RCM „Pro-Claims“ – Verbesserung der Geschäftsprozesse durch Dokumentenautomatisierung

RC McLean (RCM) aus dem Süden Kaliforniens, bietet Abrechnungs- und Verwaltungsdienste für Anästhesisten und andere medizinische Fachkräfte. Seit über 30 Jahren umfassen ihre Dienstleistungen Abrechnung und Inkasso, Berichterstellung, Programmierung, Krankenblätter, Verträge, Beratung, Nutzungsanalysen, Compliance, Qualifikationsprüfung von Dritten, Zahlungsvereinbarungen und vermischte Zahlungen für ihre Kunden. Die meisten dieser Datensätze und Dokumente benötigen eine arbeitsintensive manuelle Dateneingabe.

Die Herausforderungen

RCM verarbeitet mehrere Tausend Forderungsansprüche pro Monate für ihre Kunden. Montage bringen das höchste Volumen und es können bis zu 800 pro Tag anfallen. Diese umfassen normalerweise je 3-4 Seiten. Ein Team von vier Mitarbeitern ist ausschließlich mit der manuellen Eingabe der Daten hierfür betraut. Ziel der Geschäftsführung ist es, diesen kostenintensiven und ineffizienten Arbeitsschritt papierlos zu gestalten.

Vor dem Start des Projekts umfasste dieser Prozess bei RCM den Empfang der Dokumente über unterschiedliche Methoden wie E-Mail, Post und FTP-Übertragung und die Eingabe in ein unternehmenseigenes Content Management Tool. Ein Mitarbeiter der Poststelle musste die Dokumente manuell sortieren und die Daten in das Rechnungssystem eintippen. „Die Anzahl der Dokumente, die wir erhielten, war riesig und führte zu arbeitsintensiver, manueller Arbeit für unsere Mitarbeiter“, so Beth Turnbaugh, Director of Billing Operations bei RCM.

Ein strategischer Partner von Ephesoft empfahl die intelligente Capture Plattform, um die ineffizienten Abläufe bei RCM zu reorganisieren, das Dokumentenerfassungsvolumen zu automatisieren und gleichzeitig den Papieraufwand zu verringern.

RC McLean and Associates, Inc.

Kunde
RC McLean

Branche
Dienstleistungen im Gesundheitswesen

Resultate

- Reduzierung der Prozesszeiten um 50%
- Senkung der Arbeitskosten um 50%
- Automatisierung der Abrechnung und Bearbeitung von Ansprüchen
- Minimale Überwachung und Datenfreigabe erforderlich

Die Lösung

Das Professional Services-Team von Ephesoft arbeitete eng mit RCM zusammen, um eine optimale Lösung zu erstellen, mit der Informationen aus den medizinischen Datenpaketen extrahiert, klassifiziert, überprüft, validiert und exportiert werden können. Das Professional Services-Team unterstützte bei der Konfiguration der Umgebung und implementierte die moderne Dokumentenerfassungssoftware. Zunächst richteten sie ein „Beobachtungsverzeichnis“ und ein E-Mail-Konto ein, um eingehende Dokumente zu analysieren. Das Team identifizierte dadurch neun Dokumententypen, die es erfassen wollte: Abrechnungsticket, Anästhesiebericht, Patienten-ID, Versicherungszuweisung, Medizinische Notwendigkeit, Einwilligungsformular, Verfahrensbericht, Verzichtserklärung und Deckblatt/Patientenregistrierung mit 15 Variationen.

Nachdem die Stapelklassen erstellt wurden, richtete das Team Extraktionsregeln ein, um die Metadaten aus dem Dokumententyp „Deckblatt“ für 23 Indexfelder herauszuziehen. Eine Fuzzy-Datenbank wurde eingerichtet für den Zugriff auf einen Link-Server. Die extrahierten Daten waren so konfiguriert, dass eine XML-Datei und ein zugeordnetes mehrseitiges TIFF an ein Verzeichnis in OnBase exportiert wurden. Zusätzlich wurden kundenspezifische Skripts für bestimmte Anforderungen benötigt. Durch die Konfiguration ist es möglich, die Dokumente zu scannen und die Daten automatisch zu extrahieren, die Dokumententypen zu sortieren oder zu klassifizieren, mögliche Ausnahmen zu überprüfen, alle Dokumente zu validieren und sie anschließend in einen Speicher zu exportieren. Dort kann RCM nun ganz einfach und bequem auf alle Daten, die für die Forderungsformulare erfasst werden, zugreifen. Die manuelle Suche nach ausgedruckten Dateien ist dadurch überflüssig.

> “Ephesoft scannt und klassifiziert alle Daten aus unseren Rechnungen, was einen enormen Nutzen für uns hat. Wir müssen nicht mehr die Dokumente in unseren Aktenschränken suchen und die Daten nachschlagen. Das ist eine große Arbeitserleichterung.”
>
> **— Beth Turnbaugh, Director of Billing Operations at RCM**

„Die Zusammenarbeit mit dem Team von Ephesoft war sehr angenehm und sie haben einen tollen Job gemacht. Wir konnten unsere Prozesse verbessern, sodass sich unserer Mitarbeiter nun auf anspruchsvollere Aufgaben und weniger manuelle Dateneingabe konzentrieren können“, meint Beth Turnbaugh. Einige Mitglieder des Dateneingabeteams bei RCM konnten neue Aufgabenbereiche übernehmen. Insgesamt sanken die Arbeitskosten, sobald das System lief. „Mit Ephesoft ist die Verarbeitung viel schneller. Wofür wir früher drei Tage brauchten, benötigen wir nur noch die Hälfte der Zeit. Der Aufwand für die Überprüfung und Validierung von Ausnahmen ist gering“, erklärt Isabel Henson, Quality Control Manager, die für die Ephesoft-Software bei RCM zuständig ist.

Isabel Henson, die die Batchdateien in Ephesoft überwacht, erklärt: „Ich verwendet die Funktion „Batch Maintenance“ recht häufig, da sie mir den Status und den Fortschritt der Jobs anzeigt. Wenn ein Stapel aus unbekannte Gründen einen Fehler aufweist, weist mich das Tool darauf hin, wo und in welcher Phase der Fehler aufgetreten ist, damit ich das Problem schnell lösen kann.“ Insgesamt konnte RC MCLean seine Kosten senken und die Prozesse effizienter gestalten, was sich unter dem Strich bezahlt macht.

Ausblick

RCM ist auch weiterhin bestrebt der medizinischen Fachwelt einen bestmöglichen Service bieten zu können und setzt dabei ganz auf die moderne Dokumentenerfassungssoftware auf ihrer Windows-Plattform. „Wir freuen uns, dass wir durch Ephesoft kontinuierliche Leistungsverbesserung und Wachstum realisieren können“, meint Beth Turnbaugh.

United States HQ
+1 (949) 335–5335
info@ephesoft.com

Ephesoft, Inc.
8707 Research Dr.
Irvine, CA 92618
United States

Großbritanien
+44 (0) 1184665000
info.eu@ephesoft.com

Australien
+61 2 9056 7490
info.au@ephesoft.com

Deutschland
+49 6126 5503510
info.eu@ephesoft.com

Italien
+39 (02) 8088 6345
info.it@ephesoft.com

Frankreich
+33 1 8288 4002
info.eu@ephesoft.com

Singapur
+65 3163 5499
info.asean@ephesoft.com

© 2019 Ephesoft. Smart Capture is a registered trademark. All rights reserved. Visit ephesoft.com to learn more.