

Dr. Gerd Bauer, Carola Brabec:

Vom Geschäftsprozess zum elektronischen Workflow – das Projekt ewEKO als Referenzprojekt in der Österreichischen Sozialversicherung

Einführung

Der Hauptverband als Dachorganisation aller österreichischen Sozialversicherungsträger ist unter anderem für die Herausgabe des sogenannten „Erstattungskodex“, einem Verzeichnis für die Abgabe von in Österreich zugelassenen, erstattungsfähigen und gesichert lieferbaren Arzneyspezialitäten auf Rechnung eines Sozialversicherungsträgers im niedergelassenen Bereich verantwortlich.

Die Erstellung bzw. Aktualisierung des Erstattungskodexes (kurz „EKO“) erfolgt über verschiedene komplexe Verfahren bei denen ein permanenter Informationsaustausch zwischen Sachbearbeitern des Hauptverbandes einerseits, Referenten und Interessenvertretern der Pharmaindustrie andererseits sowie Mitgliedern der Heilmittellevaluierungskommission (HEK) und der Apothekerkammer (APOK) notwendig ist.

Gesetzliche Neuerungen im Jahr 2004 machten die Veränderung von Abläufen und Kommunikationsprozessen zur Erstellung des Verzeichnisses notwendig. Neben den grundlegenden organisatorischen und fachlichen Rahmenbedingungen für die Verfahren („Verfahrensordnung“) wurden auch neue Anforderungen an die Form der Kommunikation zwischen den verschiedenen Partnern definiert. Die bisher überwiegend analog erfolgte schriftliche Kommunikation sollte ab einem Stichtag ausschließlich über das Internetportal der österreichischen Sozialversicherung (www.sozialversicherung.at) erfolgen. Dies erforderte die grundsätzliche Neuausrichtung der Geschäftsprozesse und führte zur Einführung von speziellen Vorgehensmodellen für die Konzeption, Umsetzung und Weiterentwicklung eines IT-unterstützten Arbeitsablaufs („elektronischer Workflow“) zur Erstellung des Erstattungskodexes (Projekt **elektronischer Workflow zum Erstattungskodex – ewEKO**).

Gesetzliche Regelungen als Basis für die Geschäftsprozesse des elektronischen Workflows

Mit dem Sozialversicherungs-Änderungsgesetz 2004 – 2. SVÄG und der daraus resultierenden Verfahrensordnung zur Herausgabe des Erstattungskodex nach § 351g ASVG – VO-EKO wurden wesentliche Veränderungen von Abläufen und Kommunikationsprozessen gegenüber der gängigen Verfahrenspraxis zwischen Hauptverband und seinen Partnern definiert.

Die Prozesse der Entscheidungsfindung betreffend Erstattungskodex im Hauptverband sind in Ihren grundlegenden Abläufen in der Verfahrensordnung definiert („**Kommunikation und interne Sicht**“). Besonders betroffen von den genannten Neuregelungen waren die Kommunikationsweise mit den verschiedenen Partnern und Institutionen sowie die prinzipielle Form der rechtsgültigen Antragstellung durch vertriebsberechtigte Unternehmen („**externe Sicht**“).

In der Verfahrensordnung heißt es dazu:

§ 11 (1): Die schriftliche Kommunikation (einschließlich aller Unterlagen) zwischen dem Hauptverband und den vertriebsberechtigten Unternehmen erfolgt ausschließlich über das Internetportal www.sozialversicherung.at

§ 13 (1): Voraussetzung für die elektronische Kommunikation gemäß § 11 ist ein Zertifikat nach dem Signaturgesetz oder eine gleichwertige Zertifizierung (Bürgerkarte, Verwaltungssignatur nach § 25 E-Governmentgesetz) sowie eine Anmeldung über das Internetportal www.sozialversicherung.at.

§ 15: Für die Zustellung schriftlicher Ausfertigungen des Hauptverbandes gilt das Zustellgesetz mit der Maßgabe, dass die elektronische Zustellung gemäß Abschnitt III Zustellgesetz durch den Hauptverband erfolgt.

§ 16 (1) Das vertriebsberechtigte Unternehmen ist berechtigt, im Wege des Internetportals www.sozialversicherung.at in den sein jeweiliges Verfahren betreffenden elektronischen Akt Einsicht zu nehmen. [...]

Grundlagen und Begriffe

Für die Konzeption und Umsetzung von Workflows ist ein allgemeiner Konsens über die grundsätzlichen Konzepte notwendig. Diese grundsätzlichen Konzepte fließen in die gesamte Projektarbeit ein und geben wesentliche Vorgaben für die Umsetzung der IT-unterstützten Arbeitsabläufe. Insbesondere in einem heterogenen Projektumfeld ist dieser Konsens von wesentlicher Bedeutung.

Prozesse zur Erstellung des Erstattungskodex

Prozesse im Allgemeinen beschreiben einen Ablauf von Bearbeitungsschritten. Charakteristisch für Prozesse ist die Wiederholbarkeit des Ablaufs und nicht die Einmaligkeit („Projekt“). Prozesse zur Erstellung des Erstattungskodex beschreiben arbeitsteilige Abläufe zur Änderung des Verzeichnisses aller in Österreich zugelassenen, erstattungsfähigen und gesichert lieferbaren Arzneyspezialitäten.

Ein weiteres wichtiges Element in der Beschreibung eines Prozesses ist das Regelwerk, welches definiert, wie Prozesse ablaufen müssen. Basis für dieses Regelwerk sind gesetzliche Rahmenbedingungen für den prinzipiellen Arbeitsablauf (Verfahrensordnung) sowie Anforderungen der Fachabteilung an die internen Arbeitsabläufe. Im Projekt ewEKO wurde prinzipiell zwischen externen und internen Prozessen unterschieden.

Externe Prozesse sind solche, deren Bearbeitungsschritte von externen Partnern durchgeführt werden. Alle internen Prozesse sind der Abteilung 21-VPM im Hauptverband zugeordnet.

Modellierung der Prozesse

Um komplexe Ablaufstrukturen und Abhängigkeiten für die Prozesse darzustellen, werden grafische Modellierungssprachen verwendet. Für die Prozesse zum Erstattungskodex werden dabei die Konventionen und Möglichkeiten des in der Sozialversicherung verwendeten Workflowsystems DOXiS® der Firma SER verwendet.

Für das Projekt ewEKO wurde das Modell in einem ersten Schritt hierarchisiert. Auf höchster Ebene ergab sich der folgende, immer noch gültige, grobe Prozessablauf:

- (1) Antragstellung und durch die Pharmaindustrie
- (2) Eingangskontrolle und Überprüfung der Vollständigkeit
- (3) Prüfung der Erstattungsfähigkeit
- (4) Evaluierung und Entscheidung

Die groben Prozesse (1)-(4) wurden dann individuell als Abfolge von Aktivitäten modelliert. Die zeitliche Abfolge sowie die Definition alternativer Wege durch den Ablauf definieren einen Teil der Prozesssteuerung. Pfeile und spezielle Symbole stellen diese Prozesssteuerung im grafischen Modell dar. Weitere Symbole

visualisieren hinterlegte Mechanismen der IT-unterstützten Vorgangssteuerung („Workflowmanagement“) (Abbildung 1).

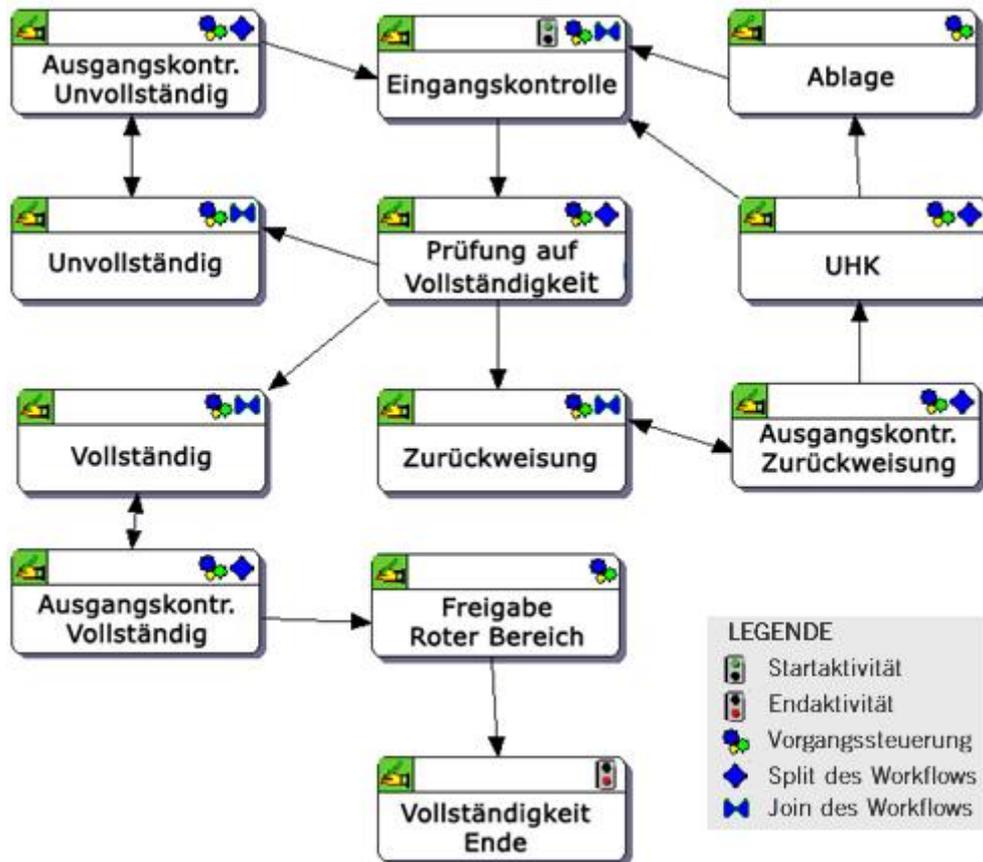


Abbildung 1: Interne Aktivitäten für die Prüfung auf Vollständigkeit eines Antrags, externe Aktivitäten sind nicht explizit angegeben (z.B. externe Aktivitäten steuern den Übergang von der Ausgangskontrolle in die Eingangskontrolle über eine Nachlieferung von Daten und Dokumenten)

Aktivitäten im elektronischen Workflow

Auf Ebene der Aktivitäten wird beschrieben wie ein Prozess aus organisatorischer Sicht logisch zu strukturieren ist, d.h. es wird beschrieben was die verschiedenen Aufgabenstellungen sind und wie sie zeitlich zu ordnen sind. Ein Aufgabenträger („Akteur“) kann in der definierten Aktivität eine Aufgabenstellung in einem Arbeitsgang („mehrere Arbeitsschritte“) erledigen (Abbildung 2). Im Rahmen des Projektes ewEKO bedeutet dies, dass eine Aufgabe aus einem Postkorb (Arbeitskorb, „elektronisches Fach für Aufgaben“) entnommen wird und schrittweise in einem Arbeitsgang erledigt werden kann.

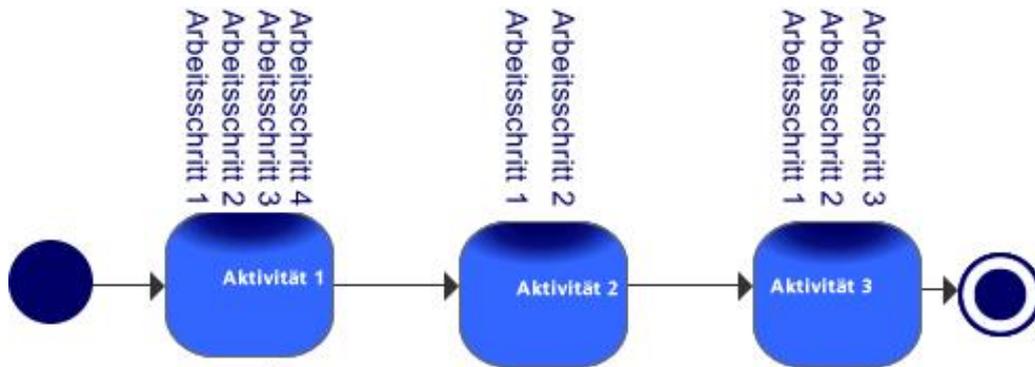


Abbildung 2: Einfache Abfolge von Aktivitäten mit Start und Ende eines Prozesses

Die Beschreibung einzelner Arbeitsschritte („Tasks“) in einer Aktivität stellt den Übergang von der Prozessebene in die Workflowebene dar, d.h. es wird definiert mit welchen Schritten eine Aufgabenstellung in einer Aktivität erledigt wird. Dabei wird zwischen Arbeitsschritten, die durch Interaktion zwischen Mensch und Maschine sowie die durch ein IT-System automatisiert ausgeführt werden, unterschieden.

Prüfung auf Vollständigkeit:

- Das Vorgangsobjekt („elektronischer Akt“) wird aus dem Arbeitskorb geöffnet.
- Der Sachbearbeiter/die Sachbearbeiterin öffnet die Ansicht „Stammdaten“.
- Der Sachbearbeiter/die Sachbearbeiterin prüft die Vollständigkeit und die fachliche Richtigkeit der im Akt enthaltenen Stammdaten („Prüfung Vollständigkeit“).
- Der Sachbearbeiter/die Sachbearbeiterin prüft die Vollständigkeit der Dokumente durch einen Vergleich der eingelangten und der rechtlich vorgesehenen Dokumenten für den vorliegenden Antrag.
- Der Sachbearbeiter/die Sachbearbeiterin öffnet die eingereichten Dokumente und prüft diese auf Kopier- und Suchbarkeit (Verpflichtende Eigenschaft für Dokumente in Anträgen gemäß VO-EKO).
- Erfolgt die formale Prüfung positiv so wird der Akt in die Aktivität „Vollständig“ weitergeleitet (IT automatisierte Aktivitäten folgen und die Prüfung wird beendet), bei negativer Prüfung wird in die Aktivität „Unvollständig“ weitergeleitet (Aufforderung zur Nachforderung).

Tabelle 1: Beispiel für Tasks in der Aktivität Prüfung auf Vollständigkeit

Die Aufteilung in interne und externe Prozesse sowie technologische Überlegungen führen im Projekt ewEKO zu einer Unterscheidung von Arbeitsschritten in einer Client-Server-Technologie (DOXiS®, SER) („**interner Workflow**“) und Arbeitsschritten in einem geschützten Bereich des eSV-Portals („**elektronische Sozialversicherung**“) im Internet (Abbildung 3-4).

ewEKO 8.5.0.1
Frau Carola Brabec VSNR: 1900170384 [LOGOUT](#)

Bitte wählen Sie aus

- ABSCHNITT IV - AUFNAHME
 - Antrag erstellen
 - Anträge bearbeiten
 - Nachlieferung
- ABSCHNITT V - ÄNDERUNG DER VERWENDUNG
 - Antrag erstellen
 - Anträge bearbeiten
 - Nachlieferung
- ABSCHNITT V - ÄNDERUNG DER PACKUNGSGRÖSSE
 - Antrag erstellen
 - Anträge bearbeiten
 - Nachlieferung
- ABSCHNITT V - STREICHUNG
 - Antrag erstellen
 - Anträge bearbeiten
 - Nachlieferung
- ABSCHNITT VI - PREISERHÖHUNG
 - Antrag erstellen
 - Anträge bearbeiten
 - Nachlieferung
- ABSCHNITT VII - VOM HAUPTVERBAND GESTARTETE VERFAHREN
 - Nachlieferung
- ABSCHNITT VIII - VOM HAUPTVERBAND GESTARTETE VERFAHREN
 - Nachlieferung
- INFORMATION DURCH DIE PHARMAFIRMEN AN DEN HAUPTVERBAND
 - Information gemäß §38
 - Information gemäß §39
- SONSTIGES
 - Kommunikation mit dem Hauptverband
 - Ältereinsicht
 - Übernahme der Verantwortung
 - Download Formulare Satz

ABSCHNITT IV - Aufnahme in den Erstattungskodex

Hier erstellen Sie einen Antrag Aufnahme in den Erstattungskodex. Bitte füllen Sie die Stammdaten aus und drücken Sie "In den Datenkorb" um Ihre Daten zu signieren und im Datenkorb abzulegen.

INFO BITTE BEACHTEN SIE * Dieses Feld muss ausgefüllt sein ! Hinweise auf Fehler
i Informationen und Hilfe zum Ausfüllen Zutreffendes bitte auswählen oder ankreuzen

Arzneispezialität

Name der Arzneispezialität [Arzneispezialität](#)

Selbsteinstufung gem. §23 Abs. 2 **Bitte Wählen Sie** **Bitte Wählen Sie**

Verschreibbarkeit **Bitte Wählen Sie** **Bitte Wählen Sie**

Art der Zulassung **Bitte Wählen Sie** **Bitte Wählen Sie**

Datum des Patentablaufs

Packungsdaten

EU-Laufnummer	Pharmazahl	Packungsgr. Menge	Packungsgr. Mengentart	FAPIDAP excl. UST. (rot)	KVP excl. UST. (rot)	Lieferbar	Absatz-erwartung (rot)	Umsatz-erwartung (rot)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Hinzufügen](#)

Produktdaten/-eigenschaften

EU-Kennzeichen Zulassungsnummer

Darreichungsform **Bitte Wählen Sie**

Teilbarkeit **Bitte Wählen Sie**

Indikationen

Bestimmte Verwendung

Zusammensetzung

ATC Code gem. WHO

Einzel ATC	Wirkstoffname	Wirkstoffstärke	Dimension
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Hinzufügen](#)

Firmendaten

Vertriebsberechtigtes Unternehmen

Hersteller [Firmendaten](#)

Depositeur

Zulassungsinhaber

Telefonnummer für Rückfragen

Fax

Email

[In den Datenkorb](#) [Abbrechen](#)

ewEKO - Antrag erstellen

Abbildung 3: Arbeitsumgebung für die Pharmaindustrie im Portal der Österreichischen Sozialversicherung

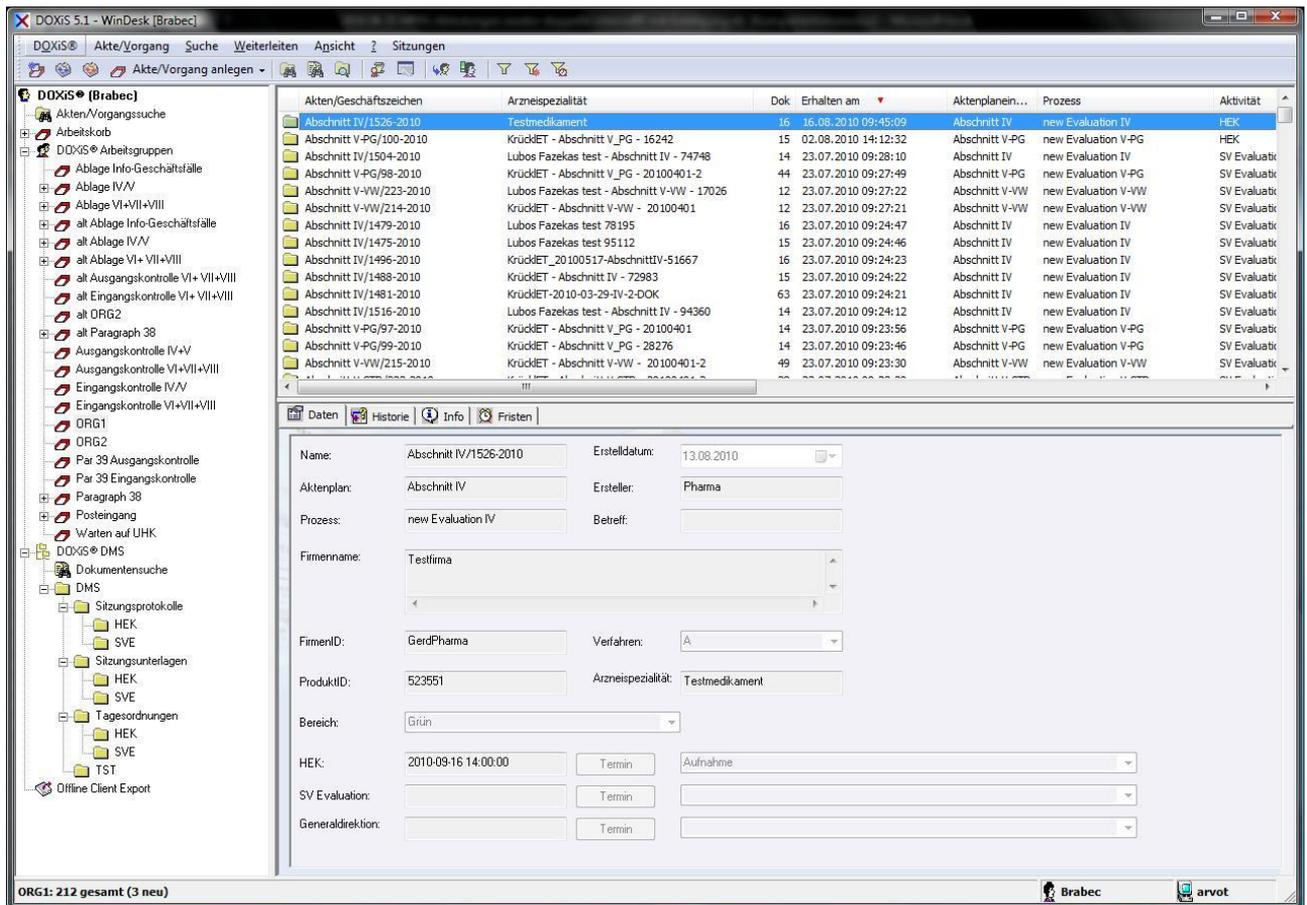


Abbildung 4: Arbeitsumgebung (DOXIS®) für interne Arbeitsschritte

Der elektronische Akt – Daten, Dokumente und Services

Um eine Aufgabenstellung in mehreren Schritten abzuarbeiten, ist es notwendig ein Objekt („Vorgangsobjekt“) zu öffnen und die IT-unterstützten Arbeitsschritte durchzuführen. Dabei kann es notwendig sein, auf Daten und Dokumente des Geschäftsfalls zurückzugreifen und gegebenenfalls Funktionen und Services im Kontext aufzurufen, d.h. zum Beispiel Dokumente aus Vorlagen zu erstellen und mit Daten automatisch zu befüllen, externe Datenquellen für Zusatzinformationen aufzurufen oder Information an externe Anwendungen zu übergeben (z.B. Zustelldienst).

Im Projekt ewEKO wird dabei die Metapher des elektronischen Aktes genutzt. Ein elektronischer Akt wird dabei als die Summe aller Dokumente und Daten verstanden, die während eines Verfahrens entstehen. Interne Dokumente (entstehen im internen Workflow) oder externe Dokumente (entstehen bei der Antragstellung) werden automatisch bzw. manuell mit Metadaten fachlich näher beschrieben (attribuiert). Bei den Daten wird zwischen Stammdaten (Daten der Antragstellung gemäß Verfahrensordnung) und Metadaten (prozessspezifischen Daten) unterschieden.

Der elektronische Akt ist nicht statischer Natur, sondern stetiger Änderung unterworfen, d.h. er bewegt sich entlang eines Workflows und es werden Daten und Dokumente verändert bzw. hinzugefügt. Wesentliches Leistungsmerkmal des elektronischen Aktes sind spezifische Schreib- und Leserechte auf Daten und Dokumente für Aufgabenträger („Akteur“) in verschiedenen Aktivitäten sowie Rechte zur Verwendung von Funktionen und Services.

Der elektronische Akt in ewEKO ist demnach kein reines Ablagesystem für Dokumente sondern ein dynamisches Objekt, dessen Dynamik eng mit den Prozessen verknüpft ist. Im prozessspezifischen Kontext werden über Funktionen und Darstellungen in der Benutzeroberfläche Daten, Dokumente und Services zielorientiert und effizient vom Akteur benutzt.

Von den fachlichen Anforderungen zum elektronischen Workflow

Die organisatorischen Anforderungen an die Prozesse im Projekt ewEKO wurden durch eine konsequente Anwendung des hierarchischen Ebenenmodells definiert. Aufgabenträger („Akteure“) werden den einzelnen Aktivitäten zugeordnet, d.h. eine Aktivität ist eindeutig einer Personengruppe zugeordnet. Zusätzlich wurde die Dynamik des elektronischen Aktes modelliert, d.h. für die verschiedenen Aktivitäten wurden die Möglichkeiten der Erstellung oder Veränderung von Daten und Dokumenten definiert. Ergänzt wird das Modell durch eine Definition von Schreib- und Leserechten für Daten und Dokumente bezogen auf die unterschiedlichen Akteure, d.h. für verschiedene Personengruppen wurde eine Sicht auf den elektronischen Akt definiert.

Prozessmodell, Rollenmodell sowie das Modell für Dokumenten- und Datenmanagement wurden im Folgenden herangezogen, um die Arbeitsschritte im externen und internen Bereich festzulegen und das gesamte System in ein interpretierbares technisches Modell zu transformieren („Workflowmanagementsystem“). Die einzelnen Arbeitsschritte werden genau beschrieben d.h. der Grad und die Form der IT-Unterstützung wird festgelegt. Die Beschreibung folgender Elemente ist dabei wesentlich:

- (1) Oberflächen für Aufruf des elektronischen Aktes
- (2) Oberflächen zur Dateneingabe inkl. Eingabeüberprüfung
- (3) Bearbeitung und Erstellung von Dokumenten aus Dokumenttypen inkl. der Regeln zur Einbindung von Datenquellen
- (4) Aufruf von externen Services (z.B. elektronische Zustellung)
- (5) Aufruf von Ad-hoc Funktionalitäten (z.B. Delegieren an einen anderen Akteur)

Zur Schärfung der organisatorischen und technischen Modelle wurde im Projekt ewEKO ein evolutionärer Prozess der Umsetzung angewendet. D.h. in Iterationsschritten (im Allgemeinen zwei) wurden die Modelle, ausgehend von Prototypen, durch Beteiligung der Anwender (Pharmaindustrie, Sachbearbeiter, Gremien im HVB) geprüft, getestet und verbessert und damit weiterentwickelt. Neben den Oberflächen wurden Funktionen, Abläufe sowie Schnittstellen in den einzelnen Prozessen diesem Prüf- und Verbesserungsprozess unterzogen.

Laufender Betrieb und Weiterentwicklung

Auslöser für die Konzeption und Umsetzung des elektronischen Workflows zum Erstattungskodex waren gesetzliche Änderungen. Unabhängig von bestehenden Abläufen wurden Prozesse zur Erstellung des Erstattungskodexes fachlich und organisatorisch neu aufgesetzt. Die technische Unterstützung der Arbeitsabläufe stand im Mittelpunkt. Wesentlich war die Diskussion zwischen fachlichen und technischen Kompetenzen, um Abläufe optimal im Sinne von (1) Reduktion der Kosten, (2) Verkürzung der Durchlaufzeiten, (3) Verbesserung der Qualität und Transparenz sowie (4) Erhöhung der Flexibilität umzusetzen.

Nach der Phase der Ersterstellung ist die kontinuierliche Verbesserung und Perfektionierung der Abläufe ein wesentliches Ziel. Die Mitarbeiter der Abteilung 21-VPM sowie Mitarbeiter des First Level Supports für die Industrie sind in diese Prozesse der Optimierung eingebunden, d.h. das System wird beobachtet, analysiert und es werden Vorschläge zur Verbesserung ausgearbeitet.

Durch die agile Gesetzgebung im Gesundheitsbereich sowie das dynamische Umfeld worin das System eingebettet ist, sieht sich der elektronische Workflow mit der permanenten Aufgabe konfrontiert, Prozessstrukturen anzupassen und diese technisch sinnvoll zu unterstützen. Diese Anpassungen gehen weit über die Aufgabenstellungen eines laufenden Betriebs hinaus, sondern müssen sorgfältig geplant und in einem definierten Projektumfeld umgesetzt werden.

Zahlen und Fakten zum elektronischen Workflow

Der Umfang und die Leistungsfähigkeit des elektronischen Workflows lassen sich an verschiedenen Kennzahlen verdeutlichen (Tabelle 2). Die kontinuierlichen Verbesserungen der Abläufe bzw. die notwendigen Adaptionen auf Basis von gesetzlichen Vorgaben finden sich in Kennzahlen über das Prozessmodell wieder. Der Leistungsumfang („Bearbeitung von Geschäftsfällen“) des Gesamtsystems wird

durch Kennzahlen bezogen auf Geschäftsfälle, Akteure, Dokumente und Fristen beschrieben. Kommunikationsprozesse über Entscheidungen des Hauptverbandes finden sich in der Anzahl der Zustellungen bzw. in der Anzahl der in der Heilmittellevaluierungskommission behandelten Geschäftsfälle wieder.

Kennzahlen für Prozessmodelle	
Version Internet Front End (Pharmaindustrie)	9
Anzahl Prozesse auf oberster Ebene	67
Prozessversionen oberste Ebene	579
Anzahl Aktivitäten in derzeit aktiven Workflows	859
Kennzahlen für Bearbeitung von Geschäftsfällen	
Dokumentvorlagen	489
Beteiligte Akteure	282
Geschäftsfälle gesamt (Verfahren)	5.332
Geschäftsfälle (Verfahren) aufgeschlüsselt nach Verfahrensart	
Abschnitt IV (Aufnahme in den Erstattungskodex)	1.577
Abschnitt V-PG (Änderung Packungsgröße bei identer Zulassungsnummer)	107
Abschnitt V-STR (Streichung aus dem Erstattungskodex)	341
Abschnitt V-VW (Änderung der Verwendung gemäß §31 Absatz 3 ASVG)	213
Abschnitt VI (Antrag auf Preiserhöhung)	185
Abschnitt VII (Änderung der Verschreibbarkeit und Streichung auf Betreiben des Hauptverbandes)	720
Abschnitt VIII (Überprüfung der Nichtlieferfähigkeit)	22
Abschnitt VIII (Informationspflicht bzw. Lieferfähigkeit)	2.167
Kommunikation mit der Apothekerkammer	30
Anzahl Dokumente in Geschäftsfällen	
Dokumente durch Pharmaindustrie erstellt (Erstanträge und Nachlieferungen)	50.993
Dokumente durch HVB erstellt (Entscheidungsbriefe, Kommunikation, interne Dokumente)	41.249
Fristentypen für Verfahren ab 1.1.2009	
Abschnitt IV	12
Abschnitt V	7
Abschnitt VI	6
Abschnitt VII	6
Abschnitt VIII	6

Kommunikation mit der Apothekerkammer	1
Kennzahlen für Entscheidungsprozesse	
Zustellungen pro Jahr	
2005	287
2006	2328
2007	2243
2008	2506
2009	2471
2010	1431
HEK Termine	
2005	1
2006	12
2007	12
2008	12
2009	12
2010	8
Geschäftsfälle HEK gesamt (behandelte Verfahren)	2.141

Tabelle 2: Zahlen aus dem elektronischen Workflow für den Zeitraum 1.9.2005 - 23.8.2010

Fazit

Der elektronische Workflow zum Erstattungskodex ist ein Beispiel für Herausforderungen, denen sich öffentliche Einrichtungen zunehmend stellen müssen. Ziele wie eine Erhöhung der Transparenz und Effizienz müssen vor dem Hintergrund einer sich ständig ändernden Prozesslandschaft erreicht werden. Treibende Kräfte dieser Dynamik sind Gesetze auf nationaler und EU-Ebene sowie ein heterogenes und agiles Umfeld (Partner aus der Privatwirtschaft, Interessensvertreter, Gesetzgeber).

Aus der Projektarbeit von ewEKO lassen sich wichtige Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Einführung eines IT-unterstützten Arbeitsablaufs ableiten: Die Bereitschaft aller Beteiligten, prozessorientierte Strukturen anzunehmen und zu entwickeln sowie die Bereitschaft des Managements, die damit verbundenen Herausforderungen anzunehmen. Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Zusammenführung von fachlich/organisatorischer und technischer Kompetenz im Rahmen eines umfassenden Projektes zur Konzeption und Umsetzung eines elektronischen Workflows.

Im Projekt ewEKO war die Bereitschaft aller Beteiligten (Pharmaindustrie, Interessensvertreter, Fachleute im Hauptverband, IT-Dienstleister) zur konstruktiven und zukunftsorientierten Zusammenarbeit außerordentlich groß. Damit wurden die Differenzen unterschiedlicher Natur überwunden und eine Lösung geschaffen, die einen Meilenstein in der Zusammenarbeit zwischen Industrie und Sozialversicherung darstellt.