

Neuer Qualitätstransparenzbericht der DAK-Gesundheit

Die Kasse veröffentlicht wichtige Kennzahlen zur Versorgung von 2023

Hamburg, 22. Juli 2024. Die DAK-Gesundheit hat ihren neuen Qualitätstransparenzbericht 2024 veröffentlicht. Damit wertet die Krankenkasse zum vierten Mal ihre wichtigsten Kennzahlen zu Qualität und Quantität der Versorgung aus und stellt diese transparent dar. Der 72-seitige Bericht beleuchtet die Bereiche Kundenservice, Leistungen, Digitalisierung und Forschung. So sind zum Beispiel bei der DAK-Gesundheit im Berichtsjahr 2023 allein 11,8 Millionen Anträge und Rechnungen zu Pflegeleistungen eingegangen. 99,5 Prozent der Anträge wurden bewilligt. Fast 2,4 Millionen Kundinnen und Kunden wurden aktiv zu Angeboten und Leistungen der Krankenkasse beraten.

„Mit unserem Qualitätstransparenzbericht machen wir unsere Arbeit anhand konkreter Daten öffentlich und vergleichbar. Wir geben einen Überblick über alle Leistungen, die von unserer Kundschaft im Jahr 2023 am meisten nachgefragt wurden“, sagt Andreas Storm, Vorstandschef der DAK-Gesundheit. „Die DAK-Gesundheit steht für Sicherheit und Stabilität in einer Zeit, die von Unsicherheit und vielen Unwägbarkeiten geprägt ist. Dazu gehört für uns auch eine offene und transparente Kommunikation. Klare und verständliche Informationen sind eine Voraussetzung dafür, dass Menschen für sich selbst oder für ihre Familienmitglieder im komplexen deutschen Gesundheitssystem eigenständig handeln und entscheiden können.“

Verantwortung gegenüber Kundschaft und Gesellschaft

Der Qualitätstransparenzbericht der DAK-Gesundheit liegt in der Zuständigkeit von Kathrin Gronau, Chief Customer Officer (CCO), der Krankenkasse. „Unsere Kundinnen und Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.“ Die CCO verweist darauf, dass die DAK-Gesundheit 2023 insgesamt fast 2,4 Millionen Versicherte aktiv zu Angeboten und Leistungen beraten habe. Dies seien 775.000 Kontakte mehr als im Vorjahr. Ferner seien 11,8 Millionen Anträge, Rechnungen und Maßnahmen im Bereich Pflege bearbeitet worden, über eine Million mehr als 2022. 99,5 Prozent der Anträge seien genehmigt worden.

Kennzahlen des Kassengeschäfts in verständlicher Form

Die DAK-Gesundheit präsentiert die Kennzahlen des Kassengeschäfts in einer Form, in der sowohl Versicherte als auch Expertinnen und Experten

aus dem Gesundheitswesen die Prozesse der Kasse nachvollziehen können. So gibt es neben der grafisch aufbereiteten Darstellung von Leistungen auch Statistiken zu Anträgen, die zeigen, wie viel Prozent jeweils bewilligt und wie viel abgelehnt wurden.

Die Kasse widmet sich zudem Themen wie Forschung und Digitalisierung. Sie gibt einen detaillierten Einblick in die Weiterentwicklung der digitalen Angebote in der DAK App und auf der Webseite dak.de. Ende 2023 nutzten beispielsweise über 630.000 Versicherte die DAK App, um etwa Rechnungen und Bescheinigungen einzureichen, das Bonusprogramm zu verwalten oder Krankmeldungen einzusehen. In den Appstores von Apple und Google gab es knapp 730.000 Kommentare, davon 89,9 Prozent positiv.

Mit der Veröffentlichung des vierten Qualitätstransparenzberichts ist die DAK-Gesundheit Vorreiter in einem Transparenzprozess, der auch in Berlin auf der politischen Agenda steht: „Wir begrüßen, dass mit dem geplanten Gesundheitsversorgungsstärkungsgesetz (GVSG) die Voraussetzungen dafür geschaffen werden sollen, die Versorgungsqualität der Krankenkassen transparent zu machen“, so Storm. „Mit einem stärkeren Fokus auf die Leistungsqualität der Kassen rückt in den Vordergrund, wie gut jede einzelne ihre Versicherten unterstützt.“

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 2024 steht im Internet zum Download zur Verfügung unter: www.dak.de/transparenzbericht