

GKV

# GUTES GEFÜHL

Von der Gesundheitsförderung über Naturheilverfahren bis zur Zahnmedizin:  
bei welchen Krankenkassen gesetzlich Versicherte heute bestens aufgehoben sind

## ONLINE-VERGLEICH

### Passgenau suchen

Finden Sie die zu Ihren individuellen Bedürfnissen passende Kasse unter allen für die Allgemeinheit geöffneten Anbietern anhand von mehr als 70 Leistungsmerkmalen. Die interaktive Krankenkassen-Suche von FOCUS Online und [www.gesetzlichekrankenkassen.de](http://www.gesetzlichekrankenkassen.de) erreichen Sie unter

<http://krankenkassen.focus.de>

Foto: 123RF

**FOCUS-MONEY Ausgabe 49/2014 - Sonderdruck der**



HANSEATISCHE KRANKENKASSE



## Liebe Leserin, lieber Leser,



die Qualität und der Umfang von Leistungen und Service sind die entscheidenden Kriterien bei der Wahl der Krankenkasse. Deshalb entscheiden sich Jahr für Jahr mehr Menschen für die HEK. Wir wachsen weiterhin stärker als andere Kassen. Denn wir sind die Business-K(l)asse unter den gesetzlichen Krankenkassen und bieten unseren Versicherten weit mehr als den üblichen Standard. Sie können sich zum Beispiel in ausgewählten Privat- und exklusiven Reha-Kliniken oder nach einer stationären Behandlung auch vom Chefarzt behandeln lassen. Die HEK übernimmt zudem umfangreiche Vorsorgeleistungen und die Kosten für alle Impfungen oder auch für alternative Heilmethoden und Naturheilverfahren.

In allen wichtigen Qualitäts- und Vergleichstests schneidet die HEK daher immer wieder hervorragend ab. So haben wir vom Wirtschaftsmagazin FOCUS MONEY zum dritten Mal in Folge das Prädikat „Top-Krankenkasse“ und die mit Abstand beste Bewertung unter allen Krankenkassen mit bis zu 500.000 Mitgliedern erhalten.

Viel wichtiger aber ist für uns, dass unsere Versicherten mit ihrer HEK stets zufrieden sind. Ihre Bedürfnisse und Wünsche stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Tag für Tag sollen sie die Gewissheit haben, dass es etwas Besonderes ist, bei der HEK versichert zu sein.

Mehr Leistungen und einen umfassenden Service aber kann nur eine Krankenkasse bieten, deren Finanzen stabil und „gesund“ sind. Deshalb handeln wir nicht nur aus Tradition nach den Prinzipien hanseatischer Kaufleute. Die HEK wirtschaftet solide, plant vorausschauend und hat eine ebenso serviceorientierte wie effiziente Verwaltung. Daher waren wir in der Lage, die Beitragsreform des Gesetzgebers sogleich zur Entlastung unserer Mitglieder zu nutzen und den Beitragssatz auf 15,4 Prozent zu senken.

Wer Mitglied der HEK ist, profitiert damit also nicht nur von überdurchschnittlichen Leistungen, sondern zugleich auch von einem unterdurchschnittlichen Beitragssatz. Ein Wechsel in die HEK lohnt sich daher heute mehr denn je.

Deshalb: Willkommen in der Business-K(l)asse!

Mit herzlichen Grüßen

Ihr

Jens Luther  
Vorstand der HEK

**W**ahre Worte eines Philosophen: „Neun Zehntel unseres Glücks beruhen allein auf der Gesundheit“, erklärte Arthur Schopenhauer im 19. Jahrhundert seinen Lesern. Lange fit hält den Menschen in einer modernen Industriegesellschaft jedoch nur ein intaktes System von gut ausgebildeten Ärzten, Kliniken und Reha-Einrichtungen, flankiert von moderner Diagnostik. Und in dieser Hinsicht fühlen sich die Bürger zwischen Flensburg und Garmisch gut aufgehoben. Drei von vier Deutschen sind zufrieden mit ihrem Gesundheitssystem. Das attestiert eine Studie der Meinungsforscher von Forsa. Die Untersuchung deckt allerdings auch einen wunden Punkt auf: Mehr als die Hälfte der Befragten gehen davon aus, dass die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) künftig ihr Leistungsspektrum einschränken muss. Den größten Pessimismus gegenüber den Kassen hegen dabei laut Forsa die Bundesbürger zwischen 25 und 55 Jahren. „Die Zweifel nehmen zu, je höher der Bildungsstand der Interviewten ausfällt“, so Forsa-Geschäftsführer Professor Manfred Güllner. Daher wundert es nicht, dass gesetzlich Versicherte zusehends ihrer Krankenkasse auf die Finger schauen – und bei Nichtgefallen kündigen. So haben 16 Prozent der wechselbereiten GKV-Mitglieder zwischen 18 und 65 Jahren ihrer Krankenkasse in den vergangenen zwölf Monaten den Laufpass gegeben. Hochgerechnet sind dies etwa eine Million Mitglieder. Diese Bilanz zieht die Studie „Customer Journey zur Gesetzlichen Krankenversicherung“ des Marktforschers Heute und Morgen.

**Weniger Beitrag.** Einem Wechsel kräftig Vorschub leisten wird das Gesetz zur Weiterentwicklung der Finanzstruktur und der Qualität in der gesetzlichen Krankenversicherung, kurz GKV-FQWG. Im Zuge dessen sinkt zwar zum 1. Januar 2015 der allgemeine Beitragssatz zur gesetzlichen Krankenversicherung von 15,5 auf 14,6 Prozent. Da die Majorität der Kassen mit dieser Kürzung aber finanziell nicht über die Runden kommen dürfte, können AOK & Co. von ihren Versicherten künftig einen individuellen, einkommensabhängigen Zusatzbeitrag erheben. Bislang haben nur die AOK Plus und die AOK Sachsen-Anhalt verkündet, 2015 einen Zusatzbeitrag von 0,3 Prozent zu erheben. Mit diesem liegen besagte Ortskrankenkassen deutlich unter dem vom Schätzerkreis des Bundesversicherungsamts gemutmaßten durchschnittlichen Zusatzbeitrag von 0,9 Prozent. Und der Rest der AOKs, BKKs, Ersatz- und Innungskassen? Die halten sich bis dato in puncto Zusatzbeitrag bedeckt. Fristgemäß zum 24. November 2014 haben zwar alle Kassen beim Bundesversicherungsamt ihre Kalkulationen zur Prüfung eingereicht. Ob die Behörde den gewünschten Zusatzbeitrag jedoch abnickt oder als unange-

messen abschmettert, werden die Kassen erst am 10. Dezember 2014 erfahren. Insider gehen daher davon aus, dass das Gros der Kassen erst kurz vor Weihnachten oder vor Silvester seine Sätze nennt.

Wie dem auch sei. Neben pekuniären Aspekten wie dem Beitragssatz spielt für gesetzlich Versicherte wohl noch mehr die Leistungsfähigkeit einer Kasse eine Rolle. Als wesentliche Faktoren für einen Wechsel führen dabei die Kölner Marktforscher von Heute und Morgen neben Bonusprogrammen ein größeres medizinisches Leistungsspektrum sowie Prämien an.

Nur: Welche Kasse bietet in medizinischer Hinsicht ein Höchstmaß an Attraktivität? Und ist zudem finanziell nicht nur heute, sondern auch künftig bestens aufgestellt?

Antworten auf diese Fragen gibt der große Kassentest von FOCUS-MONEY. Zum neunten Mal wurden in Kooperation mit dem Deutschen Finanz-Service Institut (DFSi) die Wettbewerber am Markt auf Herz und Nieren überprüft. Basis dieser eingehenden Anamnese sind dabei die Daten des Portals Gesetzlichekrankenkassen.de. Der unabhängige Dienstleister ruft mittels Online-Fragebogen mehr als 300 Detaildaten bei den Kassen ab. Zudem flossen in den Test Auswertungen des DFSi im Auftrag von FOCUS-MONEY ein. „Von insgesamt 98 für die Allgemeinheit geöffneten Krankenkassen in Deutschland lagen uns zum Stichtag 10. November 2014 von 70 Kassen vollständige Zahlen zur Auswertung vor“, bilanziert Thomas Lemke, Geschäftsführer des DFSi.

Ergebnis: Wie in den Jahren zuvor konnte auch 2014 die überregionale Techniker Krankenkasse im Test über insgesamt elf untersuchte Teilbereiche hinweg (s. Tabelle Seite 4/5) am meisten überzeugen. Ein Déjà-vu gab es auch bei den Direkt-Kassen. Hier führt wie im Vorjahr die Securvita die Konkurrenz an. Und was machen die Regionalkassen? „Hier verdrängte im Vergleich zum Vorjahr die mhplus die AOK Baden-Württemberg vom Siegertreppchen“, sagt Branchenkenner Lemke.

Was die subjektive Zufriedenheit gesetzlich Versicherter etwa mit den großen, überregionalen Kassen anbetrifft, rangieren Techniker Krankenkasse und Barmer GEK ganz oben (s. Tabelle). Zu diesem Ergebnis kommt eine Online-Umfrage von Gesetzlichekrankenkassen.de. Auf der Seite des Portals können Verbraucher Kassen mit ein bis sechs Sternen bewerten und angeben, ob sie den Anbieter weiterempfehlen würden. Mehr als 9000 Nutzer haben hier ihre Stimme abgegeben und so die Favoriten bestimmt. ■ ►

AXEL HARTMANN/THOMAS SCHICKLING

### TOP KRANKENKASSE

## Die HEK ist die Top-Krankenkasse

In der Gesamtwertung des großen Krankenkassentests von Focus Money belegt die HEK zum dritten Mal in Folge den zweiten Platz. Bei den Kassen mit bis zu 500.000 Mitgliedern schneidet sie sogar wieder mit großem Abstand am besten ab. Die HEK ist die Business-K(l)asse unter den gesetzlichen Krankenkassen.

Top-Bewertungen gibt es für die HEK auch in den einzelnen Disziplinen des Tests. Bei den Naturheilverfahren (alternative Medizin) und Zusatzleistungen, also jenen Leistungen,

die über den gesetzlich vorgegebenen Rahmen hinausgehen, ist die Business-K(l)asse ganz vorne. Top sind nach Feststellung von Focus Money bei der HEK auch der Service, die Gesundheitsförderung und Vorsorge sowie die Ambulante/Integrierte Versorgung.

Die höchst mögliche Punktzahl erhalten zudem die Zahnmedizinische Versorgung der HEK und die Transparenz ihrer Finanzen, da die HEK alle relevanten Daten und Fakten offenlegt. Dank ihrer stabilen Finanzen ist die HEK ist die Top-Krankenkasse mit einem Beitragssatz, der unter dem Durchschnitt liegt.

Die Inhalte des Sonderdrucks stellen einen auszugsweisen Nachdruck des in der FOCUS-MONEY-Ausgabe 49/2014 erschienenen Artikels „Gutes Gefühl“ dar. Dieser wurde redaktionell unabhängig verfasst. Die HEK Hanseatische Krankenkasse hat nachträglich um einen Sonderdruck gebeten.



Rang	Kasse	Punkte für Teilbereich ...											Punkte gesamt	geöffnet in ...															
		Finanzen	Service	Wahltarife	Bonus-/ Vorteils- programme	alternative Medizin	besondere ambulante/ Integrierte Versorgung	Gesundheits- förderung	Zusatz- leistungen	zahnmedizinische Leistungen	Transparenz	Zusatzver- sicherungen		BW	BY	B	BB	BR	HH	HE	MV	NS	NRW	RP	SL	S	SA	SH	TH
1	TK Techniker Krankenkasse	19,3	30,0	18,7	20,6	10,7	17,1	24,7	27,2	11,0	9,0	7,1	195,4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	HEK Hanseatische Krankenkasse	16,1	28,9	12,0	16,3	15,0	16,5	24,0	25,6	13,0	9,0	3,1	179,5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	DAK-Gesundheit	11,1	30,6	12,7	20,8	16,0	13,8	26,0	18,6	11,1	9,0	5,7	175,4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	SBK	17,1	29,8	11,0	15,7	9,0	12,9	22,7	20,0	8,8	8,0	5,7	160,7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	mhplus Betriebskrankenkasse	15,6	28,8	14,4	16,1	6,0	10,2	24,7	20,7	8,5	9,0	5,7	159,7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	Securita Krankenkasse (D)	0,0	26,1	16,2	19,6	14,0	12,2	25,0	23,3	11,0	7,0	4,6	159,0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	AOK Baden-Württemberg	15,2	32,1	8,2	18,7	9,7	12,7	26,0	16,1	7,5	9,0	3,7	158,9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	Barmer GEK	13,3	31,1	12,7	20,9	6,7	13,9	19,7	16,0	9,0	9,0	5,4	157,7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	KKH Kaufmännische Krankenkasse	12,4	29,4	13,5	22,2	5,0	10,7	22,7	16,7	9,0	9,0	5,1	155,7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	IKK Brandenburg und Berlin	15,9	26,9	7,9	19,5	14,3	4,8	23,7	19,4	5,0	9,0	7,7	154,1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	AOK Plus	15,5	30,3	12,2	14,9	4,3	9,2	25,7	23,1	6,5	9,0	2,6	153,3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	Die Schwenninger Krankenkasse	15,5	27,0	9,5	20,2	1,3	8,2	25,7	19,4	10,0	9,0	4,6	150,4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13	BKK VBU	16,0	24,6	12,0	16,1	4,0	8,1	22,6	22,5	8,0	9,0	6,9	149,8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13	AOK Nordwest	14,8	31,8	9,4	16,9	7,0	5,1	23,0	22,8	6,0	9,0	4,0	149,8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	BKK Gildemeister Seidensticker	15,9	24,7	12,5	18,3	8,0	6,2	23,0	22,8	5,5	9,0	3,1	149,0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	BKK Wirtschaft & Finanzen	16,5	25,8	4,1	16,4	8,0	8,5	23,0	23,1	7,0	9,0	5,4	146,8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	energie-BKK	15,3	25,1	6,0	12,5	6,0	12,5	24,3	21,1	10,0	9,0	3,4	145,2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	IKK Südwest	14,7	28,9	2,4	17,1	12,1	3,6	20,3	23,4	7,0	8,0	7,1	144,6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19	AOK Niedersachsen	14,2	31,6	5,6	13,2	5,6	10,2	24,7	18,1	6,7	9,0	3,7	142,6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20	R+V Betriebskrankenkasse (D)	16,2	22,3	11,3	15,3	3,0	8,8	19,7	21,7	8,2	9,0	5,7	141,2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21	BKK Scheufelen	16,2	26,1	15,1	10,5	1,0	11,5	21,0	24,4	4,5	8,0	0,0	138,3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22	actimonda krankenkasse	0,0	25,2	7,6	19,7	7,0	7,1	24,0	25,6	9,5	7,0	5,4	138,1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
23	Audi BKK	18,5	23,9	15,7	8,6	3,4	4,1	22,6	20,8	5,2	6,0	2,6	131,4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
24	BKK vor Ort	12,4	27,2	12,7	10,8	3,0	3,4	22,3	20,0	4,5	9,0	5,4	130,7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
24	IKK classic	18,3	28,1	11,9	12,4	2,4	6,2	16,5	16,4	7,4	6,0	5,1	130,7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
26	AOK Rheinland/Hamburg	0,0	31,4	11,2	15,1	5,0	8,4	22,0	18,9	5,5	7,0	5,7	130,2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
27	Bergische Krankenkasse	0,0	26,9	2,4	7,5	15,5	8,4	26,0	22,5	8,2	5,0	6,6	129,0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
28	Knappschaft	15,7	24,6	10,8	14,3	2,0	4,5	19,8	16,7	5,0	9,0	6,3	128,7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
29	hkk	19,7	24,9	8,8	15,3	1,9	6,1	16,2	18,3	5,0	8,0	4,3	128,5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
30	pronova BKK	13,2	28,9	5,6	14,2	0,7	5,8	20,3	14,1	8,9	9,0	5,7	126,4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
31	BIG direkt gesund (D)	18,1	22,4	14,8	9,0	1,0	3,5	22,0	17,2	6,5	8,0	3,7	126,2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
32	Heimat Krankenkasse	15,3	24,4	1,8	13,4	3,2	7,1	19,7	20,7	8,5	7,0	5,1	126,2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
33	AOK Bayern	0,0	31,8	7,6	19,1	8,0	7,8	22,0	16,6	3,7	6,0	3,4	126,0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
34	Betriebskrankenkasse Mobil Oil	0,0	23,6	7,9	16,3	4,0	10,9	22,0	22,8	11,0	2,0	4,3	124,8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
35	BKK RWE	16,7	27,9	0,6	1,5	3,0	3,8	22,3	25,6	8,5	9,0	4,9	123,8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
36	Brandenburgische BKK	0,0	19,4	11,9	11,5	6,0	8,8	19,3	21,1	8,0	7,0	8,9	121,9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
37	AOK Nordost	0,0	30,6	11,2	15,4	1,3	7,9	21,8	16,7	8,5	5,0	2,6	121,0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
38	BKK Demag Krauss-Maffei	0,0	19,4	8,8	19,2	3,0	6,3	25,0	19,4	8,0	4,0	7,1	120,2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
39	BKK Herkules	18,3	17,2	1,2	13,8	3,7	5,2	20,3	21,0	9,0	6,0	3,4	119,1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
40	AOK Hessen	0,0	30,6	12,3	18,3	1,7	4,2	22,0	13,6	3,7	6,0	4,3	116,7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
41	Deutsche BKK	0,0	27,9	12,3	13,6	1,7	8,4	19,3	14,3	6,5	7,0	5,1	116,1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
42	AOK Sachsen-Anhalt	0,0	27,4	6,8	13,0	1,0	9,7	20,7	22,8	4,5	4,0	3,4	113,3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
43	BKK VerbundPlus	17,3	19,3	3,6	8,3	2,0	7,0	21,1	16,1	10,0	8,0	0,0	112,7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
44	Salus BKK	0,0	24,5	11,9	10,3	1,0	9,4	19,6	19,4	6,5	5,0	0,0	107,6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
45	BKK Akzo Nobel Bayern	0,0	16,9	9,7	9,2	5,0	7,6	18,3	22,2	11,2	5,0	1,7	106,8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
46	AOK Bremen/Bremerhaven	0,0	28,9	3,6	7,5	3,3	8,8	19,3	21,4	2,0	6,0	1,4	102,2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
47	BKK VDN	0,0	19,4	3,6	12,5	0,7	8,0	20,2	21,7	10,0	1,0	4,9	102,0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
48	Vaillant BKK	0,0	12,3	13,4	17,0	0,7	3,5	17,8	16,7	8,2	2,0	6,6	98,2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
49	BKK ZF & Partner	0,0	15,9	14,0	10,5	3,3	5,4	24,0	16,7	0,5	4,0	3,7	98,0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
50	BKK HMR	0,0	20,4	4,7	9,4	4,3	7,0	19,0	19,0	6,0	2,0	3,7	95,5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

■ bundesweit geöffnet ■ regional geöffnet ■ betriebsbezogen; (D)=Direktkasse, BW=Baden-Württemberg, BY=Bayern, B=Berlin, BB=Brandenburg, BR=Bremen, HH=Hamburg, HE=Hessen, MV=Mecklenburg-Vorpommern, NS=Niedersachsen, NRW=Nordrhein-Westfalen, RP=Rheinland-Pfalz, SL=Saarland, S=Sachsen, SA=Sachsen-Anhalt, SH=Schleswig-Holstein, TH=Thüringen. Die Liste oben zeigt die 50 bestplatzierten Kassen. Darüber hinaus wurden weitere Kassen bewertet. Berücksichtigt wurden alle Daten, die Kassen zum Stichtag 10.11.2014 in den untersuchten Leistungsberreichen an das Portal GesetzlicheKrankenkassen.de auf Basis des aktuell gültigen Fragebogens gemeldet hatten, sowie Daten in den Bereichen Finanzen, Bonusprogramme und Wahltarife, die FOCUS-MONEY in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Finanz-Service Institut im Zeitraum Juni bis Oktober 2014 abgefragt hatte. Als offizielle Meldung wurde nur eine von einer berechtigten Person unterschriebene schriftliche Bestätigung über die Korrektheit der erfassten Daten anerkannt. In den Einzelrankings wurde jede Kasse berücksichtigt, für die im jeweiligen Bereich Daten vorlagen. Im Gesamt ranking wurde jede Kasse berücksichtigt, für die in irgendeinem Bereich Daten vorlagen. Von folgenden Kassen lagen keine verwertbaren Daten vor, sodass sie weder in Einzelrankings noch im Gesamt ranking berücksichtigt werden konnten: BKK Vital, BKK firmus, Bosch BKK, Esso BKK, BKK Freudenberg, BKK family, BKK Medicus, BKK MEM, BKK Publik, BKK Schwarzwald-Baar-Heuberg, BKK Schleswig-Holstein, BKK der Thüringer Energieversorgung, IKK gesund plus, BKK Textilgruppe Hof, BKK Faber-Castell & Partner, Bahn-BKK, BKK Braun-Gillette, BKK Pfaff, BKK Melitta Plus, BKK DürkoppAdler, BKK TUI, Bertelsmann BKK, BKK Essanelle, atlas BKK ahlmann, Siemag BKK, BKK Victoria – D.A.S., Continentale BKK, Debeka BKK, BKK Aesculap, BKK B. Braun Melsungen AG, BKK Basell, BKK Beiersdorf AG, BKK BJB, BKK BPW Bergische Achsen KG, BKK Deutsche Bank AG, BKK EWE, BKK Grillo-Werke AG, BKK Groz-Beckert, BKK Karl Meyer, BKK KBA, BKK EVM, BKK Krones, BKK Mahle, Merck BKK, BKK Miele, BKK der MTU Friedrichshafen GmbH, BKK PwC, BKK Rieker.Ricosta.Weisser, BKK Salzgitter, BKK Stadt Augsburg, BKK Voralb Heller Leuze Traub, BKK Würth, BMW BKK, Daimler BKK, E.ON BKK, Ernst & Young BKK, HEAG BKK, Südzucker-BKK, Wieland BKK, Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau

### So sehen Sieger aus

Die Techniker Krankenkasse verlängert auch 2014 ihr Abonnement auf Platz eins beim großen Krankenkassentest. Zum neunten Mal in Folge geht sie als Gesamtsieger und somit auch als Spitzenreiter der bundesweit geöffneten Kassen mit Geschäftsstellennetz durchs Ziel. Bei den regional agierenden Kassen, die auf Filialen zur Kundenbetreuung setzen, erobert die mhplus BKK den im vergangenen Jahr an die AOK Baden-Württemberg verlorenen Spitzenplatz zurück. Die Rangliste der Direktkassen, die nach unserer Definition über maximal eine Geschäftsstelle verfügen und in mehr als einem Bundesland geöffnet sind, führt erneut die Securita Krankenkasse an. Neu: Mit der BKK des Energiekonzerns RWE kann sich in diesem Jahr auch erstmals eine nicht für die

# ZUSATZLEISTUNGEN

## Kassen-Kür-Programm

Die Erstickungsangst verleitet Asthmatiker häufig zu beschleunigter Atmung. Um ihren unter Asthma leidenden Versicherten zu zeigen, wie sie bei Anfällen reagieren müssen, Medikamente am besten einnehmen sollten und trotz Erkrankung ein Höchstmaß an Lebensqualität erzielen können, bieten Top-Kassen heute Patientenschulungen mit Lungenfachärzten an. Nur eine von vielen Zusatzleistungen, die Kassen in ihren Satzungen über den gesetzlichen Katalog hinaus festschreiben können.

### So wurde bewertet:

■ Grundsätzlich wurden nur Zusatzleistungen bewertet, die nicht an ein Bonusprogramm oder einen Wahltarif gekoppelt sind. Hat die Kasse in ihrer Satzung zusätzliche Leistungen für die Bereiche häusliche Krankenpflege, Haushaltshilfen für Haushalte, in denen Kinder leben, Haushaltshilfen für kinderlose Haushalte, Schutzimpfungen, medizinische Vorsorgeleistungen an Kurorten, Patientenschulungen,

Hebammenversorgung, Rooming-in bei Kindern, freie Krankenhauswahl, zusätzliche Vorsorgeuntersuchungen für Schwangere, zusätzliche Leistungen bei Schwangerschaft und Geburt, Übernahme von Kosten für den Geburtsvorbereitungskurs für den Partner, erweiterte Jugenduntersuchungen, sportmedizinische Untersuchung, Brustkrebsvorsorge, Hautkrebsvorsorge, weitere Vorsorgeuntersuchungen, künstliche Befruchtung, Leistungen von nicht zugelassenen Leistungserbringern, Leistungen für Sehhilfen (Brille oder Gestell), Leistungen für Hörhilfen und nicht verschreibungs-, aber apothekenpflichtige Medikamente im gesamten Versorgungsgebiet verankert, gab es je zwei Punkte. Sind diese regional begrenzt im Angebot, gab es nur einen Punkt. Für die Auflichtmikroskopie bei der Hautkrebsvorsorge gab es einen Bonuspunkt.

■ Weitere Punkte gab es für die Kostenübernahme für Reiseschutzimpfungen. Werden Impfstoff und Impfleistung zu 100 Prozent von der gesetzlichen Krankenkasse gezahlt,

gab es jeweils zwei Punkte, wird nur anteilig geleistet, einen Punkt. Einen Extrapunkt gab es darüber hinaus, wenn die Leistung nicht durch einen absoluten Betrag begrenzt ist.

- Ist die Kostenübernahme für eine Zusatzleistung zusammen mit weiteren Zusatzleistungen durch ein Budget gedeckelt (Gesundheitskonto), wurde die erreichte Punktzahl durch 1,2 geteilt. Erstreckt sich die Deckelung auch auf andere Leistungsbereiche, wurde die Punktzahl durch den Divisor 1,4 geteilt.
- Zwei Punkte gab es zudem für eine kostenlose Auslandskrankenversicherung.
- Die Summe aller Punkte wurde anschließend durch 1,8 dividiert.
- Top-Kassen in diesem Bereich sind die jeweils besten 15 bundesweiten und regionalen Kassen nach Rangfolge. Aus Platzgründen können jedoch nicht alle Top-Kassen abgebildet werden.

maximale Punktzahl: **29,4**

Kasse	über das gesetzliche Maß hinaus erweiterte Leistungen im Bereich ... <sup>1)</sup>										Auslandsreisekrankenversicherung kostenlos	komplette oder teilweise Kostenübernahme für Reiseschutzimpfungen	Punkte gesamt
	Haushaltshilfen mit Kind im Haushalt	Haushaltshilfen ohne Kind im Haushalt	Schutzimpfungen	Hebammenversorgung	Vorsorge während der Schwangerschaft	sportmedizinische Untersuchung	Hautkrebsvorsorge (mit Auflichtmikroskop)	künstliche Befruchtung	Sehhilfen	nicht verschreibungs-, aber apothekenpflichtige Arzneimittel			
<b>bundesweit geöffnete Kassen</b>													
TK Techniker Krankenkasse	gV	gV	gV	gV	gV	gV	gV (m)	gV	nein	gV	nein	ja	27,2
actimonda krankenkasse	gV	gV	gV	nein	gV	gV	gV	gV	gV	gV	nein	ja	25,6
<b>HEK Hanseatische Krankenkasse</b>	<b>gV</b>	<b>gV</b>	<b>gV</b>	<b>gV</b>	<b>gV</b>	<b>gV</b>	<b>gV (m)</b>	<b>gV</b>	<b>nein</b>	<b>gV</b>	<b>nein</b>	<b>ja</b>	<b>25,6</b>
Securvita Krankenkasse	gV	gV	gV	gV	gV	tV	gV	tV	nein	nein	ja	ja	23,3
Betriebskrankenkasse Mobil Oil	gV	nein	gV	gV	nein	gV	gV (m)	gV	nein	nein	nein	ja	22,8
BKK Guildemeister Seidensticker	gV	gV	gV	gV	gV	gV	gV	nein	nein	gV	nein	ja	22,8
BKK VBU	gV	gV	gV	gV	nein	nein	tV	gV	nein	gV	nein	ja	22,5
<b>regional geöffnete Kassen</b>													
BKK Scheufelen	gV	gV	gV	gV	gV	nein	gV (m)	gV	gV	nein	nein	ja	24,4
BKK exklusiv	gV	gV	gV	gV	gV	gV	gV (m)	gV	nein	gV	nein	ja	23,9
IKK Südwest	gV	nein	gV	nein	gV (b)	gV (b)	gV (m)	gV	gV	gV (b)	nein	ja	23,4
AOK Plus	gV	gV	gV	nein	gV (b)	gV	gV (m)	gV	nein	gV	nein	ja	23,1
BKK Wirtschaft & Finanzen	gV	gV	gV	gV (b)	gV (b)	gV	gV	gV	nein	gV (b)	nein	ja	23,1
AOK Nordwest	gV	gV	gV	gV	gV	nein	gV	gV	gV	gV	nein	ja	22,8
AOK Sachsen-Anhalt	gV	gV	gV	gV	gV	nein	gV (m)	gV	gV	gV	nein	nein	22,8
Bergische Krankenkasse	gV	nein	gV	gV (b)	gV (b)	gV (b)	gV (m)	gV	gV (b)	gV (b)	nein	ja	22,5
BKK Akzo Nobel Bayern	gV	gV	gV	gV	nein	gV	gV	gV	gV	nein	nein	ja	22,2
<b>betriebsbezogene Kassen</b>													
BKK RWE	gV	gV	gV	gV	gV	gV	gV	gV	nein	gV	ja	ja	25,6

Abgebildet: beste zehn nach Punkten; punktgleiche Kassen alphabetisch sortiert; gV = im gesamten Versorgungsgebiet der Kasse, tV = in Teilen des Versorgungsgebiets der Kasse, (b) = Leistung im Rahmen eines Budgets gedeckelt, (m) = mit Auflichtmikroskop; <sup>1)</sup>Tabelle zeigt nur Ausschnitt der abgefragten Leistungen

Quellen: Angaben der Kassen, DFSI



# SERVICE

## Perfektes Portfolio

Die Deutschen schwören auf den Face-to-Face-Kontakt zum Doktor. Gut die Hälfte der Bürger lehnen es ab, via E-Mail oder Chat mit ihrem Arzt in Verbindung zu treten. Diese Bilanz zieht die aktuelle Studie „Arzt-Patienten-Beziehung“ des Meinungsforschers Toluna. Jeder zweite Befragte konsultiert auch auf der Suche nach einem Fachmediziner den Hausarzt. Bei der Terminvergabe bei Spezialisten aber werden Kassenpatienten oft immer noch benachteiligt. „Ich kann nicht, wenn das Wort akut fällt, sagen, das hat jetzt Zeit“, mahnt Gesundheitsökonom Professor Gerd Glaeske. Damit die Klientel nicht über Gebühr warten muss, gehört zum umfassenden Service-Portfolio (s. Tabelle) von Top-Kassen auch ein kostenloser Terminvergabedienst.

### So wurde bewertet:

■ Die Punkte für das Geschäftsstellennetz ergaben sich aus der Division der Zahl der Filialen durch die Anzahl der Bundesländer, in denen die Kasse geöffnet ist. Anschließend

wurde dieser Wert mit 100 multipliziert und logarithmiert. Der logarithmierte Wert wurde mit drei multipliziert. Hinzu kam der logarithmierte und anschließend mit zwei multiplizierte Wert der Anzahl der Versicherten je Geschäftsstelle. Die Summe wurde schließlich durch zwei geteilt.

■ Im Bereich Service wurde je ein Punkt vergeben für das Angebot von Online-Filiale, standardisiertem Behandlungsfehlermanagement, Versorgungsmanagement für Schwerkranke, Reha-Beratung, Vermittlung von Arztterminen, Auslandsnotfallservice, Erinnerungsservice für Vorsorgetermine, Arztsuch- und Kliniksuchportal im Internet sowie Ausstellung elektronischer Patientenquittungen.

■ Darüber hinaus wurde der Telefonservice bewertet. Der Punktwert ergab sich aus der Multiplikation der Wochenstunden, an denen die Kunden-Hotline zu erreichen ist, und dem Faktor der Qualität der Berater am Telefon. Handelt es sich ausschließlich um So-

zialversicherungsfachangestellte, wurde der Faktor zwei angesetzt, handelt es sich überwiegend um solche Fachkräfte, betrug der Faktor 1,5, ansonsten 1. Die Punkte wurden logarithmiert und mit vier multipliziert.

■ Bei der medizinischen Info-Hotline wurde die Zahl der Wochenstunden, an denen sie erreichbar ist, logarithmiert und mit vier multipliziert. Wird zudem ein fremdsprachiger Service angeboten, gab es 0,25 Punkte pro angebotener Sprache. Abgefragt wurden dabei acht Sprachen.

■ Die Gesamtpunktzahl aus dem Geschäftsstellen- und Service-Bereich wurde zum Schluss durch 1,3 dividiert.

■ Top-Kassen in diesem Bereich sind die jeweils besten 15 bundesweiten und regionalen Kassen nach Rangfolge. Aus Platzgründen können jedoch nicht alle Top-Kassen abgebildet werden.

maximale Punktzahl: **32,1**

Kasse	Geschäftsstellen je geöffnetes Bundesland im Durchschnitt	Service-Hotline			medizinische Info-Hotline Stunden/Tage pro Woche	standardisiertes Behandlungsfehlermanagement	Online-Filiale	individuelles Versorgungsmanagement	strukturierte ärztliche Zweitmeinung	individuelle Reha-Beratung	Vermittlung von Arztterminen	Vorsorgeerinnerungsservice	Arzt- und Krankenhaussuche im Internet	elektronische Patientenquittung	Punkte gesamt
		Stunden/Tage pro Woche	Fachpersonal <sup>1)</sup>	Fremdsprachen <sup>2)</sup>											
<b>bundesweit geöffnete Kassen</b>															
Barmer GEK	50,0	24/7	überw.	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	31,1
DAK-Gesundheit	37,3	24/7	alle	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	30,6
TK Techniker Krankenkasse	15,4	24/7	alle	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	30,0
SBK	6,3	24/7	alle	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	29,8
KKH Kaufmännische Krankenk.	6,9	24/7	überw.	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	29,4
<b>HEK Hanseatische Krankenk.</b>	<b>1,3</b>	<b>24/7</b>	<b>alle</b>	<b>8</b>	<b>24/7</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>28,9</b>
pronova BKK	3,3	24/7	überw.	7	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	28,9
<b>regional geöffnete Kassen</b>															
AOK Baden-Württemberg	240,0	24/7	alle	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	32,1
AOK Bayern	250,0	24/7	überw.	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	31,8
AOK Nordwest	103,0	24/7	alle	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	31,8
AOK Niedersachsen	115,0	24/7	alle	7	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	31,6
AOK Rheinland/Hamburg	54,5	24/7	alle	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	31,4
AOK Hessen	53,0	24/7	alle	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	30,6
AOK Nordost	38,3	24/7	alle	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	30,6
AOK Plus	71,5	24/7	alle	5	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	30,3
AOK Bremen/Bremerhaven	7,0	24/7	überw.	6	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	28,9
IKK Südwest	6,0	24/7	alle	8	24/7	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	28,9
mhplus Betriebskrankenkasse	2,0	24/7	überw.	8	24/7	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	28,8

Abgebildet: beste zwölf nach Punkten; punktgleiche Kassen alphabetisch sortiert; überw. = überwiegend; <sup>1)</sup>Sozialversicherungsfachangestellte; <sup>2)</sup>Anzahl möglicher Fremdsprachen an der Service-Hotline (abgefragt wurden Englisch, Spanisch, Türkisch, Polnisch, Russisch, Tschechisch, Italienisch, Französisch)

Quellen: Angaben der Kassen, DFSI



# ZAHNMEDIZINISCHE VERSORGUNG

## Kraftvoll zubeißen

Eine bakteriell bedingte Entzündung des Zahnbetts und Diabetes verbindet eine wechselseitige Beziehung. Einerseits fördert Diabetes die Entzündungsprozesse im Zahnfleisch, wodurch das Zahnverlust-Risiko steigt. Andererseits können Bakterien direkt in die Blutbahn gelangen, eine Entzündung verursachen und damit die Blutzuckerkontrolle negativ beeinflussen. Doch nicht nur Diabetiker leiden unter entzündetem Zahnbett. Schätzungen zufolge gibt es in Deutschland 20 Millionen Patienten mit Parodontitis. Eine Professionelle Zahnreinigung beugt vor. Vor diesem Hintergrund beteiligen sich heute zahlreiche gesetzliche Kassen an den Kosten.

### So wurde bewertet:

■ Zwei Punkte erhielt jede Kasse für das Angebot einer kostenlosen Professionellen Zahnreinigung (PZR) für alle Versicherten, einen Punkt, wenn diese nur für Teilnehmer an bestimmten Versorgungsformen bezahlt wird. Kann der Versicherte die kostenfreie PRZ bei allen Zahnärzten durch-

führen lassen, gab es einen weiteren Punkt.

■ Werden zusätzlich Zuschüsse zu Zahnreinigungen für alle Versicherten bezahlt, gab es einen Punkt und für Zuschüsse für Teilnehmer an bestimmten Versorgungsformen einen halben Punkt. Bekommt der Versicherte den Zuschuss bei allen Zahnärzten, gab es einen halben Extrapunkt.

■ Ist die Kostenübernahme der PZR zusammen mit anderen Leistungen aus dem Zahnbereich durch ein Budget gedeckelt (Gesundheitskonto), wurde die erreichte Punktzahl durch 1,2 geteilt. Erstreckt sich die Kostendeckelung über den Zahnbereich hinaus auch auf andere Leistungsbereiche der Kasse, wurde die Punktzahl durch 1,4 geteilt. Die Regelung gilt auch für den Zuschuss zur PZR sowie die spezielle Zahnbehandlung (s. nächster Abs.).

■ Bietet die Kasse über die Pflichtleistung hinaus spezielle Zahnbehandlungen, Preisvergleiche für Zahntechnik und Zahnersatz, zahnmedizinische Beratung und vergünstigten Zahnersatz (z. B. über Partnerlabors), bekam sie dafür je einen Punkt. Für Zahnersatz

zum Nulltarif (z. B. bei Regelversorgung und vollem Bonus) gab es zwei Punkte.

■ Gibt es außerdem Verträge mit Leistungserbringern zur besonderen ambulanten oder integrierten Versorgung im Zahnbereich, waren diese drei Punkte wert, wenn Zugang zu diesen im gesamten Versorgungsgebiet der Kasse besteht und alle Versicherten sich einschreiben können. Zwei Punkte gab es, wenn Angebote im Rahmen der Verträge regional begrenzt bestehen, jedoch von allen Versicherten der Kasse in Anspruch genommen werden können. Ein Punkt wurde vergeben für regional limitierte Angebote, zu denen auch nur begrenzt Zugang besteht.

■ Top-Kassen in diesem Bereich sind die jeweils besten 15 bundesweiten und regionalen Kassen nach Rangfolge. Aus Platzgründen können jedoch nicht alle Top-Kassen abgebildet werden.

maximale Punktzahl: **14,0**

Kasse	kostenlose Professionelle Zahnreinigung	Zuschuss zur Professionellen Zahnreinigung	erweiterte spezielle zahnärztliche Behandlung <sup>2)</sup>	Preisvergleiche bei Zahntechnik/-ersatz	Zahnersatz zum Nulltarif <sup>1)</sup>	vergünstigter Zahnersatz <sup>3)</sup>	zahnmedizinische Beratung	besondere Versorgungsverträge zur Zahnmedizin	Punkte gesamt
<b>bundesweit geöffnete Kassen</b>									
HEK Hanseatische Krankenkasse	alle (aZ)	alle/teilw.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	13,0
DAK-Gesundheit	teilw.	alle/teilw. (aZ, b)	nein	ja	ja	ja	ja	ja	11,1
Betriebskrankenkasse Mobil Oil	nein	alle/teilw.	nein	ja	ja	ja	ja	ja	11,0
Securvita Krankenkasse	teilw.	alle	ja	ja	ja	ja	ja	ja	11,0
TK Techniker Krankenkasse	teilw.	alle/teilw. (aZ)	nein	ja	ja	ja	ja	ja	11,0
Die Schwenninger Krankenkasse	alle (b)	alle/teilw. (aZ, b)	nein	ja	ja	ja	ja	ja	10,0
energie-BKK	alle (aZ)	alle	nein	ja	ja	ja	ja	ja	10,0
actimonda krankenkasse	teilw.	alle	nein	ja	ja	ja	ja	ja	9,5
BKK Pfalz	alle (aZ)	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	9,5
Vereinigte BKK	alle	alle	ja	ja	ja	ja	nein	nein	9,5
Barmer GEK	nein	alle (aZ)	nein	ja	ja	ja	ja	ja	9,0
KKH Kaufmännische Krankenkasse	teilw.	teilw.	ja	ja	ja	ja	ja	nein	9,0
<b>regional geöffnete Kassen</b>									
BKK Akzo Nobel Bayern	teilw.	alle/teilw.	ja (b)	ja	ja	ja	ja	ja	11,2
BKK Diakonie	alle (aZ)	alle	nein	ja	ja	ja	ja	ja	10,0
BKK VDN	teilw. (aZ)	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	10,0
BKK VerbundPlus	teilw. (aZ)	alle	ja	ja	ja	ja	ja	ja	10,0
BKK Herkules	teilw. (aZ)	alle	ja	nein	ja	ja	ja	ja	9,0

Abgebildet: beste sieben nach Punkten; punktgleiche Kassen alphabetisch sortiert; alle = für alle Versicherten, teilw. = für Versicherte in besonderen Versorgungsformen, (aZ) = nur bei ausgewählten Zahnärzten, (b) = Leistung im Rahmen eines Budgets gedeckelt; <sup>1)</sup>z. B. für Regelversorgung bei Nachweis lückenloser regelmäßiger Vorsorge; <sup>2)</sup>über Pflichtleistungen hinaus; <sup>3)</sup>über Vertragspartner

Quellen: Angaben der Kassen, DFSI