

PRESSEMITTEILUNG

01.07.2021

Neue Partnerschaft für Digitalisierung im Gesundheitswesen – Capita unterstützt in Zusammenarbeit mit T-Systems im Auftrag von gematik die E-Rezept-App

Berlin – Capita, führender Anbieter in den Bereichen Customer Care, Consulting und digitale Services, übernimmt für die gematik GmbH eine wichtige Rolle bei der Einführung des E-Rezepts (Rezept in elektronischer Form) in Deutschland. Hierbei kümmert sich Capita im Auftrag von T-Systems nicht nur um den Kundenservice, um Versicherten bei allen Fragen zur Nutzung der E-Rezept-App zur Seite zu stehen, sondern auch um den Aufbau und die Bereitstellung der hierfür notwendigen technischen Infrastruktur.

T-Systems, Tochterunternehmen der Deutschen Telekom AG für technische und digitale Dienstleistungen, agiert bei der Kooperation als Vertragspartner der gematik und beauftragt Capita mit einem umfangreichen Servicemanagement, bestehend aus verschiedenen Leistungsbausteinen. Hierzu gehört zum einen der Betrieb eines Versicherten-Help-Desks, um Versicherten bei technischen Anfragen und bei Störungen oder Schwierigkeiten mit der E-Rezept-App weiterzuhelfen. Eine weitere Leistungskomponente beinhaltet den Support bei allgemeinen Anfragen zur Telematik Infrastruktur, die verschiedene Komponenten digitaler Gesundheitsanwendungen vernetzt. Für die technische Infrastruktur des Serviceangebots stellt Capita unter anderem eine Multi-Kanal-Plattform, ein Ticketsystem und Webkontaktformulare bereit. Über das Servicemanagement hinaus nimmt Capita am TI-ITSM (Telematikinfrastruktur-IT-Service-Management) für die E-Rezept-App teil. Dabei geht es um die initiale Prüfung und Weiterleitung von Störungen, die das E-Rezept betreffen. Das Capita Team steht außerdem als 24/7-Kontaktstelle zur Verfügung, um in kürzester Zeit Problemfälle, Schwachstellenmeldungen und kritische Betriebsereignisse aufzunehmen.

Die operative Zusammenarbeit beginnt am 01. Juli 2021 und ist zunächst auf einen Zeitraum von zwei Jahren ausgelegt. Die intensiven Projektvorbereitungen sind schon Ende Februar 2021 gestartet, damit die E-Rezept-App für die Pilotregion Berlin und Brandenburg bereits ab Juli zur Verfügung steht. Zeitgleich können Versicherte dann auch den technischen Support in Anspruch nehmen, beispielsweise bei Problemen mit dem Zugang oder der Bedienung der E-Rezept-App.

Auch wenn es eine Übergangsphase gibt, wird das E-Rezept das bisherige Rezept in Papierform dauerhaft ersetzen. Ab 2022 ist das E-Rezept für alle gesetzlich Versicherten sowie für alle Ärzte und Apotheken verpflichtend. Die E-Rezept-App wird spätestens dann eine zentrale Bedeutung für bis zu 70 Millionen Versicherte in Deutschland haben.

„Wir freuen uns sehr, im Rahmen einer konstruktiven Zusammenarbeit mit T-Systems und der gematik die Digitalisierung im Gesundheitswesen voranzutreiben. Das große Plus, das Capita als Dienstleister einbringt, ist die Bereitstellung mehrerer Leistungsbausteine aus einer Hand – darunter eine Technologie, die verschiedene Systeme so sicher vernetzt, dass sie als Basis für zukünftige innovative Lösungen zur Weiterentwicklung des Kundenservices genutzt werden kann. Mit T-Systems verbindet uns eine enge Partnerschaft, daher bin ich sicher, dass wir gemeinsam erfolgreich dabei unterstützen können, Nutzer von den digitalen Angeboten im Gesundheitswesen zu überzeugen und gematik, Ärzte, Apotheken und damit natürlich die Patienten gleichermaßen von diesem Projekt profitieren“, so Anton Schenk, CTO Capita Europe.

„Vernetzte Gesundheit ist ein wichtiges Geschäftsfeld für die Telekom“ sagt Wilfried Bauer. Der T-Systems-Manager verantwortet die E-Health-Aktivitäten des Konzerns. Bauer fügt hinzu: „Die Telematikinfrastruktur ist das Rückgrat des digitalen Gesundheitswesens. Sichere Netze sind dafür die Basis. Auch mit Cloud-Diensten oder digitalen Identitäten wollen wir uns im Markt künftig weiter engagieren.“ Lesen Sie hier mehr zum Thema in der [Pressemitteilung von T-Systems](#).

– Ende –

Über Capita

Capita ist ein Experte für Consulting, Transformation, digitale Dienstleistungen und innovative Softwarelösungen. Mit rund 55.000 Menschen arbeitet der Dienstleister jeden Tag daran, Auftraggeber und ihre Kunden zusammenzubringen, sie bei ihrer digitalen Transformation zu begleiten und bei den Herausforderungen der Zukunft zu unterstützen. Das in Europa zu den führenden Outsourcing-Spezialisten zählende Unternehmen übernimmt das Customer Management für Vertreter der unterschiedlichsten Branchen und gestaltet für sie bessere Kundenerlebnisse. Capita, notiert an der Londoner Börse (CPI.L), ist in Großbritannien, Europa, Indien und Südafrika in sechs Geschäftsbereichen tätig: Customer Management, Öffentliche Dienstleistungen, HR Solutions, Software-Dienstleistungen, Specialist Services und Technology Solutions. Die Capita Energie Service GmbH als gemeinsame Gesellschaft von Capita und der SWK ENERGIE GmbH ergänzt das Dienstleistungs-Portfolio, indem es innovative Antworten auf das Spannungsfeld zwischen steigender Themenkomplexität und Kundenerwartung einerseits sowie Kostendruck für die Energieversorger



andererseits gibt. Das Geschäftsmodell richtet sich insbesondere an Stadtwerke und kommunale Energieversorgungsunternehmen. Weitere Informationen unter: www.capita.com oder www.capita-europe.com.

Presseanfragen:

Kafka Kommunikation GmbH & Co. KG

Susanne Sothmann / Claudia Leupold

Tel.: +49 (0) 89-74747058-0

E-Mail: ssothmann@kafka-kommunikation.de / cleupold@kafka-kommunikation.de