

SBK Pressemeldung

Transparenzinitiative: SBK legt zum fünften Mal Beschwerden und Widerspruchszahlen offen

SBK weitet öffentliche Dokumentation von Beschwerden und Widersprüchen über Hilfsmittel hinaus auf vier weitere Bereiche aus

München, 18.02.2021. Zum fünften Mal in Folge veröffentlicht die SBK ihre Zahlen zu Kundenbeschwerden und Widersprüchen. Ziel der Initiative ist es, die Grundlage für mehr Transparenz und Vergleichbarkeit in der gesetzlichen Krankenversicherung zu legen.

Im Vergleich zum Vorjahr geht die SBK dieses Jahr in ihrer Transparenzoffensive noch einen Schritt weiter und dokumentiert ihre Qualitätskennzahlen für vier weitere Bereiche: Zu der Veröffentlichung der Beschwerden und Widersprüche insgesamt sowie der Zahlen im Bereich Hilfsmittel kommen die Bereiche Pflege, Krankengeld, Reha und Zahnersatz. Diese Bereiche haben für viele Versicherte eine große Relevanz, da sie zentrale Lebensabschnitte betreffen, die häufig mit großer Unsicherheit verbunden sind. Entsprechend ist hier die Erwartungshaltung der Versicherten besonders groß und die Anforderung an die Kommunikation deutlich höher.

Genehmigungsquote 2020 zwischen 78 Prozent und 99 Prozent

Die Genehmigungsquote für 2020 eingegangene Anträge auf Hilfsmittel lag bei 94 %, im Bereich Krankengeld sogar bei 99 %. Anträge auf Reha und Anschlussheilbehandlungen wurden zu 78 % genehmigt, in der Pflege zu 80 %. Beim Zahnersatz lag die Genehmigungsquote bei 99 %.

Neue Zählweise sorgt für Anstieg der dokumentierten Widersprüche

Um die Aussagekraft der dokumentierten Widersprüche zu erhöhen, wurde die Datengrundlage noch einmal optimiert. Dazu Sandra Hofmann, Leiterin der SBK-Widerspruchsstelle: „Die bisherige Kennzahl umfasste nur die Widersprüche, die in der zentralen Widerspruchsstelle eingegangen sind. Dorthin wird ein Widerspruch weitergeleitet, wenn die Kolleg*innen in der Kundenberatung auch nach intensiver Prüfung keine positive Entscheidung für die/den Versicherte*n treffen konnten“. In den Zahlen für 2020 legt die SBK sowohl die Widersprüche offen, die bis zur zentralen Widerspruchsstelle gelangt sind, als auch die Widersprüche, die bei den Kundenberater*innen eingegangen sind und dort gelöst wurden. „Diese neue Zählweise spiegelt das Widerspruchsgeschehen aus Sicht unserer Kunden*innen wider. Sicher ist die Zahl dadurch höher. Dieses Vorgehen gibt uns aber die Chance, Verbesserungspotential noch viel schneller zu erkennen“, so Hofmann (den vollständigen Hintergrund zur neuen Zählweise der Widersprüche können Sie [hier](#) nachlesen). 2020 gingen insgesamt 5.503 Widersprüche bei der SBK ein. 182-mal wurde 2020 von Seiten der Versicherten gegen Widerspruchsbescheide geklagt. Die abgeschlossenen Sozialgerichtsverfahren belaufen sich 2020 auf 218. Die Erfolgsquote der SBK vor Gericht lag bei 81 %.

Die ausführlichen Infografiken zu den Gesamtzahlen und den einzelnen Bereichen stehen unter diesem [Link zum Download](#) bereit.

Die Initiative für mehr Transparenz und Vergleichbarkeit braucht mehr Mitstreiter*innen in GKV und Politik

„Wir sind auch weiterhin überzeugt: Transparenz über das Leistungsverhalten aller gesetzlichen Kassen ist zwingende Voraussetzung dafür, die Qualität in der GKV zu verbessern und eine entsprechende Debatte anzustoßen. Leider folgen immer noch zu wenige Krankenkassen unserem Beispiel und legen ihre Widerspruchsahlen offen“, sagt Dr. Gertrud Demmler, Vorständin der SBK. „Fakt ist aber auch, dass selbst vergleichbare Kennzahlen über Genehmigungsquoten oder Widersprüche nur einen Aspekt der Qualität einer Krankenkasse abbilden“, so Dr. Demmler weiter. „Im Rahmen unserer Transparenz- und Qualitätsinitiative rückt daher die Wahrnehmung der Versicherten immer mehr in den Fokus. Wie erleben Versicherte ihre Kasse im Leistungsfall? Nur wenn die Versicherten ihrer Krankenkasse eine gute Leistung bescheinigen, kann von guter Qualität gesprochen werden.“

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 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.500 Mitarbeitern in 94 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
Elke Ruppert
Stab Unternehmenskommunikation
Heimeranstr. 31
80339 München
Tel. +49 (89) 62700-161
Fax: +49 (89) 62700-60161
E-Mail: elke.ruppert@sbk.org
Internet: www.sbk.org

Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:



www.sbk.org



www.facebook.com/sbk



twitter.com/Siemens_BKK