

# SBK – Unsere Perspektive



## Krankenkassen in ihrer Beraterrolle stärken – Für eine umfassende Versichertenbegleitung

### Individuelle und umfassende Versichertenberatung braucht Daten

Versichertenberatung ist im Gesetz zwar verankert, läuft aktuell aber unnötig bürokratisch ab. Nicht im Gesetz berücksichtigt ist, dass Krankenkassen für eine umfassende und zielgerichtete Beratung auch Daten benötigen. Sie müssen die Situation und Bedarfe ihrer Versicherten kennen: Wie könnte beispielsweise eine Haushaltshilfe den Alltag unterstützen? Welche konkreten Anforderungen hat die Versicherte oder der Versicherte hinsichtlich der Reha? Wie steht der Arbeitgeber einer Wiedereingliederungsmaßnahme gegenüber? Diese Informationen erhalten die Krankenkassen – nach Einzeleinwilligung – aus Gesprächen mit Versicherten. Ihnen liegen zudem zahlreiche (Abrechnungs-)Daten vor, die wertvollen Input für das Beratungsangebot liefern könnten. Um jedoch das Potenzial, das in diesen Informationen liegt, auch nutzen zu können, benötigen die Kassen das Recht, die vorhandenen Daten zu erheben, zusammenzuführen und auszuwerten. Aus diesen Informationen lassen sich im nächsten Schritt maßgeschneiderte Angebote zusammenstellen, die einen echten Mehrwert für die Versicherten erzeugen.

### Unterstützung im Ernstfall



Ein Beispiel: Die Versicherte Rike Müller muss sich einer Rücken-OP unterziehen und benötigt im Anschluss eine Reha. In dieser Situation beschäftigen Frau Müller zahlreiche Fragen: Muss die OP wirklich sein? Oder soll ich besser eine zweite Meinung einholen? Wo finde ich einen guten Facharzt, welches Krankenhaus hat gute Erfolge? Wer kümmert sich um Kinder und Haushalt während der Reha? Wo gibt es eine für meine Erkrankung und Bedürfnisse passende Reha-Einrichtung? Mein Arzt empfiehlt die Einrichtung A, zahlt das meine Kasse und wie komme ich zu dieser Leistung? Mein Arzt sprach außerdem von einer stufenweisen Wiedereingliederung nach der Reha, damit ich nicht sofort wieder arbeitsunfähig werde – wer unterstützt mich dabei?

#### Im Fall von Rike Müller geht es um eine Beratung zu gleich mehreren Themen:

- Beratung zu einer Zweitmeinung zur geplanten Rücken-OP
- Beratung zur Unterstützung durch eine Haushaltshilfe
- Beratung bei der Auswahl von Klinik und Reha-Einrichtung
- Beratung zur stufenweisen Wiedereingliederung
- Optional: Beratung zu geeigneten Präventionskursen oder Hilfsmitteln

## Krankenkassen sind für Beratung optimal ausgestattet

Krankenkassen beraten ihre Versicherten täglich zu diesen und ähnlichen Versicherungs- und Versorgungsthemen. Sie tun dies nicht nur, weil sie einen gesetzlichen Auftrag dazu haben (§ 1 Satz 4 SGB V). Versicherte wie Frau Müller erwarten diese Beratung von ihrer Krankenkasse und fordern sie aktiv ein. Zu Recht erwartet sie eine ganzheitliche Perspektive zu ihrer Situation, eine umfassende Beratung durch ihre Kasse und ein individuelles, ihren Bedürfnissen entsprechendes Angebot. Und das aus gutem Grund: Krankenkassen sind optimal dafür ausgestattet, Versicherte umfassend zu beraten und zu begleiten. Denn die Kasse von Frau Müller hat – als einzige Akteurin im Gesundheitswesen – einen Gesamtblick auf ihre Versorgungssituation und Krankheitsgeschichte. Sie kennt außerdem verschiedene Behandlungsoptionen, die für Frau Müller in Frage kommen. Die Kasse hat als Körperschaft des öffentlichen Rechts, anders als private Unternehmen, keine Gewinnerzielungsabsicht und kann daher frei von kommerziellen Zielen beraten. Das macht sie zu einer glaubwürdigen Partnerin für die Versicherte. Im Gespräch kann die Kasse Frau Müller konkrete Leistungen vorschlagen und deren Genehmigungen direkt auf den Weg bringen – schnell und unbürokratisch. Ein klarer Mehrwert für die Versicherte.

## Versicherte wünschen sich unbürokratische Beratung

Jedoch gibt es im Beratungsalltag der Kassen viele Hürden, die sie daran hindern, ihrer Rolle umfassend nachzukommen und Versicherte wie Frau Müller schnell und einfach zu unterstützen. Denn grundsätzlich gilt: Für jede dieser Beratungen muss die Krankenkasse eine spezifische Einwilligung einholen. Das führt in der Praxis zu Bürokratie und stößt auf Unverständnis auf Seiten der Versicherten.

In der Regel ist es sinnvoll und richtig, dass Versicherte der Kasse vor einer Beratung ihr Einverständnis geben. Ohne Einwilligung ist eine proaktive Beratung durch die Kasse derzeit nur in Einzelfällen möglich, etwa für das Krankengeld-Fallmanagement, das Krankenhaus-Entlassmanagement, die Hospiz- und Palliativberatung sowie die Pflegeberatung. Bei allen anderen Beratungsthemen muss jeweils eine Einzeleinwilligung eingeholt werden – im Fall von Frau Müller wären das mindestens fünf Einwilligungen. Dies erschwert die Kommunikation zwischen Kasse und der Versicherten. Nach unserer Erfahrung wünschen sich die Versicherten eine niedrigschwellige und proaktive Beratung durch die Krankenkasse, die sich an der konkreten Versorgungssituation orientiert – pragmatisch und ohne dass große Aufwände entstehen.

Für Versorgungsinnovationen und Einzelthemen (Krankengeld-Fallmanagement, Pflegeberatung, Hospiz- und Palliativberatung) ist das Recht von Krankenkassen, Daten zu erheben und zu nutzen, zwar bereits im Gesetz verankert. Für die Daten, die im praxisnahen Beispiel von Frau Müller für eine gute Beratung notwendig wären, hat der Gesetzgeber bisher jedoch keinerlei Datenerhebungs- und Nutzungsrecht vorgesehen. Eine datengestützte Beratung von Frau Müller zu ihrer individuellen Situation und den Entscheidungs- und Handlungsalternativen ist folglich nach wie vor nicht möglich.

Fazit: Bürokratische Bewilligungsprozesse und mangelnde Durchgängigkeit der Regelungen zur Datennutzung führen aktuell zu rechtlicher Unsicherheit für die Kassen. Dieser Flickenteppich sollte dringend entflochten werden, damit sie ihren gesetzlich verankerten Beratungsauftrag im Sinne ihrer Versicherten erfüllen können.

## Wir fordern ein vereinfachtes Einwilligungsmanagement und ein umfassendes Datennutzungsrecht.



### Rechtliche Unsicherheiten beseitigen!

- Das Beratungsrecht der Kassen muss rechtssicher und umfassend im Sozialgesetzbuch verankert und bestehende rechtliche Unsicherheiten beseitigt werden.



### Potential nutzen!

- Ein Datenverarbeitungs- und Nutzungsrecht für Krankenkassen muss im Gesetz verankert werden, damit Krankenkassen zielgerichtet und individuell beraten können - unter Berücksichtigung der Situation und der Bedürfnisse ihrer Versicherten.



### Individuelle Beratung vereinfachen!

- Die Regelungen zur Einwilligung der Versicherten in die Beratung und Datennutzung durch die Krankenkassen müssen vereinfacht werden, damit Beratung niedrigschwellig und unbürokratisch stattfinden kann. Dafür muss § 68b SGB V auf die gesamte Beratung erweitert und die rechtliche Situation so gestaltet werden, dass die Kassen Beratungsbedarfe ermitteln und Beratung proaktiv anbieten dürfen. Die Einwilligung zur Beratung kann seitens der Versicherten ganz oder teilweise jederzeit widerrufen 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 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

Stab Politik

Judith Kärtner

Heimeranstr. 31

80339 München

E-Mail: [judith.kaertner@sbk.org](mailto:judith.kaertner@sbk.org)

Tel. +49 (89) 62700-245

Mobil: [+49 \(151\) 70635166](tel:+4915170635166)

Internet: [www.sbk.org](http://www.sbk.org)