



Das digitalisierte Schadenmanagement der Suva

Suva Medical

Im Jahr 2022 hat die Suva ihr Schadenmanagement grundlegend umstrukturiert. Für verunfallte Personen, versicherte Betriebe und Leistungserbringende wie Ärztinnen und Ärzte sowie Spitäler hat sich damit einiges verändert. Erfahren Sie im Interview, wie das digitalisierte Schadenmanagement funktioniert.

27. März 2026

Autorenschaft

Beatrice Domscheit, Bereichsleiterin Fallsteuerung,
Suva Schadenabwicklung
Josef Grab, Chefarzt, Facharzt für Chirurgie,
Suva Versicherungsmedizin

Potenzielle Interessenbindung

Die Autorin/der Autor deklariert darüber hinausgehend
noch folgende wirtschaftliche oder persönliche
Verbindungen: Keine

Die Suva kommt den veränderten Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden entgegen, indem sie ihr Schadenmanagement so weit wie möglich digitalisiert und automatisiert. Dies führt zu mehr Effizienz in Form von besseren Online-Dienstleistungen sowie zu einer Fokussierung des personalisierten Schadenmanagements auf diejenigen Fälle, bei denen es notwendig ist. Der sorgsame Umgang mit den anvertrauten Prämien kommt wiederum den Prämienzahlenden zugute.

Im Jahr 2022 hat die Suva ihr Schadenmanagement grundlegend umstrukturiert. Für verunfallte Personen, versicherte Betriebe und Leistungserbringende wie Ärztinnen und Ärzte sowie Spitäler hat sich damit einiges verändert. Erfahren Sie im Interview, wie das digitalisierte Schadenmanagement funktioniert.

Infobox smartCare

Anfang 2022 haben wir das Programm smartCare ausgerollt und damit einen grossen Schritt hin zu einem digitalisierten und automatisierten Schadenmanagement gemacht. Mitarbeitende haben neue Funktionen übernommen, Teams wurden frisch zusammengesetzt und gewisse Arbeitsschritte werden seither automatisiert abgewickelt. Kundinnen und Kunden profitieren von Online-Self-Services und schnelleren Bearbeitungszeiten. Die Umstellung bedeutet aber auch, dass Sie andere und in den meisten Fällen gar keine persönlichen Ansprechpersonen mehr haben. Inzwischen ist die Umstellung zu smartCare abgeschlossen. Wir optimieren unser Schadenmanagement laufend weiter. Ein Fokus liegt dabei auf dem Ausbau unserer Online-Services.

Interview von Beatrice Domscheit und Josef Grab

Beatrice Domscheit ist Bereichsleiterin in der Abteilung Schadenabwicklung, Josef Grab ist Chefarzt Versicherungsmedizin der Suva. Wir wollten von ihnen wissen, wie Leistungserbringende im digitalisierten und automatisierten Schadenmanagement dennoch die richtigen Ansprechpersonen finden.

Beatrice Domscheit, warum hat sich die Suva 2022 für diese Umstrukturierung entschieden?

Beatrice Domscheit: Die Digitalisierung schreitet in allen Bereichen voran. Die Erwartungen von Kundinnen und Kunden verändern sich. Die Verunfallten, unsere versicherten Betriebe, aber auch unsere Partner und die Leistungserbringenden sind in ihrem Alltag online unterwegs. Sie wünschen sich jederzeit und von überall her Zugang zu ihren Unterlagen. Unsere Machine-Learning-Modelle ermöglichen schnellere Durchlaufzeiten, sodass unsere Kundinnen und Kunden von uns schneller eine Antwort erhalten. Zudem haben wir für die Mitarbeitenden der Suva attraktivere Jobs geschaffen. Natürlich ist die Suva basierend auf dem Unfallversicherungsgesetz auch verpflichtet, wirtschaftlich und effizient zu handeln – die Digitalisierung unterstützt uns dabei, die Verwaltungskosten tief zu halten. Dass dabei der Mensch nicht zu kurz kommt, wird durch die umfassende Zuständigkeit der Suva bis hin zur Wiedereingliederung oder Berentung sichergestellt.

Josef Grab, was bedeutet das für Leistungserbringende?

Josef Grab: Wir bieten für Leistungserbringende verschiedene nützliche Online-Services und Formulare an, welche die Kommunikation und den Datenaustausch mit der Suva einfacher machen und sowohl Kosten als auch viel Zeit sparen. Die elektronische Kommunikation funktioniert direkt über die eigene Praxissoftware. Daten und Informationen können rund um die Uhr abgerufen werden. Ausserdem erfüllt die Datenübermittlung die höchsten Sicherheitsstandards.

Wie viel Automatisierung ist hier dabei?

Beatrice Domscheit: Nur die positiven Entscheidungen werden automatisiert gefällt, negative (Ablehnungen) werden durch Mitarbeitende der Suva bearbeitet. Eine schnelle Entscheidung hilft auch den Leistungserbringenden, weil so zeitnah Kostengutsprachen erteilt und Rechnungen freigegeben werden können.

In der Schadenabwicklung geht es um Menschen, da kann doch ein unpersönlicher Ansatz nicht funktionieren ...

Beatrice Domscheit: Ich verstehe, dass man erst einmal erstaunt ist, wenn man davon hört. Wir arbeiten mittlerweile seit vier Jahren nach dem neuen System. In dieser Zeit hat sich bestätigt, dass wir den richtigen Ansatz gewählt haben. Die Entscheidungswege und die Dauer bis zu einer Entscheidung haben sich deutlich verkürzt. Das kommt unseren Kundinnen und Kunden zugute. Und mit der heutigen Arbeitsweise können auch rechtliche Vorgaben besser eingehalten werden. Die Fälle werden strukturierter und einheitlicher geführt. Kundinnen und Kunden sind also nicht mehr abhängig von einzelnen Sachbearbeitenden. Zudem haben unsere Mitarbeitenden Zeit, sich um anspruchsvolle Situationen zu kümmern.

Fachliche Fragen zu einem Schadenfall	Mailadresse für medizinische Berichte	Fragen zum elektronischen Datenaustausch	Versicherungsmedizinische Fragen	Vermittlung von medizinischen Gutachten
Wir haben pro Region ein eigenes Kompetenz-Center Schaden für fachliche Fragen zu einem Schadenfall. Die Kontaktinformationen finden Sie hier: Leistungen nach Unfällen oder bei Berufskrankheiten	Es gibt die Möglichkeit für Leistungserbringende, medizinische Berichte an eine zentrale Mailadresse zu senden. Dafür muss eine Vereinbarung unterschrieben werden. Das Formular finden Sie auf unserer Webseite. Wir bieten einfache Möglichkeiten, um medizinische Berichte einzureichen und wichtige Dokumente zu erhalten. Informieren Sie sich hier über die Voraussetzungen.	Bei Fragen zum elektronischen Datenaustausch mit der Suva kontaktieren Sie bitte den technischen Support per E-Mail unter EDI.support@suva.ch	Allgemeine (fallunabhängige) versicherungsmedizinische Fragen können Sie über die Mailadresse versicherungsmedizin@suva.ch einreichen. Für fachliche medizinische Fragen zu einem Schadenfall kontaktieren Sie bitte das zuständige Kompetenz-Center Schaden (siehe Spalte 1).	Die Clearingstelle der Suva gibt medizinische Gutachten bei unabhängigen, externen Expertinnen und Experten in Auftrag. Sobald die Stellungnahme vorliegt, lässt unsere Clearingstelle sie von weiteren unabhängigen Fachpersonen prüfen. 041 419 54 41 gutachten-clearing@suva.ch

Eine Übersicht der Dienstleistungen und Ansprechpersonen finden Sie auch hier:

[Versicherungsmedizin: Leistungen und Know-how](#)

Und wie ist die neue Arbeitsweise für die Mitarbeitenden der Suva?

Beatrice Domscheit: Wenn wir ehrlich sind, war es auch früher für einzelne Personen nicht möglich, über eine hohe Anzahl von Dossiers den vollständigen Überblick zu haben. Hinzu kommt, dass immer mehr Mitarbeitende aus unterschiedlichen Gründen Teilzeit arbeiten. Mit der aufgabenbasierten Arbeitsweise besteht nun der Vorteil, dass auch bei Abwesenheit einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters jederzeit an den Schadenfällen weitergearbeitet werden kann. Ruft jemand an, sieht der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin am Telefon sofort alle Eckdaten der verunfallten Person im System und kann Auskunft geben.

Aber jetzt konkret: Wo kann ich mich als Arzt oder Ärztin melden? Können Sie mir direkte Kontaktangaben geben?

Josef Grab: Sie kommunizieren mit uns auf unterschiedliche Arten. Je nachdem, was Sie von uns benötigen, bieten wir verschiedene Kanäle an. Sie können beispielsweise bestimmte Module in Ihre Praxissoftware integrieren, um Dokumente und Berichte mit uns zu teilen. Zudem haben wir auch Online-Services, die über das Internet verschiedene Optionen zugänglich machen.

Was sollen Leistungserbringende beachten, damit die Zusammenarbeit mit der Suva effizient verläuft?

Josef Grab: Wir haben verschiedene Dienstleistungen. Wenn Leistungserbringende die Kanäle für den elektronischen Datenaustausch nutzen, kommen unsere automatisierten Prozesse in Gang und wir können Entscheide schnell fällen. Darum empfehlen wir Ihnen, unsere Services zu nutzen und diese auch bei Berufskolleginnen und -kollegen zu bewerben:

- **Elektronischer Bilddatenaustausch (EBIDA):**
Zur Abwicklung von Schadenfällen benötigen wir häufig Röntgenbilder sowie Befundberichte von verunfallten Personen. Der effizienteste und sicherste Weg für den Austausch dieser Bilddaten ist der elektronische Bilddatenaustausch (EBIDA).
- **Schadennummer-Service:**
Mit unserem Schadennummer-Service können Sie rund um die Uhr die zu einem Schadenfall gehörende Schadennummer suchen und weitere notwendige Informationen abfragen. Sie erhalten ausserdem sofort Auskunft über die Stellungnahme zu einem Ereignis oder einer Berufskrankheit sowie Informationen zum zuständigen Kompetenz-Center Schaden.
- **Rechnungs(status)-Service:**
Mit dem Rechnungsstatus-Service der Suva können Sie den Status einer bei der Suva eingereichten Heilkostenrechnung rund um die Uhr prüfen.
- **medForms:**
Via medForms können Sie vorbefüllte medizinische Formulare abrufen oder eigene medizinische Dokumente zur elektronischen Übermittlung hochladen.

Korrespondenzadresse

Beatrice Domscheit
Suva Schadenabwicklung

beatrice.domscheit@suva.ch