

SBK Pressemeldung

Mehr Qualität durch Transparenz: SBK zieht Jahresbilanz

SBK veröffentlicht siebten Transparenzbericht

München, 23.06.2022. Rund 40.000 Mal haben sich Versicherte 2021 bei der SBK beschwert. Eine gute Nachricht für die Krankenkasse: Jede einzelne Rückmeldung, mit der Versicherte eine Erwartung an die SBK formulieren, kann sie für die stetige Verbesserung von Kommunikation und Prozessen nutzen. 2016 war die SBK die erste Krankenkasse, die Zahlen zu eingegangenen Beschwerden und Widersprüchen öffentlich gemacht hat. Jetzt erscheint die siebte Jahresbilanz mit Daten, die für Versicherte relevant sind. Dass diesen Weg inzwischen weitere, große Krankenkassen gehen – anfangs hauptsächlich Betriebskrankenkassen – ist für die SBK ein Zwischenerfolg. Ziel ist es, die Qualität von Krankenkassen insgesamt transparent und so zu einem maßgeblichen Faktor bei der Kassenwahl zu machen.

Schon in den vergangenen Jahren hatte die SBK ihre Transparenzinitiative um zusätzliche Kennzahlen, zum Beispiel Genehmigungs- und Ablehnungsquoten von Leistungen erweitert. 2021 lag die Genehmigungsquote in Bereichen wie häusliche Krankenpflege, Zahnersatz oder Hilfsmittel bei knapp unter 100 Prozent, der Median der Bearbeitungsdauer der relevanten Leistungen bei ein bis zwei Tagen. Mit dem vorliegenden Transparenzbericht veröffentlicht die SBK nun zudem Informationen aus für die Versicherten gewichtigen Leistungsbereichen wie Kinderkrankengeld und Psychotherapie.

Nächstes Ziel der SBK: vergleichbare Kennzahlen

Trotz der wachsenden Zahl transparenter Krankenkassen ist der Mehrwert für Versicherte noch eingeschränkt. „Wir brauchen mehr Vergleichbarkeit in der Branche“, erklärt Dr. Gertrud Demmler, Vorständin der SBK. „Widersprüche, Beschwerden oder Genehmigungen einer Leistung sollten nach einheitlichen Maßstäben definiert werden. Bestehende Definitionen werden jedoch häufig unterschiedlich ausgelegt. Wir stecken uns daher als nächstes großes Ziel, vergleichbare Qualitätskennzahlen zu beschreiben.“ Dafür befindet sich die SBK im engen Austausch mit anderen Betriebskrankenkassen sowie dem GKV-Spitzenverband.

Beschwerden werden zur Weiterentwicklung genutzt

40.597 Mal beschwerten sich Versicherte im Jahr 2021 bei der SBK. Jede Beschwerde wird genutzt, um Prozesse nach Möglichkeit zu verbessern. Daher werden auch Rückmeldungen als Beschwerde erfasst, an deren Ursache die SBK nichts ändern kann – beispielsweise aufgrund politischer Rahmenbedingungen oder weil eine ärztliche Behandlung zugrunde liegt. In einem solchen Fall kann sie jedoch an der Kommunikation mit den Versicherten arbeiten: Wenn Versicherte ein Schreiben der SBK erhalten und Rückfragen stellen, zählt die Krankenkasse dies als Beschwerde. Denn offenkundig war das Schreiben nicht eindeutig formuliert.

Überwiegend positives Feedback in Versichertenbefragung

Weiter fasst der Transparenzbericht das Feedback der Versicherten zu ihrer Krankenkasse zusammen, das die SBK im Rahmen ihrer jährlichen repräsentativen Versichertenbefragung eingeholt hat. Hier gibt es einige positive Entwicklungen. So ist seit 2016 der Anteil derjenigen, die schon einmal über einen Wechsel nachgedacht haben, von 65 Prozent auf jetzt 43 Prozent gesunken. Unter den knapp 7.000 Teilnehmenden würden 87 Prozent ihre Krankenkasse weiterempfehlen. Gute Noten geben die Versicherten zum Beispiel für das Preis-Leistungsverhältnis und die persönliche Kundenbetreuung der SBK. Besser werden muss die Krankenkasse im Hinblick auf die Erwartungen junger Menschen.

Den vollständigen Transparenzbericht mit allen Kennzahlen finden Sie hier: www.sbk.org/unternehmen-sbk/aktuelle-berichte-und-zahlen/die-qualitaet-der-sbk-in-zahlen

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
Gesa Seibel
Stab Unternehmenskommunikation
Heimeranstr. 31
80339 München
Tel.: +49 89 62700-573
Fax: +49 89 62700-60573
E-Mail: gesa.seibel@sbk.org
Internet: www.sbk.org