

NACHBERICHT ZUR 7. FACHTAGUNG ASSECURANZ 2018

Aktuelle Entwicklungen im Personenschaden

Köln, 18. Oktober 2018. Können Schadenfälle im Personenschaden vollständig digitalisiert werden? Welche interkulturellen Kompetenzen sind in der beruflichen Rehabilitation gefordert? Mit welchen Folgen ist bei Schädelhirntraumata zu rechnen und wie lautet das Zwischenfazit nach den ersten Monaten DSGVO? Diese und weitere Fragen diskutierten die Teilnehmer auf der von ACTINEO, e.Consult und rehabcare veranstalteten 7. Fachtagung Assecuranz im ROTONDA Business Club in Köln.

Auch in diesem Jahr kamen Experten aus verschiedenen Bereichen auf der Fachtagung Assecuranz zusammen, um sich über Zukunftsthemen im Personenschaden auszutauschen. Die Vorträge auf dem ausgebuchten Event zeigten, wie vielschichtig die Themen und Herausforderungen im Personenschaden sind:

Digitalisierung kein Allheilmittel – keine Produktentwicklung ohne Kunde

„Ist eine vollständige Digitalisierung im Schadenfall überhaupt möglich?“, fragte einleitend Rüdiger Hackhausen, Leiter des Fachbereichs Schaden der Allianz Versicherungs-AG, um gleich im nächsten Satz mit einem Nein zu antworten. Zum einen treffe die Technik nicht immer die bessere Entscheidung. Zum anderen sei der Kundenwille entscheidend und der biete zurzeit kein klares Bild. Digitale Schadenabwicklung komme bei den Kunden nur an, wenn sie einen Zusatznutzen biete. Um dies zu erreichen, müsse der Kunde in die Produktentwicklung einbezogen werden. Als Beispiel nannte Hackhausen die Kfz-Schadenmeldung bei der Allianz: Über eine App kann der Kunde den Schaden melden und Fotos hochladen. Zwei bis drei Stunden später kommt die Antwort inklusive Regulierungsvorschlag. Lösungen wie diese seien auch in der Sach- und Haftpflichtversicherung und im Personenschaden möglich. Bei Letzterem seien jedoch Menge und Qualität der verfügbaren Daten besonders wichtig.

Prognose bei Schädelhirntraumata schwierig

Warum die Unfallfolgen bei Schädelhirnverletzungen nur schwer vorherzusagen sind, erklärte Prof. Dr. med. Gabriele Schackert, Direktorin der Klinik für Neurochirurgie des Universitätsklinikums der TU Dresden. Im Jahr 2015 habe es in Deutschland 248.000 Verletzte mit Schädelhirntrauma (SHT) gegeben, davon fünf Prozent mit schwerem SHT. Die daraus resultierenden Kosten beliefen sich auf 2,8 Milliarden Euro. Entscheidend für die Prognose der

Verunfallten seien die Versorgung am Unfallort und die rasche Einschätzung der Schwere der Verletzungen. Werde hier nicht schnell und richtig gehandelt, könnten selbst leichte Unfälle schwere Folgen haben. Mit Hilfe spezieller Scores, in die viele Parameter einfließen, ließen sich zwar Prognosen für die Patienten abgeben, hundertprozentig sicher seien diese aber nicht. Dies sei auch deshalb schwierig, weil neurologische Ausfälle nicht vor Ablauf von zwei Jahren als permanent eingestuft werden können. Schackert betonte, dass viele Patienten wegen fehlender Rehaplätze zu lange in der Akutversorgung blieben. Hier bestehe dringend Handlungsbedarf.

Migranten richtig verstehen

Auf die Verständnisprobleme von Migranten im Gesundheitswesen ging Dr. phil. Ali Kemal Gün, psychologischer Psychotherapeut, Mitglied des Integrationsgipfels im Bundeskanzleramt und Integrationsbeauftragter der LVR-Klinik Köln, in seinem Vortrag ein. Die vorliegenden Daten zeigten, dass Menschen mit Migrationshintergrund häufiger und in jüngeren Jahren erkrankten, vor allem psychische Probleme seien sehr verbreitet. Grund sei aber nicht die Migration an sich, vielmehr spielten Entwurzelung und Traumata, die durch Flucht, Gewalt und Verlust ausgelöst worden seien, entscheidende Rollen. Gün betonte, wie wichtig es sei, dass Migranten beim Arztbesuch und im Krankenhaus richtig verstanden werden. Das Gegenteil sei jedoch häufig der Fall, was zu Missverständnissen und falschen Behandlungen führe. Statt Verlegenheitsdiagnosen zu stellen, sei es wichtig, mehr Geld für gute Dolmetscher auszugeben. Integration sei von beiden Seiten wichtig, bekräftigte Gün. So sollten die Migranten natürlich Deutsch lernen, jedoch müsse die Gesellschaft auch einen Schritt auf die Zuwanderer zugehen und Verständnis aufbringen. Es sei zum Beispiel wichtig zu wissen, dass orientalische Patienten oft ein anderes Krankheits- und Schmerzempfinden haben. Gün betonte deshalb die Notwendigkeit interkultureller Fortbildungen für die Behandelnden.

Mobile Kommunikationslösungen selbst entwickeln

Auf Besonderheiten des Datenschutzes bei mobilen Kommunikationskanälen ging Dominik Bach-Michaelis, Vorstand e.Consult AG, ein. Nach dem Inkrafttreten der DSGVO sei die große Abmahnwelle zwar bislang ausgeblieben, dafür habe aber die Zahl der Datenschutzbeschwerden zugenommen. Bach-Michaelis machte am Beispiel WhatsApp deutlich, welche Herausforderungen die DSGVO beim Einsatz mobiler Kommunikationskanäle mit sich bringe. So biete die App zwar eine gute Verschlüsselung, problematisch sei aber der

Zugriff auf das Adressbuch des Nutzers. Die dort befindlichen Daten werden auf Servern in den USA gespeichert und, da WhatsApp zu Facebook gehört, auch dorthin weitergeleitet. Den Versicherern empfahl Bach dringend, die Kunden bei der Entwicklung mobiler Anwendungen einzubeziehen. Als Beispiel nannte er eine intelligente Versicherungskarte, die sicher über eine App mit Wallet-Funktion auf dem Smartphone gespeichert werden könne.

Personenschadenmanagement digital aktiv steuern

Wie die Personenschadenbearbeitung durch Digitalisierung der Geschäftsprozesse deutlich effizienter werden kann, zeigten Kerstin Leitner, Gruppenleiterin Kraftfahrt-Personengroßschaden der SV SparkassenVersicherung, und Sebastian Steinfurt, Leiter Business Intelligence bei ACTINEO, mit dem Personenschaden Cockpit auf. Die webbasierte Plattform wurde mit der Scrum-Methode von ACTINEO und der SV SparkassenVersicherung entwickelt und stellt den Versicherern unter anderem in dynamischen Dashboards verschiedene KPIs und Auswertungen für das Personenschadencontrolling zur Verfügung. Zu den Features gehören zahlreiche weitere innovative Funktionen, wie etwa ein Reservierungsrechner oder der Fallmanager zur Unterstützung einer aktiven Schadensteuerung. Leitner und Steinfurt betonten jedoch, dass die genaue Bewertung und Einpreisung von Risiken nur durch eine exakte und umfangreiche Datenanalyse und -aufbereitung möglich werde. Neben der Informationsbeschaffung und digitalen Datenaufbereitung seien medizinisches Wissen und der Dialog mit Spezialisten notwendig, um Interventionspunkte setzen und Schadensteuerung aktiv betreiben zu können.

Für Stichproben gewappnet sein

Zum Abschluss der Fachtagung zog Michael Kamps, Rechtsanwalt und Partner CMS Hasche Sigle, ein erstes Fazit aus 100 Tagen DSGVO. Er betonte, dass die DSGVO nicht der Anfang des Datenschutzes sei, sie vielmehr vorhandene Regulierungsansätze verstärkt habe, zum Beispiel durch Sanktionsmöglichkeiten, interne Dokumentationspflicht und Betroffenenrechte. Bislang sei zumindest in Deutschland, Großbritannien und Frankreich nicht öffentlich bekannt geworden, ob erste DSGVO-Bußgelder verhängt worden sind. Anlass, das Thema nicht ernst zu nehmen, gebe es deswegen aber nicht, sagte Kamps. So sei das Aufkommen an Beschwerden von betroffenen Personen bei Aufsichtsbehörden ebenso gestiegen wie Anfragen nach Auskunft, Löschung und Widerspruch. Es sei damit zu rechnen, dass die Aufsichtsbehörden verstärkt Stichproben bei Unternehmen vornehmen werden.

Über ACTINEO GmbH

ACTINEO ist ein unabhängiger, auf ganzheitliche Lösungen im Personenschadenmanagement spezialisierter Dienstleister. Seit seiner Gründung 2009 hat sich das Kölner Unternehmen zum innovativen Marktführer für die Digitalisierung und die medizinische Einschätzung von Personenschäden entwickelt. Im Auftrag von Versicherungsunternehmen leistet ACTINEO medizinisch kompetente und datenbasierte Unterstützung im gesamten Schadenmanagementprozess, damit Personenschäden transparent, schnell und fair reguliert werden können. Zu den Leistungen von ACTINEO bei der Personenschadenregulierung gehören unter anderem:

- die Beschaffung, Strukturierung und Plausibilisierung medizinischer Daten,
- die Normierung und Digitalisierung von Personenschäden,
- die Entwicklung und der Aufbau von Prädiktionsmodellen und KI-Lösungen im Personenschaden,
- die Prozessautomatisierung sowie digitale Instrumente für die Steuerung und das Controlling im Personenschaden,
- die systematische und medizinisch fundierte Rechnungsprüfung,
- die Einschätzung und Erstellung medizinischer Gutachten,
- Pflegegutachten und Überleitungsmanagement sowie
- ein toolgestütztes medizinisches Vor-Ort-Assessment.

Weitere Informationen unter www.actineo.de sowie auf **Facebook**, **XING**, **LinkedIn** und **Twitter**

Über e.Consult AG

Die e.Consult AG wurde im Jahr 2000 in Saarbrücken gegründet und hat sich darauf spezialisiert, digitale Prozessoptimierung für die Geschäftskorrespondenz von Unternehmen und Kanzleien zu entwickeln. Ein interdisziplinäres Team aus IT-Experten, Juristen, Versicherungsfachleuten und Spezialisten anderer Bereiche berät umfassend und entwickelt maßgeschneiderte digitale Lösungen und branchenspezifische Produkte. Die e.Consult AG versteht sich selbst als Partner ihrer Kunden und hat sich zum Ziel gemacht, einfache, schnelle, sichere und effiziente Prozesse zu etablieren und interne wie externe Beziehungen digital abzubilden. Das Unternehmen bietet Legaltech-Lösungen, mobile Lösungen und Möglichkeiten zum sicheren Dokumentenaustausch sowie digitale Prozessoptimierung für Rechtsanwälte, Versicherer, Wirtschaftsprüfer sowie für viele andere Branchen an.

Weitere Informationen unter <https://e-consult.de>

Über rehacare GmbH

Die rehacare GmbH ist eines der größten Dienstleistungsunternehmen im Rehabilitations- und Case-Management in Deutschland und in den Bereichen Medizin-Management, berufliches Reha-Management, Pflege-Management sowie Technik-Management aktiv.

Weitere Informationen unter www.rehacare.net
