

Daten zur Transparenzoffensive VIACTIV Krankenkasse

Leistungsgeschehen 2018

Einnahmen rund 2,58 Milliarden Euro

Ausgaben rund 2,53 Milliarden Euro



Ausgaben Krankengeld 142.820 Euro. Anstieg Leistungsausgaben insgesamt um 4,59 Prozent je Versicherten gegenüber dem Vorjahr. Verwaltungskosten 4,6 Prozent der Gesamtausgaben.

(Ausgaben gesetzliche Krankenkassen in Deutschland 2018: 226 Milliarden Euro für 73 Millionen Versicherte. Davon ca. 95 Prozent für Leistungen und Versorgung und 5 Prozent für Verwaltungskosten. Damit bildet die VIACTIV sowohl hinsichtlich der Versicherten als auch in Bezug auf die Ausgaben rund 1 Prozent der GKV ab).

Leistungsanträge und Widersprüche / Ablehnungen (außerhalb des formalen Verordnungs-/Leistungsgeschehens über z. B. Ärzte / Krankenhäuser)

Rund 1 Mio. Leistungsanträge

Ø 1,3 Mal je Versicherten und Jahr

Beispiele

195.178 Hilfsmittel

8.348 stationäre Reha-Maßnahmen ohne Mutter-Vater-Kind-Kuren

2.569 Mutter-Vater-Kind-Kuren (davon 2.407 genehmigt und 162 abgelehnt)

Rund 740.000 sonstige Leistungsanträge (Bereich Kundenservice)

- Rehasport 31.718
- Psychotherapie 12.551
- Zahnersatz 103.568
- Professionelle Zahnreinigung 98.320
- Krankengeld bei Erkrankung eines Kindes 21.118

Davon wurden 20.717 Anträge abgelehnt.

4.254 Versicherte haben Widerspruch eingelegt.

FALLZAHLEN DER WIDERSPRÜCHE IN 2018 KRANKENVERSICHERUNG

	2018
Im Geschäftsjahr eingegangene Widersprüche + Übernahme aus 2017	4165
In 2018 erledigte Widersprüche	89
Davon durch Widerspruchsbescheid	4254
Davon durch Abhilfe	1133
Davon durch Rücknahme	3042
Davon auf sonstige Art	74
	5

Hilfsmittel

Aktuell herrscht aufgrund der beschlossenen Aufhebung der Ausschreibungen im Bereich Hilfsmittel sowohl bei Krankenkassen als auch bei Sanitätshäusern vermehrt Hektik. Der Umgang damit stand seitens der Patientenbeauftragten, der UPD und der Medien in der Kritik. Die VIACTIV ist aufgrund des Verzichtes auf Ausschreibungen hiervon nicht betroffen. Sie hat die Qualitätsdefizite bei der Versorgung immer ernst genommen und deshalb keine Ausschreibungen zu Lasten der Versicherten vorgenommen. Stattdessen hat sie eine umfangreiche Prozessstruktur zur Qualitätssicherung in der Hilfsmittelversorgung etabliert.

WAS MACHT QUALITÄT AUS ?



GESCHWINDIGKEIT:

Wir haben die schnellsten Systeme und nutzen Dunkelverarbeitung um innerhalb von Minuten Genehmigungen zu erteilen.



VERTRAG:

Wir regeln in unseren Verträgen alle Problemfelder und fordern die Einhaltung der Vertragsregeln ein.



SERVICE:

Wir sind für alle unsere Kunden da. Persönlich, telefonisch, per Mail über App oder Web.



REGIONALITÄT:

Wir haben starke Vertragspartner in allen Produktbereichen und in allen Regionen.



FACHWISSEN:

Unsere Spezialisten kennen sich in „ihrer“ Produktgruppe bestens aus. Dieses Wissen nutzen wir.



GELD:

Gute Qualität kostet Geld. Wir betreiben keinen Sparwettbewerb zu Lasten Alter und Kranker.

Versichertenbefragung

Wir befragen monatlich 250 Versicherte, die Hilfsmittel erhalten haben.

Wie beurteilen Sie:

- Qualität insgesamt
- Geschwindigkeit der Bearbeitung und der Lieferung
- Freundlichkeit, Termintreue, Umfang der Lieferung
- Einweisung in den Gebrauch, telefonische Erreichbarkeit
- Sauberkeit, Unterlagen zum Hilfsmittel, Passgenauigkeit, Haptik u.a.

Zahlen Versichertenkontakte VIACTIV (Stand 19.08.2019)**ComCenter****Anrufe**

Telefonie: eingegangene Anrufe 2018: 619.614

Telefonie: eingegangene Anrufe 2019 (bis Juli): 364.119

E-Mails

Mail: erhaltene Mails (um Spam bereinigt) 2018: 85.046

Mail: erhaltene Mails (um Spam bereinigt) 2019 (bis Juli): 74.000 Prognose: 111.000

VIACTIV insgesamt inklusive ComCenter**Persönliche Kundenkontakte (vor Ort)**

2018: 338.839

2019 (bis August): 204.636

Briefe erhalten

2018: 2.469.890

2019 (bisher): 1.131.429

Briefe Output

Ca. 8.500 je Arbeitstag, also ca. 1,7 Mio im Jahr

Anrufe (Geschäftsbereiche 2000 bis 5000 - Markt, Leistungsmanagement, Abrechnungs- und Vertragsmanagement, Versicherungen und Beiträge - bei einer durchschnittlichen Annahmquote von 95 %, die als Mittelwert seit Januar 2018 berechnet wurde)

2018: 1.442.411

2019 (bis August): 901.455

E-Mails (für Geschäftsbereiche 2000 bis 5000, Smartfix- und Service-Postfächer)

2018: rund 612.000

2019 (bis August): 412.514

Faxe (alle erfolgreich eingegangenen)

2018: 303.616

2019 (bis August): 192.015

APP

Downloadzahlen seit April 2019: > 20.000

Neuregistrierungen: ca. 150 pro Tag

AU-Einreichungen: ca. 50 pro Tag (Kasse hat 780.000 AU im Jahr)

Rechnung Einreichungen: ca. 30 pro Tag

Stammdatenänderungen: ca. 15-20 pro Tag

(Jahreswert aller Änderungen gesamte Kasse liegt z. B. bei 55.000 über alle Versicherten)

Was macht Qualität in der Kommunikation mit dem Kunden aus?

Beispiel: Ergebnisse TCP Studie (Terra Consult Partner)

Service Check von Online-Dienstleistungen der gesetzlichen Krankenkassen 2019

Insgesamt verzeichnet die Studie einen Abwärtstrend in der E-Mail-Kommunikation als auch in puncto Webseiten. Im Marktdurchschnitt erreicht die Servicequalität der Online-Dienstleistungen der Kassen nur noch 43 Prozent. Das ist eine Verschlechterung zum Vorjahr um 5 Prozent.

Die VIACTIV **hat sich positiv entwickelt.**

Gesamtergebnis: Der VIACTIV gelingt der Sprung in die TOP 2. Davor rangiert nur die BIG. Barmer, SBK und TK belegen die Plätze 3 bis 5.

Bei der E-Mail-Kommunikation ist die VIACTIV 2019 die marktbeste Kasse. Das Ergebnis der neuen Webseite liegt oberhalb des Marktdurchschnitts, aber der Qualitätsabstand zwischen Webseite und E-Mail-Kommunikation beträgt 40 Prozent.

Vorbildlich: Die VIACTIV **gehört zu den wenigen Kassen, die ausnahmslos alle Kundenanfragen zuverlässig beantwortet haben.**

Die Antwortqualität erreicht ein Spitzenniveau von 94 %. Fast alle VIACTIV-Antworten sind echte Wettbewerbsbenchmarks und kaum zu toppen.

Vorbildlich: Die Fachkompetenz der VIACTIV-Antworten ist kaum zu toppen.

Top Leistung: In 84 % der Antworten schaffen es die Berater, den Kunden mehr zu liefern, als diese überhaupt erwartet haben. Das zeugt von echtem Können der Mitarbeiter des E-Mail-Teams.

Keine andere Kasse antwortet mit so gut dosierter Freundlichkeit und Empathie wie die VIACTIV (sehr gewandter Sprachstil).

Analog zum Vorjahr wird auch 2019 der Datenschutz hinsichtlich der Wiederholung von Sozialdaten gewissenhaft eingehalten.

Perfekt: Keiner anderen Kasse gelingt es so gut, die Kundenanliegen ohne unnötige Rückfrageschleifen nach weiteren persönlichen Daten in Top-Qualität zu beantworten.

Best Practice: Bezogen auf das Kundenanliegen zum Thema „chronisches Asthma“ empfiehlt die VIActiv zahlreiche hilfreiche Lösungsansätze: Neben dem strukturierten Behandlungsprogramm MedPlus werden eine Pneumokokken-Impfung sowie das systematische Coaching-Programm „SYSTHEB“ ausführlich vorgestellt

Beispiel 3: Chronisches Asthma

(2/3)

Mein 3-jähriger Sohn leidet an COPD. Wir sind mittlerweile verzweifelt, denn das beeinträchtigt ihn in der Kita sehr. Gibt es bei Ihrer Kasse ein Behandlungsprogramm für Kinder wo auch wir Eltern besser lernen damit umzugehen und mit Heilungschancen? Bei unserer IKK ist das wohl erst ab 18 Jahre möglich. Ich freu mich auf eine Antwort und Hilfe.

Von: VIActiv Krankenkasse <service@viactiv.de>

Gesendet: xxx

An: xxx

Betreff: Wie wir Sie unterstützen möchten - Ihre E-Mail: [123456789]



Anhang:

Systemisches_Gesundheitscoaching.pdf
Aerztliche_Bescheinigung_SYSTHEB.pdf
Anlage_Familienangehoerige.pdf
Beitrittserklaerung.pdf
Kuendigung_alte_KK.pdf

Guten Tag Frau P.,

haben Sie vielen Dank für Ihre E-Mail und dafür, dass Sie sich mit der Erkrankung Ihres Sohnes vertrauensvoll an uns wenden.

Antwort greift die Unzufriedenheit mit der derzeitigen Krankenkasse auf

Es ist sehr schade, dass Sie sich in solch einem für Sie wichtigen Moment von Ihrer IKK allein gelassen fühlen. Auch wenn ich Ihnen bedauerlicherweise keine Heilungschancen in Aussicht stellen kann, möchte ich Sie gerne ausführlich über unser strukturiertes Behandlungsprogramm **VIActiv MedPlus** informieren, mit dem wir Menschen mit chronischen Erkrankungen wie einer COPD unterstützen - **unabhängig von ihrem Alter**. Ziel ist es, dass Ihr Kind besser mit seiner COPD zurecht kommt, Folgeerkrankungen zu verhindern und eine optimale Zusammenarbeit aller beteiligten Ärzte und Therapeuten zu erreichen. VIActiv MedPlus will, dass Ihr Sohn genau die Betreuung erhält, die er benötigt. Und dies nach dem neuesten Stand der Wissenschaft.

Direkter Bezug auf die Frage: Programm ist auch für Kinder möglich

Die Teilnahme an dem Programm ist freiwillig und für Sie kostenfrei. Voraussetzungen sind eine gesicherte ärztliche Diagnose und Ihre schriftliche Teilnahme- und Einwilligungserklärung. Die Unterlagen hierzu erhalten Sie direkt vom betreuenden Kinderarzt, sofern dieser für die Teilnahme an dem Behandlungsprogramm qualifiziert ist. Hierfür ist beispielsweise eine Zusatz-Weiterbildung Kinder-Pneumologie erforderlich. Dies können wir gerne für Sie im Vorfeld prüfen.

Im Rahmen des Programms VIActiv MedPlus kann Ihr Kinderarzt jederzeit Fachärzte hinzuziehen. Es finden regelmäßig viertel- oder halbjährliche Kontrolluntersuchungen statt, um die Aufzeichnungen der PeakFlow-Messungen zu überprüfen und Folgeerkrankungen zu vermeiden. PeakFlow-Messungen sind einfache Lungenfunktionsprüfungen, die Sie mit Ihrem Sohn zusammen - mithilfe eines handlichen sogenannten PeakFlowMeters - selber zuhause durchführen können. Weiterhin sind im Rahmen von VIActiv MedPlus Patientenschulungen möglich, die entweder von Ihrem Kinderarzt selber oder durch von der Praxis hinzugezogene Spezialisten (Pneumologen oder Allergologen) durchgeführt werden. Diese Schulungen beinhalten Anleitungen zum Umgang mit der Erkrankung im Alltag, wie beispielsweise Atemgymnastik und Asthmaschulungen.

Wir bieten Ihnen eine rund 20-seitige Informationsbroschüre an, in welcher das Wichtigste zu dem Behandlungsprogramm VIActiv MedPlus in Kürze dargestellt wird. Hierin finden Sie auch interessante Adressen und Links zum Thema COPD. In diesem Zusammenhang möchten wir Sie auf die Internetseite <https://www.lungenaerzte-im-netz.de/aerzte/suche.html> hinweisen, auf der Sie nach Fachkliniken und Zentren für Lungenheilkunde/Pneumologie suchen können und Sie auch auf die Seite der Deutschen Atemwegsliga e.V. <https://www.aterwegsliga.de/> aufmerksam machen.

Gerne übersende ich Ihnen unsere ausführliche Broschüre zur COPD-Erkrankung inklusive einem Tagebuch, in dem Sie die täglichen PeakFlow-Messwerte und die Bedarfsmedikation Ihres Sohnes festhalten können. Geben Sie mir einfach eine kurze Rückmeldung.

Empfehlung einer Pneumokokken-Impfung als weitere Alternative

Neben unserem VIActiv MedPlus Behandlungsprogramm möchte ich Ihnen für Ihren Sohn auch die **Pneumokokken-Impfung** ans Herz legen, um Lungenentzündungen zu vermeiden. Denn die Pneumokokken sind die Erreger, die am häufigsten eine Lungenentzündung auslösen. Bei chronisch kranken Kleinkindern wird eine Impfung ab dem zweiten Lebensjahr empfohlen - eine Wiederholungsimpfung im Abstand von sechs Jahren. Die Impfung kann zeitgleich mit einer Gripeschutzimpfung erfolgen, die bei Ihrem Sohn ebenfalls sinnvoll ist.

Verständnisvoll und individuell

Liebe Frau P., ich kann mir gut vorstellen, wie schwierig es für Sie als Eltern sein muss, wenn Ihr Kleiner nicht nur bei Ihnen Zuhause, sondern auch in der Kita sehr beeinträchtigt ist. Sie leiden schließlich mit ihm mit und deshalb möchten wir Sie ebenfalls dabei unterstützen, mit dieser Belastungssituation besser zurecht zu kommen. Hierfür haben wir mit "SYSTHEB" einen speziellen Vertrag, bei dem die ganze Familie ein systemisches Coaching in Anspruch nehmen kann und so zu einem besseren Umgang mit der Erkrankung befähigt wird.

Denn eine systemische Therapie ist ein psychotherapeutisches Verfahren, dessen Fokus auf dem sozialen Kontext psychischer Störungen, insbesondere auf Interaktionen zwischen Mitgliedern der Familie und deren sozialer Umwelt liegt. (...)

Q36

<http://www.terraconsult.de>