

TRANSPARENZREPORT 2020

INHALT

Seite 4 - Mitglieder und Versicherte

Seite 5 - Service - Telefonie

Seite 6 - Service - BERGISCHE App

Seite 7 - Sozialer Dienst

Seite 8 - Prävention und Sportmedizinische Untersuchung

Seite 9 - Zahnersatz und PZR

Seite 10 - Krankengeld

Seite 11 - Reha

Seite 12 - Hilfsmittel

Seite 13 -14 - Häusliche Krankenpflege, Pflege und Haushaltshilfe

Seite 15 - Behandlungsfehler

Seite 16 - Klagen, Widersprüche und Kundenimpulse

Seite 17 - Auszeichnungen und Siegel

VORWORT



Als Gesundheitspartner mit öffentlichem Auftrag sind wir es uns und unseren Versicherten schuldig offen und ehrlich über Kosten, Qualität, Service und Leistungen zu sprechen und diese Dinge so transparent und nachvollziehbar wie möglich zu gestalten. Diese Verantwortung nehmen wir sehr ernst und legen mit dem Transparenzreport 2020 den Grundstein für mehr Offenheit und Fairness in der Welt der gesetzlichen Krankenversicherungen. Mithilfe von Kennzahlen gibt er wichtige Aufschlüsse über unser Leistungsgeschehen und unsere Widerspruchsverfahren, denn für Versicherte ist es nach wie vor schwer zu beurteilen, wie gut Leistungen und Services einer Krankenkasse wirklich sind. In den gängigen Vergleichsportalen existieren darüber hinaus wenige Angaben zur Bearbeitungszeit von Anträgen, oder zu Beschwerden, Klagen und Widersprüchen. Auch diese Themen müssen angesprochen

werden, denn sie sind Teil unseres täglichen Geschäfts. Dazu gehören selbstverständlich auch die vielen Anträge, die wir bewilligen, Gesundheitsleistungen, die wir bezuschussen oder gar vollständig übernehmen, und Services, die es so nur bei der **BERGISCHEN** gibt und von unseren Versicherten geschätzt und angenommen werden.

Der Erhalt der Gesundheit und die Rehabilitation jedes Einzelnen treibt uns seit knapp 150 Jahren an und bestärkt mich als Vorständin der **BERGISCHEN** Krankenkasse auch zukünftig beispielhaft voranzuschreiten und zur weiteren Transparenz des gesetzlichen Krankenkassensystems beizutragen.

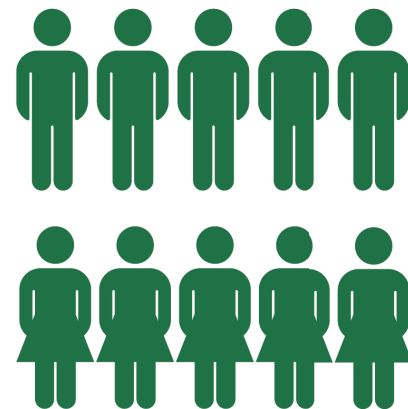
Herzliche Grüße

Ihre Sabine Stamm
Vorständin der BERGISCHEN Krankenkasse

MITGLIEDER UND VERSICHERTE

Ca. 71.000 Versicherte setzen ihr Vertrauen in die **BERGISCHE** Krankenkasse. Mit mehr als 150 Jahren Erfahrung als starker Gesundheitspartner für die Region und darüber hinaus, setzen wir uns täglich für jeden einzelnen Kunden mit Herz und Expertise ein – egal ob in unseren Kundenzentren oder am Telefon, per Mail oder auf unseren anderen digitalen Kanälen.

MITGLIEDER: 53.170
VERSICHERTE: 70.690



SERVICE – TELEFONIE

Ewige Wartezeiten, Call-Center-Sprüche und Computerstimme suchen Versicherte bei der **BERGISCHEN** Krankenkasse vergebens. Hier sind echte Menschen und qualifiziertes Fachpersonal am Werk, die Anrufe in 90 Prozent der Fälle in unter einer Minute annehmen.

WARTEZEIT* IM DURCHSCHNITT



***BIS DER ANRUFER*IN DURCHGESTELLT WIRD**

SERVICE – BERGISCHE APP

BENUTZER: 20.348



= 31,72 %

ALLER VERSICHERTEN

**REZESSION
GOOGLE PLAY STORE:**



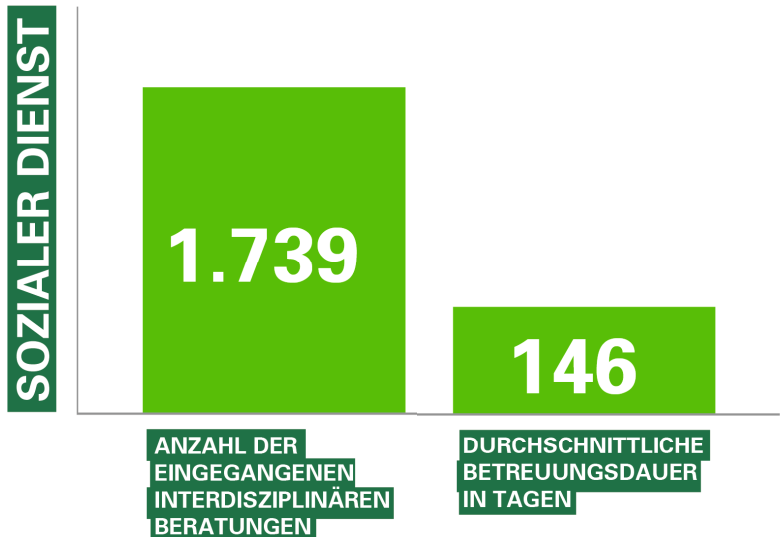
**REZESSION
APPLE APP STORE:**



Mit der kostenlosen **BERGISCHEN** App erledigen unsere Versicherten viele Dinge im Handumdrehen. Beispielsweise können sie sämtliche Dokumente, wie Rechnungen und Bescheinigungen, abfotografieren und in die App hochladen. Zum Ende des Jahres 2020 nutzten rund 32 Prozent unserer Versicherten bereits die App und bewerteten sie überwiegend positiv in den gängigen App-Stores.

SOZIALER DIENST

Wenn sich die Probleme anstauen, der Leidensdruck zunimmt und ein Ausweg aus der derzeitigen Situation unerreichbar scheint, haben Versicherte die Möglichkeit den Sozialen Dienst der **BERGISCHEN** in Anspruch zu nehmen. Die diplomierte Sozialpädagogin Simone Haferkorn nimmt sich der Sorgen und Ängste an, gibt wertvolle und einfühlsame Ratschläge und kann den Betroffenen Auskünfte zu weiteren Beratungsstellen und Institutionen geben. Je früher Hilfe in Anspruch genommen wird, desto besser, denn wir helfen gerne mit Herz und Tat.



PRÄVENTION UND SPORTMEDIZINISCHE UNTERSUCHUNG

PRÄVENTION

178,46 €

DURCHSCHNITTLICHE
KOSTEN PRO KURS

3.445

FÄLLE INSGESAMT

SPORTMEDIZINISCHE VORSORGEUNTERSUCHUNG

109,22 €

DURCHSCHNITTLICHE
KOSTENERSTATTUNG
JE UNTERSUCHUNG

Eine aktive Vorsorge ist in den meisten Fällen der Erfolgsgarant für ein langes, gesundes und unbeschwertes Leben. Wir ermutigen unsere Versicherten zu einer selbstbestimmten Gesundheitsförderung und unterstützen dieses Vorhaben mit attraktiven Leistungen und Vorsorgeangeboten für die ganze Familie. Mit unserem FlexiBonus² stehen jedem Versicherten jährlich über 1.500 Euro für Gesundheitsleistungen zur Verfügung, z. B. Präventionskurse/-reisen mit bis zu 560 Euro oder die Sportmedizinische Vorsorgeuntersuchung mit bis zu 300 Euro.

ZAHNERSATZ

5.571
ANTRÄGE
EINGEREICHT

98%
DAVON
GENEHMIGT

ZAHNERSATZ UND PZR

Gesunde Zähne sehen nicht nur gut aus, sie machen attraktiv und sympathisch. Doch viel wichtiger ist die Tatsache, dass gesunde Zähne für die Gesundheit und Vitalität des ganzen Körpers essentiell sind. Aus diesem Grund bezuschussen wir als eine der wenigen Krankenkassen in Deutschland bis zu 75 Euro für die professionelle Zahnreinigung (PZR). In 2020 nahmen ca. 20 Prozent unserer Versicherten diese Leistung in Anspruch. Und wir geben noch zusätzlich Punkte für unser ausgezeichnetes Bonusprogramm „FlexiBonus²“ oben drauf. Darüber hinaus gewähren wir in nahezu allen Fällen den Antrag auf Zahnersatz.

PROFESSIONELLE ZAHNREINIGUNG

66,66 €

DURCHSCHNITTLICHE
KOSTENERSTATTUNG

19 %

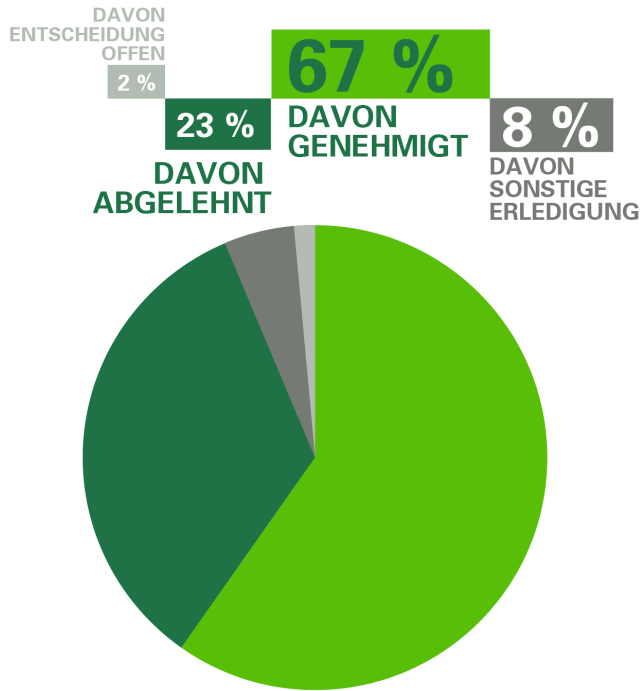
INANSPRUCHNAHME
ALLER VERSICHERTEN

KRANKENGELD



Jede langwierige Verletzung oder Krankheit ist ein massiver Einschnitt in das Leben und kann zur emotionalen Belastungsprobe werden. Damit Betroffene sich voll und ganz auf ihre Genesung konzentrieren können, sind sie nach sechs Wochen Krankschreibung, wenn die Entgeltfortzahlung des Arbeitgebers endet, von der **BERGISCHEN** abgesichert.

KUREN & REHA



KUREN & REHA
ANTRÄGE EINGEREICHT: 878

Mit der medizinischen Rehabilitation wird versucht, die Erwerbsfähigkeit zu erhalten oder zu verbessern. Es gibt allerdings auch Angebote zur medizinischen Rehabilitation für Menschen, die nicht im Erwerbsleben stehen (z. B. Kinder, Jugendliche) oder für Mütter und Väter (Mutter-/Vater-Kind-Maßnahmen). Anspruch auf eine stationäre Rehabilitation besteht dann, wenn die ärztliche Behandlung oder ambulante Rehabilitationsmaßnahmen nicht ausreichen, um eine Krankheit zu heilen oder ihre Beschwerden zu lindern.

Die ambulanten Vorsorgeleistungen in Kuren zählen zu den medizinischen Vorsorgeleistungen, die von gesetzlichen Krankenkassen übernommen werden.

Kuren und Reha-Angebote leisten somit einen wichtigen Beitrag zur Gesundheit unserer Versicherten. Leider können wir nicht alle eingereichten Anträge bewilligen, z. B. wenn eine ambulante Behandlung ausreichend ist, oder die letzte Maßnahme noch nicht lang genug zurückliegt. Doch auch in solchen Fällen finden wir eine gemeinsame Lösung, mit der Betroffenen geholfen werden kann.

HILFSMITTEL

Zur Krankenbehandlung sind oft auch technische oder andere Hilfsmittel medizinisch notwendig, die zusätzlich unterstützen und bei der Heilung helfen. Die **BERGISCHE** übernimmt Hilfsmittel, die im Einzelfall erforderlich sind, um den Erfolg einer Krankenbehandlung zu sichern, einer drohenden Behinderung vorzubeugen oder eine bereits vorhandene Behinderung auszugleichen. Im Jahr 2020 wurden 97 Prozent der beantragten Hilfsmittel genehmigt. In den übrigen 3 Prozent fanden wir mit den Versicherten und Dienstleistern meistens eine andere oder sogar bessere Alternative – ganz im Sinne der Versicherten.

HILFSMITTEL

28.589



ANTRÄGE EINGEREICHT

27.614



DAVON GENEHMIGT

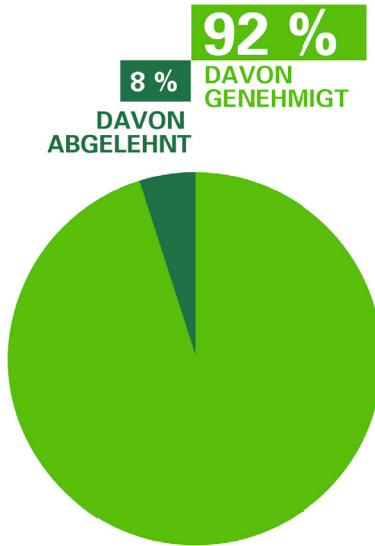
975



DAVON ABGELEHNT

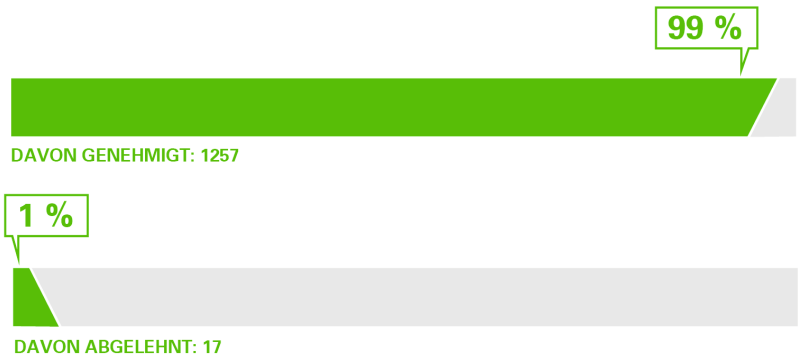
HÄUSLICHE KRANKENPFLEGE PFLEGE UND HAUSHALTSHILFE

HAUSHALTSHILFE
ANTRÄGE EINGEREICHT: 215



HÄUSLICHE KRANKENPFLEGE

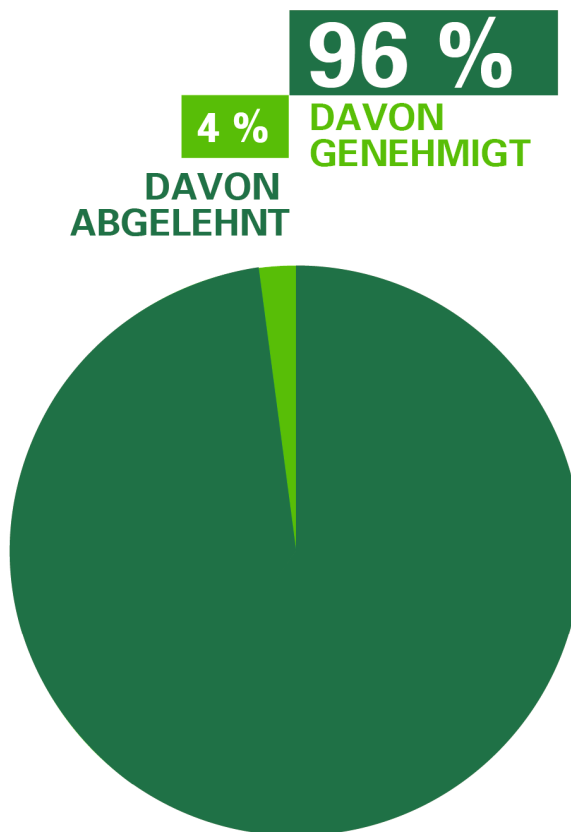
ANTRÄGE EINGEREICHT: 1.274



PFLEGE

Angehörige zu Hause zu pflegen gehört für viele Menschen zum Alltag. Mitunter beginnt die Pflegebedürftigkeit bereits mit der Geburt oder ist die Folge einer Krankheit oder eines Unfalls.

Die **BERGISCHE** Pflegekasse lässt Betroffene und deren Angehörige nicht alleine in dieser schweren Zeit. Dafür bieten wir zahlreiche Pflegeleistungen, darunter Pflegegeld, die Finanzierung ambulanter Dienste, übernehmen die Kosten für die Versorgung in einem Pflegeheim oder bezuschussen einen barrierefreien Umbau der Wohnräumlichkeiten.



PFLEGE

ANTRÄGE EINGEREICHT: 649

BEHANDLUNGSFEHLER

In der Medizin lassen sich Behandlungsfehler nie vollständig vermeiden, auch wenn diese für Betroffene schwere gesundheitliche und seelische Folgen haben können. Mithilfe unseres Medizinischen Dienstes unterstützen und beraten wir Betroffene, die falsch aufgeklärt, diagnostiziert oder therapiert wurden, um für sie eine optimale Lösung zu finden.

BEHANDLUNGSFEHLER

GEMELDETE
VERDACHTSFÄLLE

14

DAVON VOM
MED. DIENST
BEGUTACHTET

12

KLAGEN, WIDERSPRÜCHE UND KUNDENIMPULSE

Hin und wieder kommt es vor, dass Versicherte mit unseren Entscheidungen nicht einverstanden sind und Widerspruch einlegen. Das ist völlig in Ordnung und das Widerspruchsrecht ein wertvolles und schützenswertes Gut für unsere Versicherten. Für uns als Krankenkasse spricht allerdings, dass im Jahr 2020 nur 3 Prozent aller Fälle der Widerspruchsausschuss die ursprünglich getroffene Entscheidung zugunsten des Versicherten revidiert hat. Sind unsere Versicherten auch mit der Entscheidung des Widerspruchsausschusses nicht einverstanden, haben sie die Möglichkeit ein Sozialgerichtsverfahren einzuleiten. Von 37 eingereichten Sozialgerichtsklagen haben unsere Versicherten lediglich in 14 Prozent der Fälle Recht bekommen. Mit dieser geringen Quote untermauern wir unseren Leistungsbewilligungsprozess, der in den allermeisten Fällen sehr gut funktioniert.

110 KUNDENIMPULSE

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Deshalb ist es uns wichtig, von unseren Kunden ein Feedback zu unserer Arbeit zu bekommen. Anregungen und Kritik helfen uns eventuelle Fehlerquellen zu erkennen, Abläufe zu verbessern und aufgekommene Probleme zu lösen. Wir nehmen alle Kundenimpulse sehr ernst und über Lob freuen wir uns natürlich auch. Denn von einem offenen fairen Austausch profitieren alle.

WIDERSPRÜCHE

Eingereichte Widerspruchsanträge gegen abgelehnte Entscheidungen 552, hiervon durch den Widerspruchsausschuss entschieden 336, hiervon durch den Widerspruchsausschuss zurückgewiesen 97,02 %

KLAGEN

37
ERHOBEN

86%
GEWONNEN

AUSZEICHNUNGEN UND SIEGEL 2020

„Qualität mit Heimvorteil“ –

das ist für die **BERGISCHE** Krankenkasse nicht nur ein Slogan, sondern gelebte Wirklichkeit, die sich in unseren Auszeichnungen seit vielen Jahren widerspiegelt. Die **BERGISCHE** ist ein verlässlicher und starker Gesundheitspartner.



Die BERGISCHE ist immer für Sie da.
Online sogar 24 Stunden.
Finden Sie Ihre Ansprechpartner
auf unserer Internetseite oder rufen
Sie uns einfach an.

Telefon: 0212 2262-0
info@bergische-krankenkasse.de
www.bergische-krankenkasse.de



0212 22620-0



Die Bergische Krankenkasse



Bergische Krankenkasse



Die Bergische Krankenkasse



[bergische-krankenkasse.de/
socialmedia](http://bergische-krankenkasse.de/socialmedia)

#LEISTUNGSSTARK
#SERVICESTARK
#HEIMATNAH