

Pressemitteilung

Hallesche Krankenversicherung a. G. mit gutem (1,7) Urteil zum Gesundheitsmanagement

Köln, den 30. November 2021 – Mit der Hallesche Krankenversicherung a. G. hat sich ein weiterer Private Krankenversicherer dem Bewertungsverfahren zum Gesundheitsmanagement der Assekurata Solutions GmbH (Assekurata) gestellt. Die Stuttgarter überzeugen dabei mit einer schlüssigen Strategie, in welcher eine hohe Bedeutung für das Thema Gesundheitsmanagement und eine Zielpositionierung als Gesundheitspartner der Kunden verfolgt wird. Kundenbedürfnisse stehen im Zentrum des Handelns und spiegeln sich in der zunehmenden Eigenentwicklung von Programmangeboten. In Summe vergibt Assekurata eine gute Bewertung (Note 1,7).

Der Gesundheitspartner als integraler Strategie-Bestandteil

„Das Gesundheitsmanagement hat bei der Hallesche einen hohen Stellenwert“, sagt Eva Germer, Senior-Consultant der Assekurata Solutions GmbH. „Es ist integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie und wird auch entsprechend in der Aufbauorganisation abgebildet.“ Die Versicherten der Hallesche haben Zugang zu einem breiten Gesundheitsangebot.



Von besonderer Bedeutung ist dabei die hallesche4u-App, über die sie bereits heute Rechnungen digital einreichen können und Zugang zu diversen Serviceangeboten erhalten. So erstellt beispielsweise ein Symptomchecker interaktiv Diagnosen und gibt Empfehlungen zum weiteren Vorgehen. Darüber hinaus unterstützt er die Versicherten bei der anschließenden Arztsuche und ist mit einem ärztlichen Videotelefonieservice verbunden. Mittelfristig plant das Unternehmen, die hallesche4u-App zur zentralen Kundenplattform auszuweiten, über die ihre Versicherten individuellen Service- und Unterstützungsangebote abrufen können.

Breites Gesundheits-serviceangebot mit Fokus auf Kundenbedürfnissen

Hallesche Versicherte haben auch Zugang zu zahlreichen Administrationsservices. Über den telefonischen Facharztterminservice erhalten sie beispielsweise schnell und komfortabel einen Termin bei Fachärzten und über die App edith.care können sie ihren Pflegeantrag digital stellen und erhalten zudem noch relevante Informationen rund um das Thema Pflege. Auch bei den Informationsservices verfügt die Hallesche über ein vielfältiges Repertoire. So können Kunden über Zweitmeinungsangebote eine unabhängige Expertenmeinung zu Behandlungsmöglichkeiten einholen und erhalten Unterstützung bei der Suche nach dem passenden Spezialisten. Mit der Kundenzeitschrift Einblick informiert das Unternehmen darüber hinaus seine

Versicherten regelmäßig zu Gesundheitsthemen, Serviceangeboten und vielem mehr. Kostenlos stellt die Hallesche auf ihrer Webpräsenz auch Hörbücher und hochwertige Ratgeber zu zahlreichen Gesundheitsthemen wie beispielsweise Achtsamkeit über Laborwerte, oder Gesund Leben mit Diabetes bereit.

Die Hallesche setzt bei Gesundheitsprogrammen neben Kooperationen zunehmend auch auf eigenentwickelte Angebote, die stark auf die Kundenbedürfnisse fokussieren. Dazu zählt beispielsweise ein Ansprechpartner Schlaganfall, der proaktiv Patienten sowie Angehörige begleitet und unterstützt. Hierbei kümmert er sich um die Organisation und Koordination der Versorgung, unterstützt beim Hilfsmittelbezug und der Versorgungssicherung nach dem Klinikaufenthalt. Darüber hinaus erfüllt der Ansprechpartner aber auch eine seelsorgerische Funktion, indem er auch mal ein offenes Ohr für Sorgen und Ängste der Menschen bietet.

Die Gesundheitsprogramme sind im Einklang mit der strategischen Ausrichtung schwerpunktmäßig ortsunabhängig, das heißt digital/telefonisch ausgelegt. Dies ermöglicht es Kunden, nach individuellen Medien-Präferenzen zu wählen. Potenziale erkennt auch die Hallesche im Hinblick auf die Erfolgsmessung der Gesundheitsservices.

Hoher Qualitätsanspruch insbesondere in der Kundenkommunikation

„Nicht zuletzt in der Kundenkommunikation verfolgt die Hallesche einen hohen Qualitätsanspruch, was sich insbesondere an den sogenannten Telefonlotsen zeigt“, erklärt Markus Kruse, Geschäftsführer der Assekurata Solutions GmbH. „Dies sind Mitarbeiter mit besonders ausgeprägten kommunikativen Fähigkeiten am Telefon, die ihr Wissen strukturiert via Coaching an Kollegen weitervermitteln. Dadurch steigt die Qualität der telefonischen Kommunikation insgesamt an.“ Zusätzlich gestützt wird diese Maßnahme durch den Leitfadens „Kompass Kundenkommunikation Telefonie“, durch welchen die Mitarbeiter in den wesentlichen Aspekten der Kundenkommunikation geschult werden. Der hohe Qualitätsanspruch der Hallesche zeigt sich auch in der kontinuierlichen Optimierung der Serviceangebote im Hinblick auf die Kundenbedürfnisse. So überzeugen die Anschreiben für die Gesundheitsprogramme durch eine hohe Qualität und eine Ansprache, die Mehrwert und Nutzen aus Kundensicht klar und verständlich hervorheben.

Qualität der Gesundheitsangebote gewinnt immer mehr an Bedeutung

„Die privaten Krankenversicherer befinden sich in einem Wandlungsprozess vom reinen Kostenerstatter hin zum ganzheitlichen Gesundheitsdienstleister, wodurch die Qualität der Gesundheitsangebote kundenseitig immer mehr an Bedeutung gewinnt“, hat Assekurata-Geschäftsführer Markus Kruse festgestellt. „Wir freuen uns, dass sich mit der Hallesche ein weiteres PKV-Unternehmen erfolgreich unserem Bewertungsmodell gestellt hat.“

Über die Assekurata Solutions GmbH

Die Assekurata Solutions GmbH ist 2010 aus der Assekurata Assekuranz Rating-Agentur GmbH hervorgegangen. Die Gesellschaft richtet ihren Fokus auf Beratungs-, und Marktforschungsdienstleistungen für Versicherungs- und Vertriebsgesellschaften.

Den Beratungsschwerpunkt bilden dabei die Gestaltung vertriebs- und kundenorientierter Prozesse, die Optimierung von Vertriebssteuerungsinstrumenten sowie die Umsetzung regulatorischer Anforderungen im Rahmen von Compliance-Projekten.

Darüber hinaus unterstützt die Assekurata Solutions GmbH Unternehmen bei der Durchführung von Kunden- und Vertriebspartnerbefragungen, der Analyse und Interpretation der Ergebnisse sowie der Optimierung der Handlungsfelder.

Assekurata Solutions GmbH • Venloer Straße 301-303 • D-50823 Köln

Geschäftsführer: Markus Kruse

Tel.: +49 221 27221-0 Fax: +49 221 27221-77

E-Mail: presse@assekurata-solutions.de Internet: www.assekurata-solutions.de

*Die Assekurata
Bewertung des
Gesundheitsmanage-
ments*

Um die Komplexität des Gesundheitsmanagements umfänglich abzubilden, verfolgt Assekurata Solutions bei der Prüfung einen ganzheitlichen Ansatz. Im Fokus stehen dabei die drei Teilqualitäten Gesundheitsangebot, Gesundheitssteuerung und Gesundheitsqualität. Geprüft wird das Gesundheitsmanagement von privaten Krankenversicherungen – von der Strategie über die Operationalisierung im Alltag bis zur Erfolgsmessung. Im Ergebnis erhalten Endkunden somit mehr Transparenz über das Leistungsangebot und Krankenversicherungsunternehmen eine umfassende dezidierte Standortbestimmung.

Kontakt

Russel Kemwa
Pressesprecher
Tel.: +49 221 27221-38
Fax: +49 221 27221-77
E-Mail: kemwa@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de

Markus Kruse
Geschäftsführer
Tel.: +49 221 27221-33
Fax: +49 221 27221-77
E-Mail: kruse@assekurata-solutions.de
Internet: www.assekurata-solutions.de