

SBK Pressemeldung

Qualität in Zahlen: SBK veröffentlicht Transparenzbericht 2022

Die SBK erweitert die Qualitätsberichterstattung in ihrem achten Transparenzbericht um zusätzliche Vergleichsgrößen und Kennzahlen. Sie will damit die Qualitätsinitiative innerhalb der GKV weiter vorantreiben.

München, 07.09.2023. Deutschlands größte Betriebskrankenkasse und Vorreiterin in Sachen Qualitätstransparenz, die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse, hat ihren Transparenzbericht 2022 veröffentlicht. In dem 27-seitigen Bericht wertet die Krankenkasse die wichtigsten Qualitätskennzahlen für Versicherte aus – und das bereits zum achten Mal in Folge. Die SBK war 2016 die erste Krankenkasse, die Zahlen zu eingegangenen Beschwerden und Widersprüchen öffentlich gemacht hat. Seit diesem Jahr gibt es nun eine offizielle Empfehlung von 45 Qualitätskriterien des GKV-Spitzenverbands. Als Vertreterin der BKK-Gemeinschaft hat die SBK maßgeblich an der Erarbeitung der Kennzahlen mitgewirkt und orientiert sich auch im aktuellen Bericht daran. Inzwischen ist auch der Gesetzgeber aktiv geworden und wird eine Veröffentlichungspflicht verankern. Dies ist ein weiterer wichtiger Meilenstein für die SBK-Initiative deren Ziel es ist, den Qualitätsvergleich für die Versicherten so einfach zu machen, wie den Preis-/Leistungsvergleich.

Fast 1,3 Millionen Anträge hat die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse 2022 in den sechs ausgewiesenen Kategorien bearbeitet – von Reha und Vorsorge über Krankengeld, Zahnersatz, Hilfsmittel und Pflege bis zu Häuslicher Krankenpflege. Die Mehrheit hat sie bewilligt: 2022 betrug die Genehmigungsquote in Bereichen wie Krankengeld, Zahnersatz oder Hilfsmittel bei 99 Prozent und höher. Der Median der Bearbeitungsdauer ausgewiesener Leistungsbereiche lag bei ein bis knapp drei Arbeitstagen. Eine wichtige Neuerung in diesem Jahr ist dabei die Veröffentlichung der Bezugsgröße „100.000 Versicherte“. Sie ist die Voraussetzung dafür, um den Vergleich mit anderen Krankenkassen zu ermöglichen.

Ein gutes Entscheidungs- und Widerspruchsverfahren braucht gute Kommunikation

Im vergangenen Jahr gingen 2.958 Widersprüche bei der Krankenversicherung und 2.529 bei der Pflegeversicherung ein. In beiden Bereichen ist die Zahl im Vergleich zum Vorjahr gesunken: von 2,9 Widersprüchen pro 1.000 Versicherte auf 2,7 und 2,3. Aus Sicht der Versicherten lag die Erfolgsquote in diesem Bereich bei 43 Prozent und 45 Prozent. Wie viele Widersprüche bei einer Kranken- oder Pflegeversicherung eingehen, hängt von unterschiedlichen Faktoren ab. „Manchmal liegt es an schwer nachvollziehbaren gesetzlichen Regelungen, manchmal sind sie begründet durch formale und für die Betroffenen zu langwierige Verfahren, wie zum Beispiel bei der Pflegebegutachtung“, erläutert Dr. Gertrud Demmler, Vorstandin der SBK, zum Widerspruchsverfahren. „Ein gutes Entscheidungs- und Widerspruchsverfahren einer Krankenkasse gelingt dann, wenn Entscheidungen schnell, verständlich und für die Versicherten nachvollziehbar kommuniziert werden. Auch deshalb ist es uns wichtig, den

Prozess und die Erfahrungen unserer Versicherten transparent zu machen und daraus zu lernen.“

Zwei Seiten einer Medaille: Ohne Patientenfeedback kein Qualitätsurteil

„Als Vorreiterin in Sachen Qualitätstransparenz freut es uns ganz besonders, dass auch der Gesetzgeber dieses wichtige Thema nun auf die Agenda gesetzt hat und derzeit an einem Gesetzentwurf zu mehr verpflichtender Qualitätstransparenz arbeitet. Denn wir sind weiterhin davon überzeugt: Transparenz über die Leistungsbereitschaft und das tatsächliche Agieren einer Kasse sind zwingende Voraussetzungen dafür, die Qualität in der GKV zu verbessern“, kommentiert Demmler die aktuellen Pläne im Gesundheitsministerium. „Aber Kennzahlen alleine sind nur eine Seite der Medaille. Volle Transparenz ist erst gegeben, wenn wir das Feedback der Versicherten mit einholen. Ohne das Urteil von Patient*innen kann es kein Qualitätsurteil geben“, so Demmler weiter.

Das Feedback ihrer Versicherten holt die SBK unter anderem über die jährliche repräsentative Versichertenbefragung ein. Die Ergebnisse werden – wie schon in den Jahren zuvor – ebenfalls im Transparenzbericht veröffentlicht. Bei der diesjährigen Befragung gingen 5.600 Rückmeldungen ein und geben der SBK ein gutes Zeugnis: 80 Prozent sind mit den Leistungen der SBK „vollkommen zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. 86 Prozent der Versicherten würden die SBK weiterempfehlen.

Von der Mengen- zur Menschenorientierung

Demmler resümiert: „Ich bin fest davon überzeugt, dass Transparenz ein zentraler Hebel sein kann, um unser Gesundheitswesen fundamental zu verändern. Wir stehen vor großen Herausforderungen – die Transformation hin zu einem nachhaltigen und am Menschen orientierten Gesundheitswesen muss uns gelingen. Transparenz legt unsere aktuelle, fehlgeleitete Mengen-Orientierung offen – viel hilft viel und bekommt viel Geld. Transparenz ist damit Treiber für mehr Qualitätsorientierung und einer echten Ausrichtung am Menschen. Ich denke, dafür lohnt sich der Aufwand.“

Den aktuellen Transparenzbericht 2022 finden Sie hier: [SBK Transparenzbericht 2022](#)

Über die SBK:

Die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse ist die größte Betriebskrankenkasse Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige Krankenkasse versichert sie mehr als eine Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 86 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren setzt sich die SBK persönlich und engagiert für die Interessen der Versicherten ein. Sie positioniert sich als Vorreiter für einen echten Qualitätswettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung. Voraussetzung dafür ist aus Sicht der SBK mehr Transparenz für die Versicherten – über relevante Finanzkennzahlen, aber auch über Leistungsbereitschaft, Beratung und Dienstleistungsqualität von Krankenkassen. Im Sinne des Kunden vereint die SBK darüber hinaus das Beste aus persönlicher und digitaler Welt und treibt die Digitalisierung im Gesundheitswesen aktiv voran.

Für Rückfragen:

SBK Siemens-Betriebskrankenkasse

Julia Mederle

Stab Unternehmenskommunikation

Heimeranstr. 31

80339 München

Tel.: +49 89 62700-363

Fax: +49 89 62700-60363

E-Mail : julia.mederle@sbk.org

Internet: www.sbk.org