais aussi implémenter des processus efficaces afin de rester compétitifs. La charge élevée de travail manuel requis pour le calcul des droits à la prestation de soins ainsi que le respect des directives de traitement spécifiques à la branche de l'assurance obligatoire des soins ont précisément posé ces défis à l'Assurance maladie INTER. Pour gérer ces aspects, elle s'est mise à la recherche d'un système performant faisant office de support pour la facturation des prestations de soins.

Outre le défi représenté par la complexité technique de l'assurance obligatoire des soins, le nouveau système devait être relié à de nombreux éléments périphériques tels que les partenaires, le décaissement et le portefeuille, qui fonctionnent encore partiellement sur z/OS, c'est-à-dire sur l'ancien système d'exploitation. C'est ainsi qu'a été saisie l'occasion de développer et d'intégrer une nouvelle base de données des prestataires de soins (LE-DB). Cela a nécessité un concept d'interface entièrement développé pour les éléments périphériques existants, ainsi qu'un concept évolutif pour la LE-DB.

Certains collaborateurs ont été impliqués directement dès l'étude préliminaire du projet afin d'obtenir une acceptation maximale de la part des collaborateurs de l'Assurance maladie INTER lors du passage au nouveau système de facturation de l'assurance des soins. Pendant la durée du projet, les exigences techniques ont été définies et de nombreux tests ont été effectués pour in|sure Health Claims, tout comme pour les interfaces nécessaires et la LE-DB. Cela a entraîné une prolongation de la durée du projet. Comme l'Assurance maladie INTER était l'une des premières à opter pour le produit in|sure Health Claims sur le marché allemand de l'assurance, de nombreux aspects ont dû être clarifiés dans le cadre d'une collaboration collégiale.

La solution

L'introduction du logiciel standard in|sure Health Claims dans la gestion des prestations de l'assurance obligatoire des soins a permis à l'Assurance maladie INTER d'optimiser ses processus de travail. Les données de facturation existantes provenant de la réception des envois sont reprises par le système et le remboursement est calculé sur la base du modèle tarifaire. L'effort consacré à la conception et aux tests a pu être réduit étant donné que in|sure Health Claims a déjà implémenté la version standard des tarifs de pool complexes et spécifiques à la branche de l'assurance des soins, ce qui constitue un autre avantage.

À propos du client INTER Krankenversicherung AG

L'Assurance maladie INTER SA est issue de la caisse d'assistance aux malades dénommée « Nothilfe » (Aide humanitaire). Elle propose toute la gamme de produits de l'assurance maladie privée pour la prévoyance complète de ses assurés en matière de santé. Son service clientèle global comprend notamment de nombreuses prestations d'assistance. L'Assurance maladie Inter SA fait partie des entreprises les plus solides financièrement dans le secteur privé de l'assurance maladie.

Infrastructure du client

Application-Server :
IBM z/OS

Développement en interne
en COBOL

Système d'exploitation :
DB2 sur z/OS



Des changements s'avéraient nécessaires depuis longtemps, notamment dans le domaine de l'assurance des soins. Au cours de la première année, les avantages du nouveau système sont devenus de plus en plus évidents. Après un an, nous avons désormais atteint un niveau de travail équilibré. Par ailleurs, les collègues actifs chez adesso se sont si bien familiarisés avec le sujet que je suis prêt à faire appel à leurs services compétents à chaque instant. »

Frank Herbold – Responsable de la division Assurance des soins

2016-2018	Q3 2016	Q4 2016	Q1 2017	Q2 2017	Q3 2017	Q4 2017	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018
Lancement du projet	○									
Premiers tarifs facturables dans le système		○								
Connexion du système partenaire et de l'Input Management					○					
Connexion des systèmes d'impression et en-/décaissement									○	
Achèvement du système									○	
Formation des collaborateurs										○
Déploiement, y compris la migration de tous les cas de gestion										○

Le déroulement du projet

L'analyse du paysage informatique de l'Assurance maladie INTER a constitué la base d'une mise en œuvre réussie du projet. Le lancement officiel du projet pour l'introduction d'in|sure Health Claims a eu lieu en juillet 2016. Le système de test a été installé et l'environnement de développement mis en place. Un plan de projet a été développé en parallèle. Son objectif était d'introduire l'assurance des soins au 01.01.2019, tout en tenant déjà compte des autres composantes.

Le système de rendez-vous et la base de données des prestataires de soins ont été connectés et ont pu être entièrement inclus dans les opérations de test à la fin de l'année 2016. En 2017, les tarifs des soins complémentaires ont été intégrés dans le système et les éléments périphériques, tels que le système partenaire in|sure Partner et le système de gestion des entrées existant, ont été connectés.

D'autres tarifs ont été modélisés en 2018 et les éléments périphériques pour l'impression/le texte et l'encaissement/le décaissement ont été connectés via des interfaces standardisées. Des formations approfondies ont été dispensées afin de préparer les collaborateurs à l'utilisation productive d'in|sure Health Claims. Dès février 2018, un environnement prêt à l'emploi a pu être mis à la disposition des premiers collaborateurs afin qu'ils puissent se familiariser avec le système. Trois mois avant le lancement de la production, tous les collaborateurs ont ensuite pu se familiariser avec in|sure Health Claims. De plus, tous les cas de soins ont été migrés vers le nouveau système avant le 31.12.2018. Le 01.01.2019, INTER a pu démarrer de manière productive dans le délai imparti.

Le résultat

Grâce à l'introduction d'in|sure Health Claims, les collaborateurs compétents bénéficient désormais d'une assistance mécanique pour le calcul et le remboursement des prestations de soins. Avant tout, ce sont la répartition entre les différents fonds destinés aux soins et la présentation claire de l'état de chaque fonds qui facilitent considérablement le travail quotidien. Les paiements récurrents ne doivent plus être traités manuellement, mais sont effectués de manière entièrement automatique par des ordres permanents. La demande et le traitement d'expertises relatives aux soins sont entièrement automatisés dans le nouveau système. La période de formation des nouveaux collaborateurs s'en trouve sensiblement réduite. Grâce à in|sure Health Claims, l'Assurance maladie INTER est désormais en mesure de traiter quotidiennement les processus relatifs à l'assurance des soins et de gérer les tâches qui en découlent avec l'aide des collaborateurs existants.



adesso insurance solutions
Schweiz GmbH

Elisabethenanlage 9
CH-4051 Basel

T +41 58520 - 9720
E info@adesso-insurance-solutions.ch