

Neuer Qualitätstransparenzbericht der DAK-Gesundheit Krankenkasse veröffentlicht detaillierte Übersicht zu Kundenzentrierung, Service, Leistungen und Digitalisierung für 2023

Hamburg, 18. August 2023. Die DAK-Gesundheit hat ihren neuen Qualitätstransparenzbericht 2023 veröffentlicht. Damit wertet die Krankenkasse zum dritten Mal die wichtigsten Kennzahlen zu Qualität und Quantität der Versorgung aus und stellt diese transparent dar. Der 64-seitige Bericht beleuchtet die Bereiche Kundenzentrierung, Service, Leistungen und Digitalisierung. So sind zum Beispiel bei der DAK-Gesundheit allein 10,7 Millionen Anträge, Rechnungen und Maßnahmen zu Pflegeleistungen eingegangen. 99,5 Prozent der Anträge wurden dabei bewilligt. 1,6 Millionen Kundinnen und Kunden wurden aktiv zu Angeboten und Leistungen der Krankenkasse beraten. Der Qualitätstransparenzbericht macht die Arbeit der DAK-Gesundheit anhand konkreter Daten öffentlich und vergleichbar.

„Unser Qualitätstransparenzbericht vermittelt ein Bild davon, wie wir Kundenzentrierung verstehen“, sagt Andreas Storm, Vorstandschef der DAK-Gesundheit. „Mit der Veröffentlichung unterstützen wir den gesetzlichen Qualitätswettbewerb, den die Politik zurzeit vorbereitet, indem sie Indikatoren für eine bessere Vergleichbarkeit von Leistungen und Services der Krankenkassen festlegt. Denn für die Kundinnen und Kunden sind Leistungsstärke, die Qualität der Versorgung und des Services entscheidend. Deshalb begleiten und unterstützen wir aktiv diese Entwicklung für mehr Transparenz.“

Verantwortung gegenüber Versicherten, Gesellschaft und Umwelt

Der Qualitätstransparenzbericht der DAK-Gesundheit liegt in der Zuständigkeit von Kathrin Gronau, Chief Customer Officer (CCO), der Krankenkasse. „Die DAK-Gesundheit legt großen Wert darauf, ihre Verantwortung gegenüber ihren Versicherten, der Gesellschaft und der Umwelt wahrzunehmen“, betont Kathrin Gronau. „Kundenzentrierung und Nachhaltigkeit sind für uns keine bloßen Schlagwörter. Sie bestimmen unser Handeln.“ Die CCO verweist darauf, dass die DAK-Gesundheit 2022 insgesamt 1,6 Millionen Kundinnen und Kunden aktiv zu Angeboten und Leistungen beraten habe. Dies seien 600.000 Kontakte mehr als im Vorjahr. Ferner seien 10,7 Millionen Anträge, Rechnungen und Maßnahmen im Bereich Pflege bearbeitet worden, rund eine Million mehr als 2021. 99,5 Prozent der Anträge seien genehmigt worden.

Übersichtlich und verständlich

Die DAK-Gesundheit hat erstmals 2021 einen Qualitätstransparenzbericht veröffentlicht, der die Kennzahlen des Kassengeschäfts übersichtlich aufzeigt. So ist es auch für Laien möglich, die Prozesse der Kasse nachzuvollziehen. Neben der graphisch aufbereiteten Darstellung von Leistungen und Serviceangeboten geht es um Statistiken zu Leistungsanträgen, Bewilligungs- und Ablehnungsquoten oder zu eingegangenen Widersprüchen. Neben Versorgungsthemen liegt der Fokus auch auf Themen wie Schwangerschaftsleistungen, Pflegeleistungen, Präventionskampagnen, Innovationsfondsprojekten und Digitalisierung.

Die DAK-Gesundheit ist mit 5,5 Millionen Versicherten eine der größten Krankenkassen in Deutschland und begeht derzeit ihr 250-jähriges Jubiläum unter dem Motto „Sozial. Solidarisch. Nachhaltig.“ Der Qualitätstransparenzbericht 2023 steht im Internet unter www.dak.de/transparenzbericht zum Download zur Verfügung.