

Digitale Formulare: Alles wird einfacher

Interaktionen mit der Krankenkasse waren noch nie so einfach: Auf der Website der BKK24 und in der Messenger-App „BKK24“ können Versicherte ab sofort viele Formulare direkt ausfüllen und einschicken, um im Handumdrehen Antwort zu erhalten.

Eigentlich sollte es mittlerweile eine gesetzliche Selbstverständlichkeit sein: Das Online-Zugangs-Gesetz (OZG) sah vor, ab dem 1.1.2023 alle wichtigen Behördengänge online erledigt werden können. Auch die gesetzlichen Krankenkassen sollten in diesem Zuge ein Paket von 39 üblichen Leistungen problemlos im Netz verfügbar machen. Da die öffentliche Hand diese Aufgaben nicht rechtzeitig bewältigen konnte, wurde der Stichtag im Dezember gekippt.

In Zusammenarbeit mit dem Digitalisierungsprofi ITSC hat die BKK24 das Mammutprojekt dagegen erfolgreich umgesetzt und entsprechend des ursprünglichen Zeitplans online gestellt. Von Mutterschaftsgeld bis zur vollstationären Pflege, von der Kostenerstattung für zertifizierte Präventionskurse bis zur Beantragung von Kinderkrankengeld: Was mit den vom Gesetzgeber angefragten Anträgen begonnen hat, wird nach und nach auf das komplette Leistungsspektrum ausgeweitet.

Um den Service nutzen zu können, muss zur vollen Datensicherheit zunächst ein Registrierungsprozess durchlaufen werden. Hierzu geben Versicherte ihre Versichertennummer, E-Mail-Adresse und eine Handynummer zum Empfang von SMS-Tans an. Ein Passwort zur Freischaltung kommt dann per Post. Von da an kann es dauerhaft online weitergehen. Auch viele Dokumente müssen künftig nicht mehr im Original eingereicht werden. Ein Foto mit dem Handy genügt, das dann über eine sichere Verbindung hochgeladen wird.

Wer noch nicht soweit ist und Dinge immer noch lieber vor Ort im Servicecenter erledigt, hat jedoch nichts zu befürchten. „Wir schaffen nichts ab, sondern fügen neue Optionen hinzu“, beruhigt Jörg Nielacny, Vorsitzender des Vorstands der BKK24. „Wir bieten unseren Versicherten den bestmöglichen Rundum-Service auf der Höhe der Zeit“, ergänzt Tobias Mittmann, ebenfalls Vorstand der BKK24.

Praktische Hilfe können Versicherte übrigens auch in digitaler Form erhalten: Chatbot „BeKKy“ steht sowohl auf der Website als auch in der App bereit, um Fragen zu beantworten. Wer „BeKKy“ nach den neuen Online-Formularen fragt, wird sofort an die richtige Stelle geleitet.

„Die BKK24 nutzt die Chancen, die sich durch digitale Lösungen ergeben, konsequent im Sinne ihrer Versicherten aus“, so Dieter Loewe, Geschäftsführer von ITSC. „Wir freuen uns darüber, die BKK24 auf diesem Weg begleiten und unterstützen zu dürfen. Die nächsten konkreten Schritte sind bereits in der Planung und werden kurzfristig umgesetzt. Gemeinsam haben wir noch viel vor.“