

## One size doesn't fit all Neue Strategien und Tools für die Leistungsprüfung Psyche

Sie sind vielschichtig, fast immer multifaktoriell bedingt, aufwändig in der Leistungsprüfung und seit einigen Jahren der BU-Auslöser Nummer 1 in allen Altersstufen: Die Rede ist von psychischen Erkrankungen. Mit herkömmlichen Standardfragebögen und -prozessen lassen sich die meisten Leistungsanträge nur unzureichend prüfen. Die Folge sind oft vorschnelle Anerkennungen, bei denen z.T. fachärztliche Einschätzungen ungeprüft übernommen werden. Da bei psychischen Erkrankungen die medizinische Prognose häufig ungünstig, die Chronifizierungsrate hoch und die Reaktivierungswahrscheinlichkeit gering ist, muss bei psychischen Erkrankungen nicht selten bis zum Ablauf der Versicherung gezahlt werden.

Psychisch begründete Leistungsfälle haben somit häufig ein hohes Restrisiko und machen einen nicht unerheblichen Anteil an den Schaden-

aufwendungen aus. In Zeiten von schwindenden Margen und niedrigem Zinsumfeld (versicherungstechnische Verluste können nur mehr begrenzt durch Kapitalmarkterträge kompensiert werden), hat die Senkung der Gesamtkosten zur nachhaltigen Verbesserung der Profitabilität höchste Priorität. Da Schadenaufwendungen (Leistungen und Kosten für Leistungsprüfung) einen Großteil der Gesamtkosten ausmachen, gewinnt Schadenmanagement und Leistungsprüfung eine hohe strategische Bedeutung.

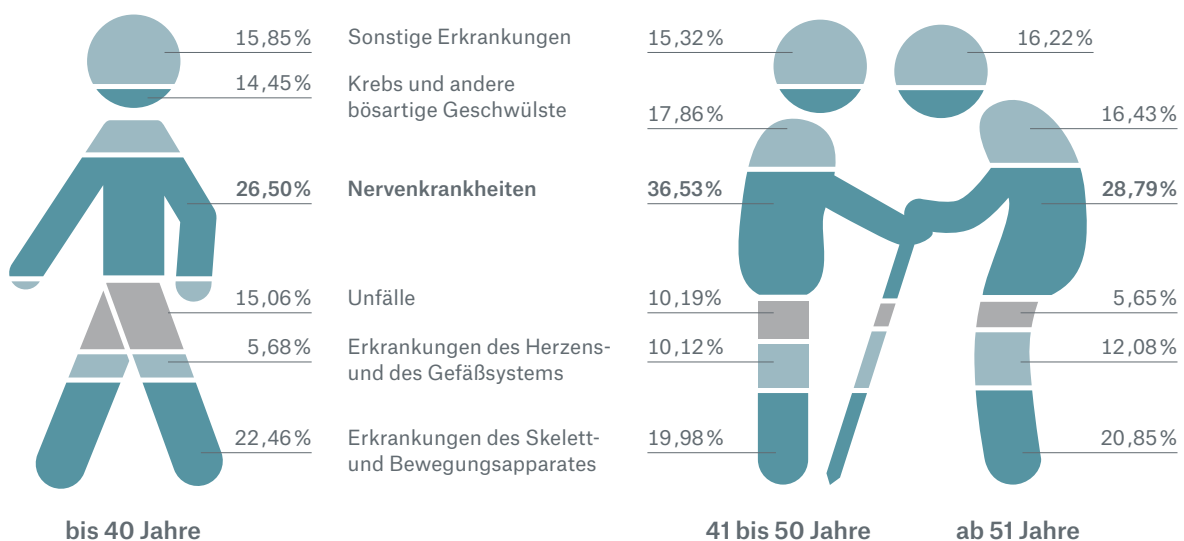
Warum hat Munich Re sich auf die Optimierung der BU-Leistungsprüfung bei psychischen Erkrankungen fokussiert?

– Psychische Störungen sind heute in allen Altersgruppen die BU-Ursache Nummer 1 (Abb. 1). Im Marktschnitt werden etwa 30 % aller BU-Anträge mit psychischen Störungen begründet. Bei einigen

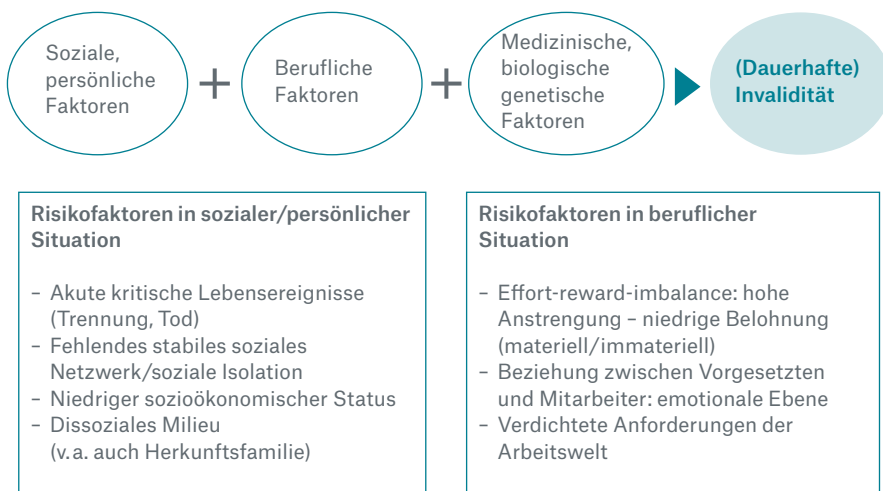
Gesellschaften ist die Grenze von 50% sogar bereits überschritten. Entsprechend groß ist der Anteil von BU-Renten wegen psychischen Störungen an den Gesamtschadenaufwendungen.

- Psychische Erkrankungen haben multifaktorielle Ursachen (Abb. 2): Risikofaktoren sind in sozialer/beruflicher/persönlicher und individueller Situation des Betroffenen zu suchen.
- Psychische Erkrankungen sind schwierig zu objektivieren und zu quantifizieren, da sie der Apparatemedizin nicht zugänglich sind.
- In der Praxis werden nicht selten fachärztliche Gutachten angefordert, die bis zur Erstellung sehr lange dauern und dann z.T. für die Entscheidung über die Berufsunfähigkeit wenig hilfreich sind, da sie weder schlüssig noch nachvollziehbar sind. Schon die Ent-

Abb. 1 Berufsunfähigkeit – Ursachen für eine Berufsunfähigkeit nach Altersstufen



**Abb. 2 Erklärungsmodell psychischer Erkrankungen:  
Ansatz für Schadenmanagement**



Quelle: Munich Re

scheidung über BU ist schwierig, eine Nachprüfung der Leistungspflicht kaum möglich.

- Die multifaktoriellen Ursachen und der komplexe Charakter – beides typisch für psychische Störungen – erfordern eine individualisierte Leistungsprüfung, die einen hohen Aufwand für den Leistungsprüfer bedeutet.
- Standardisierte Fragebögen werden den speziellen und individuellen Fragestellungen bei psychischen BU-Ursachen nicht gerecht.

#### **Die Claims-Initiative „Psyche“ von Munich Re gemeinsam mit Pilotpartnern**

Um bei psychisch begründeten BU-Leistungsanträgen sachgerecht entscheiden zu können, muss bei der Leistungsprüfung auf die Spezifika von psychischen Störungen eingegangen werden. Deshalb hat Munich Re die Claims-Initiative „Psyche“ gestartet und zusammen mit vier Pilotpartnern aus der Erstversicherungsbranche neue Tools entwickelt, die eine systematische Optimierung der Leistungsprüfung von Psychefällen ermöglichen sollen.

Zielbild war:

- sachgerechte Informationen möglichst zeitnah zu erhalten (Verkürzung der Regulierungsdauer)
- medizinische Gutachten zu vermeiden, wenn sie nicht erforderlich sind (Verkürzung der Regulierungsdauer und Kosteneinsparung) bzw.
- medizinische Gutachten zu erhalten, die den konkreten Einzelfall berücksichtigen und schlüssig bzw. nachvollziehbar sind.

Auch den Argumenten

- Psychefälle dauern bis zur Entscheidung zu lange,
- Gutachten kosten sehr viel Geld und sind dann nicht selten für die Entscheidung im Ergebnis nicht brauchbar, sollte Rechnung getragen werden.

#### **Die innovativen Tools der Psycheinitiative auf einen Blick:**

Spezieller Facharzt-Fragebogen Psyche:

>> [www.munichre.com/Psyche/Fragebogen](http://www.munichre.com/Psyche/Fragebogen)\*

Medizinischer Gutachtenauftrag Psyche:

>> [www.munichre.com/Psyche/Gutachten](http://www.munichre.com/Psyche/Gutachten)\*

Checkliste: Plausibilitäts- und Konsistenzprüfung der vorhandenen fachärztlichen Unterlagen:

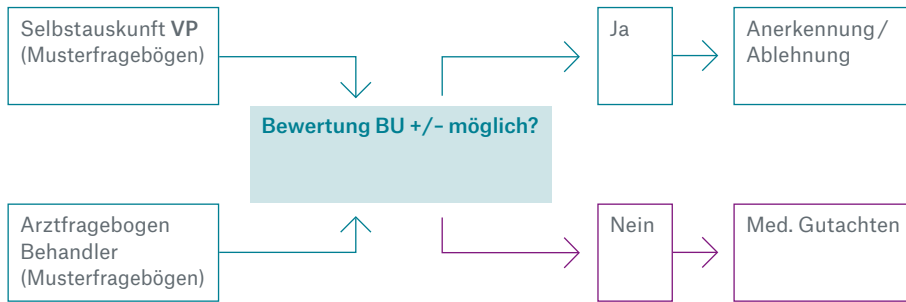
>> [www.munichre.com/Psyche/Checkliste](http://www.munichre.com/Psyche/Checkliste)\*

Mithilfe dieser Checkliste kann schnell und systematisch geprüft werden, ob anhand der vorliegenden Facharztberichte eine Einschätzung von BU ja/nein möglich und somit ggf. ein psychiatrisches oder psychosomatisches Gutachten entbehrlich ist.

Mit diesen neu entwickelten Tools will Munich Re Sie dabei unterstützen, den Workflow insgesamt zu verbessern und die bisherige Entscheidungsfindung (Abb. 3) zu erleichtern und zu beschleunigen.

\* Die Original-Vorlage können Sie in MIRA Claims downloaden oder unter der folgenden E-Mail Adresse anfordern: [newsletter-icl@munichre.com](mailto:newsletter-icl@munichre.com)

**Abb. 3 Workflow Leistungsprüfung herkömmlich**



Quelle: Munich Re

**Innovativer Workflow in der Leistungsprüfung Psyche**

Das Ergebnis der Initiative ist ein innovativer Workflow in der Leistungsprüfung von Psychefällen (Abb. 4), der zu kurzen Reaktionszeiten, sachgerechten Einschätzungen und Kosteneinsparungen führt.

Als Alternativen zu medizinischen Gutachten ist z.B. ein Besuch durch einen speziell ausgebildeten Mediziner, der sich ein Bild von der gesundheitlichen Situation des Versicherten vor Ort verschafft, denkbar.

Ein solcher Besuch oder auch ein Telefonat mit dem Versicherten ist auch durch speziell geschulte Mitarbeiter denkbar. Die Projektgruppe

hat sich gegen die Ausformulierung eines standardisierten Fragebogens für die versicherte Person entschieden, um individuell auf die spezielle berufliche Situation des Versicherten zugeschnitten vorgehen zu können. Als Vorbereitung für solche herausfordernden Gespräche, die unternehmensindividuell und auf die Prozesse Ihres Hauses zugeschnitten sein sollten, sind spezielle Schulungen der Mitarbeiter sinnvoll. Über die Aspekte, die bei solchen Gesprächen berücksichtigt werden sollten, können wir uns gerne mit Ihnen im Gespräch austauschen.

Das Team „International Claims Life“ hofft, Sie mit diesem neuen Ansatz und den veröffentlichten neuen Tools bei der Optimierung der Leistungs-

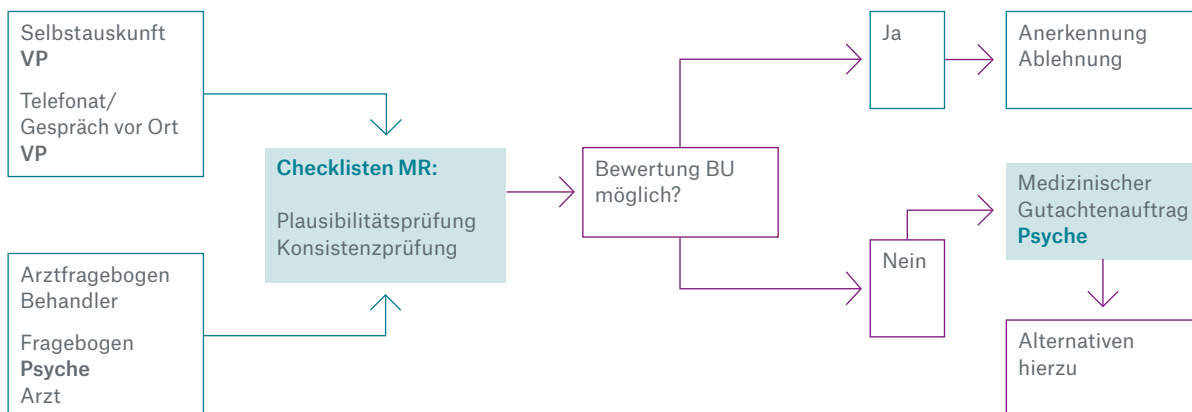
prüfung und der Etablierung dieses innovativen Workflows im Schadenmanagement unterstützen und beraten zu können und steht für eventuelle Rückfragen und Anregungen jederzeit gerne zur Verfügung.

Last but not least: Wir wollen nicht vergessen, uns an dieser Stelle ganz herzlich bei unseren Pilotpartnern für die konstruktive und engagierte Zusammenarbeit und insbesondere auch das Einbringen der eigenen ersten Praxiserfahrungen zu bedanken.

**Sie möchten mehr wissen?**

Bitte wenden Sie sich an:  
 Helga Grundmann  
[hgrundmann@munichre.com](mailto:hgrundmann@munichre.com)

**Abb. 4 Innovativer Ansatz von Munich Re: Claims Initiative „Psyche“ - mit 4 Pilotpartnern entwickelt**



Quelle: Munich Re