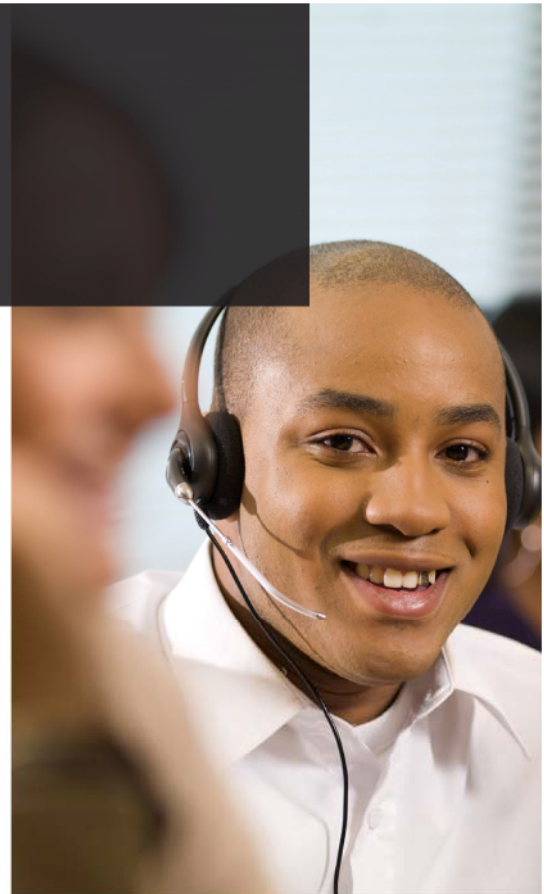


Gesundheitswesen

Die medizinische Versorgung ist nicht auf Arztpraxen, Krankenhäuser, Apotheken oder andere Arten von Behandlungszentren beschränkt. Sie umfasst die gesamte Erfahrung eines Individuums im Gesundheitswesen und dazu gehört das wesentliche Segment der Kundenbetreuung. Da jeder von uns die Gesundheitsversorgung in Anspruch nimmt, wissen wir, dass zurückgewiesene Leistungsansprüche, problematische ärztliche Verordnungen, Abrechnungsfragen und Ähnliches auch die besten medizinischen Erfahrungen einer Person trüben können. Aus diesem Grund besitzt eine erstklassige Kundenbetreuung für Anbieter im Gesundheitswesen und ihre Kunden eine enorme Bedeutung.

In der Gesundheitsversorgung tätige Unternehmen wenden sich mittlerweile häufiger Business Process Outsourcing (BPO) Anbietern zu, um ihnen zumindest einen Teil ihrer verwaltungstechnischen Kundenbetreuung zu übertragen, da sie Kundenbetreuung zur Priorität erklären und die Chance erkennen, sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren und Potentiale der Kostensenkung identifizieren. Das unabhängige Forschungsunternehmen Datamonitor schätzt, dass die von globalen Kontaktcentern durch Outsourcing erwirtschafteten Umsätze im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen bis zum Jahr 2008 höher als \$1,1 Milliarde Dollar liegen werden, wobei der Krankenversicherungssektor 38% (\$418 Millionen Dollar) dieser Summe repräsentiert. Prognosen von Datamonitor zufolge werden bis zum Jahr 2009 allein in den Vereinigten Staaten 10.300 Arbeitsplätze für Telefonagenten in Contact Centern mit ausgelagerten Dienstleistungen in der Gesundheitsfürsorge befasst sein.



Fakten auf einen Blick

Dienstleistungen

- Anfragen bei Mitgliedern/
- Anbietern zu Leistungsansprüchen, Prüfung von Zahlungen und zustehenden Beträgen (z.B. Zahlungsstatus, Zuzahlungsrichtlinien, Anspruchsverweigerung)
- Anrufe/Faxe in Bezug auf Anspruchsberechtigung und Autorisierung für stationäre/ambulante Maßnahmen (z.B. Schwangerschaft, Physiotherapie, Ergotherapie, Spezialisten)
- Anfragen zur Kostenübernahme für verschreibungspflichtiger Medikamente (z.B. Anspruchsberechtigung, Zuzahlung, Abrechnung)
- Hochqualifizierte Dienstleistungen im Bereich Pharmazie: Anfragen zur Kostenübernahme für Arzneimittel, Empfehlungen für Substitution von Arzneimitteln, Bestellung
- Anfragen zu Produkten und deren Handhabung
- Beschwerdemanagement