

Unser Engagement für Sie

Transparenzbericht 2021



Inhalt

Vorwort des Vorstandes.....	3
Auszeichnungen und Prüfsiegel – Geprüft und ausgezeichnet.....	4
Bewertungen der Versicherten	
Befragungsergebnisse belegen hohe Kundenzufriedenheit	5
Weiterempfehlungsbereitschaft	6
Kundenberatung – Umfangreiche Beratungsservices.....	7
Behandlungsfehler – Unterstützung in schwierigen Situationen.....	8
Kontaktkanäle – Unsere Kontaktkanäle	9
Leistungen – Gesundheit in guten Händen	10
Krankengeld – Finanzielle Absicherung im Krankheitsfall.....	11
Hilfsmittel	
Helfen mit Hilfsmitteln	12
Bearbeitungszeiten im Fokus	13
Kuren und Reha – Zur Vorsorge, Stärkung oder erfolgreichen Genesung	14
Pflegeleistungen – Unterstützung im Pflegefall	15
Zahnersatz – Gute Zähne – gute Gesundheit	16
Kieferorthopädie – Alles für ein strahlendes Lächeln.....	17
Mutterschaftsgeld – Für einen guten Start ins Leben	18
Kinderkrankengeld – Hilfe zur Betreuung der Kleinsten.....	19
Bonusprogramm – Wo sich Engagement doppelt auszahlt	20
Klagen und Widersprüche	
Im Gespräch bleiben und Möglichkeiten aufzeigen.....	21
Klagen und Widersprüche bei der hkk Krankenkasse und bei der hkk Pflegekasse 2020	22
Kritik und Anregungen – Aus Kritik lernen	23
Gesundheitsförderung und Prävention	
Gesundheit und Wohlbefinden ganzheitlich denken	24
hkk Prävention – Zahlen und Daten 2020	25
Ausblick – Noch mehr Transparenz? Gerne!.....	26

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird das generische Maskulinum verwendet.
Die Personenbezeichnungen sollen jedoch alle Geschlechter gleichermaßen ansprechen.



Liebe Leserinnen und Leser,

der Transparenzbericht 2021 der Handelskrankenkasse (hkk) entstand in einer Zeit besonderer Herausforderungen, denn seit Anfang 2020 bestimmen die Folgen der Corona-Pandemie den Alltag der Menschen bundesweit. Viele Fragen unserer Versicherten wollen seitdem beantwortet werden. Zudem gilt es, neue gesetzliche Leistungen wie das Pandemie-Kinderkrankengeld umzusetzen, unsere Informations-, Beratungs- und Präventionsleistungen vermehrt digital anzubieten sowie Arbeit aus dem Homeoffice zu organisieren.

Wir sind überzeugt, dass nur gut informierte Versicherte die richtigen Entscheidungen für ihre eigene und die Gesundheit ihrer Lieben treffen können. Daher liefern wir Ihnen mit diesem Transparenzbericht wichtige Daten und Hintergrundinformationen zur Arbeit der hkk.

Sie zeigen, wie vielfältig sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der hkk für die Gesundheit unserer Versicherten einsetzen und wie dieses Engagement bei unseren Kunden, aber auch externen Sachverständigen ankommt.

Weil wir stolz auf unser Engagement sind, veröffentlichen wir entsprechende Leistungskennzahlen und ermöglichen so den direkten Vergleich.

Nutzen Sie die Gelegenheit, sich selbst ein Bild zu machen, und zögern Sie nicht, bei weiterführenden Fragen auf die hkk zuzukommen. Wir freuen uns auf Ihr Feedback.

Mit besten Wünschen für Ihre Gesundheit

Ihr

Michael Lempe
hkk Vorstand



Die hkk im Überblick

- Mehr als 830.000 Versicherte, davon mehr als 650.000 beitragszahlende Mitglieder
- 14 Geschäftsstellen und 2.100 Servicepunkte
- 2020 und auch 2021 Zusatzbeitrag von 0,39 % (Gesamtbeitrag 14,99 %), damit im Jahr 2021 zum 7. Mal in Folge die günstigste deutschlandweit wählbare Krankenkasse
- Verwaltungskosten, die mehr als 25 % unter dem Branchendurchschnitt liegen
- Rund 1.100 Beschäftigte betreuen ein Ausgabenvolumen von mehr als 2,8 Mrd. Euro, davon entfallen 2,3 Mrd. Euro auf die Kranken- und 500 Millionen Euro auf die Pflegeversicherung
- Gegründet wurde die hkk im Jahr 1904; ihr Hauptsitz: Martinistraße 26, 28195 Bremen



Geprüft und ausgezeichnet

Wie bewerten unabhängige Expertinnen und Experten die hkk? Das zeigen die nachfolgenden Qualitäts- und Prüfsiegel. Sie bestätigen der hkk beste Noten etwa für Kundenzufriedenheit, Leistungen, Beiträge und mehr. Seit langem schon steht eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf im Zentrum der Personalpolitik im Haus. Im Jahr 2007 erhielt die hkk für dieses Engagement erstmals das Zertifikat „audit berufundfamilie“ der Hertie-Stiftung GmbH. Eine Auszeichnung, die 2019 zum fünften Mal in Folge bestätigt wurde.

Wer hat was wann wie geprüft?

Hintergrundinformationen zu den verschiedenen an die hkk vergebenen Qualitäts- und Prüfsiegeln gibt es auf hkk.de/hkk-im-test



Die Unterschiede der in den Siegeln genannten Jahreszahlen ergeben sich aus den jeweiligen Prüfrhythmen der vergebenden Unternehmen und Einrichtungen.



Befragungsergebnisse belegen hohe Kundenzufriedenheit

Neben dem Urteil externer Fachleute vertraut die hkk vor allem auf die Meinungen ihrer Versicherten. Sie geben uns wertvolles Feedback, aus dem wir ableiten können, wo es rund läuft und wo etwas verbessert werden kann.

Sind die Kundenurteile mit denen anderer gesetzlicher Krankenkassen vergleichbar, sind sie wesentlich aussagekräftiger. Deshalb beteiligt sich die hkk kontinuierlich an einer repräsentativen Studie des Marktforschungsinstituts IMK – dem Deutschen Krankenversichertenmonitor. Dessen Ergebnisse belegen in der jüngsten Untersuchung des ersten Halbjahres 2021, dass die Kunden der hkk ihre Krankenversicherung überdurchschnittlich wertschätzen.

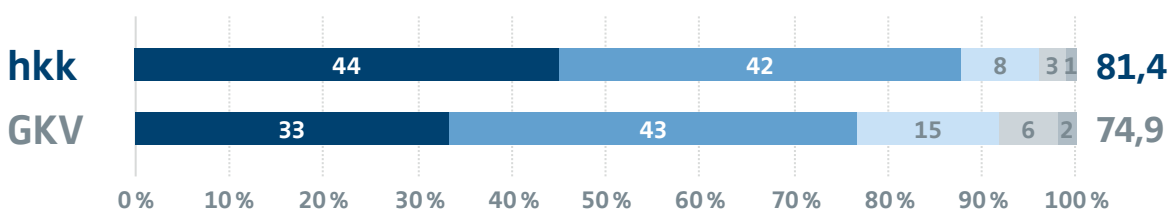
Im Rahmen dieser fortlaufenden Untersuchung fragen wir unsere Kunden regelmäßig, wie zufrieden sie insgesamt mit der hkk sind und wie wahrscheinlich es ist, dass

sie die hkk an Freunde oder Kollegen weiterempfehlen. Anhand dieser Qualitätskennzahlen können wir uns mit einzelnen Wettbewerbern, aber auch mit dem Gesamtmarkt der gesetzlichen Krankenversicherungen, messen.

Gesamtzufriedenheit

In der aktuellen Auswertung des Deutschen Krankenversichertenmonitors attestieren unsere Kunden ihrer hkk eine überdurchschnittlich hohe Zufriedenheit, mit steigender Tendenz. Auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer hkk?“ zeigen sich im ersten Halbjahr 2021 86 Prozent der Befragten sehr zufrieden oder zufrieden, während dies nur 76 Prozent der Kunden aller gesetzlicher Krankenkassen (GKV) zurückmeldeten. Auf einer Skala von 0 bis 100 ausgedrückt punktet die hkk mit einem Zufriedenheitsindex von 81,4 deutlich vor dem Branchendurchschnitt mit einem Wert von 74,9.

Zufriedenheitsindex (0–100)



So wird der Zufriedenheitsindex der hkk und der anderen gesetzlichen Krankenkassen erhoben:

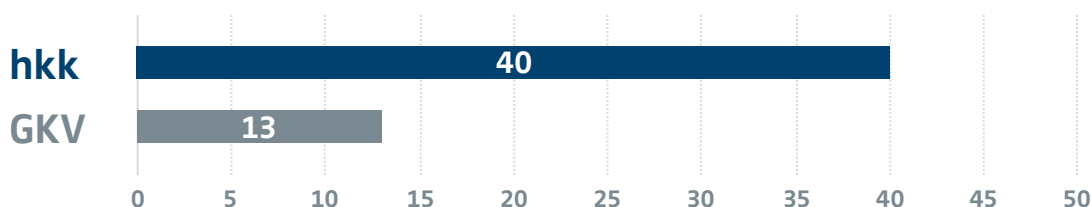
Fragestellung	Antwortskala					Berechnung des Zufriedenheitsindex
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer hkk/ mit Ihrer Krankenversicherung?	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Teils, teils	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden	Der Zufriedenheitsindex ist der Durchschnittswert der prozentualen Anteile der 5 Antwortmöglichkeiten auf einer Skala von 0 bis 100.

Weiterempfehlungsbereitschaft

Mit dem sogenannten Net Promoter Score (NPS) erheben Unternehmen weltweit einheitlich die Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden.

Der Kennwert erlaubt somit auch brancheninterne Vergleiche. Die hkk stellt sich der Frage nach der Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden im Vergleich zu den anderen gesetzlichen Krankenkassen (GKV).

Net Promoter Score (NPS)



So wird die Weiterempfehlungsbereitschaft mithilfe des NPS erhoben:

Fragestellung	Antwortskala	Berechnung des Net Promoter Score
Auf einer Skala von 0 bis 10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die hkk an einen Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Kritiker Neutrale Begeisterte	Von dem prozentualen Anteil der Befragten, die auf die Frage mit 9 oder 10 antworten („Begeisterte“), wird der prozentuale Anteil der Kritiker mit den Antworten 0 bis 6 abgezogen. Das Ergebnis kann also von -100 bis +100 reichen.

Mit einem NPS-Wert von +40 zeigen sich die Kunden der hkk deutlich häufiger bereit, ihre hkk in ihrem privaten Umfeld weiterzuempfehlen, als dies Kunden anderer Kassen beabsichtigen. Besonders stolz sind wir darauf, dass die hkk im ersten Halbjahr 2021 ihren Vorsprung gegenüber den Wettbewerbern im Vergleich zu früheren Messungen noch weiter ausbauen konnte.

Darüber hinaus gibt der Deutsche Krankenversichertenmonitor auch Aufschluss darüber, welche Bedürfnisse hkk-Versicherte beispielsweise im Hinblick auf besondere Versorgungs- oder Leistungsangebote ihrer Krankenkasse haben und wie sie die hkk im direkten Kontakt erleben. Erkenntnisse, die seitens der hkk regelmäßig herangezogen werden, um Bestehendes zu überprüfen und gegebenenfalls weiterzuentwickeln oder auch neue Möglichkeiten zu eröffnen.



Umfangreiche Beratungsservices

Eine Information zur Reiseschutzimpfung, Tipps rund um Ernährung und Sport, Fragen zu medizinischer Behandlung, die Auswahl und Bewilligung der richtigen Kur oder Rat in Sachen Rente, Pflege und mehr: Die Anliegen hkk-Versicherter sind genauso vielfältig wie die Wege, die sie nutzen, um sich mit ihrer Krankenkasse auszutauschen. Ihrem Auftrag und Selbstverständnis als gesetzlicher Krankenkasse entsprechend erfüllt die hkk ihre Beratungspflicht gerne – und bietet ihren Versicherten dazu umfangreiche Services.

Konkret heißt das:

- Mehr als 600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Kundenservice und Versorgungsmanagement beraten Versicherte rund um hkk-Leistungen persönlich – in Geschäftsstellen, über verschiedene Online-Angebote, telefonisch oder auf dem Postweg.
- Die Teams der **hkk med Beratungshotline** sowie der **medizinischen Videosprechstunde** informieren unter hkk.de/hkkmed beziehungsweise hkk.de/medizinische-videosprechstunde telefonisch zu allgemeinen medizinischen Fragestellungen beziehungsweise beraten individuell im Videochat.
- Wer sich selbst schlau machen möchte, nutzt das umfangreiche Angebot auf hkk.de und findet dort neben wichtigen Angaben zur hkk und ihren Leistungen auch Wissenswerte und weiterführende Links zu zahlreichen Gesundheitsthemen.
- Anträge stellen oder Dokumente und Bescheinigungen downloaden – die digitalen Services von **Meine hkk – das Kundenportal und der hkk Service-App**

auf hkk.de/meine-hkk vereinfachen und beschleunigen Notwendiges.

- Das Team des **hkk Arzttermin-Service** hilft Versicherten zu beurteilen, ob die Wartezeit im Falle eines vereinbarten Arzt- oder Operations-Termins mit Gesundheitsrisiken verbunden ist, unterstützt bei der Vereinbarung von Terminen und erinnert auf Wunsch am Tag vorher. Mehr dazu auf hkk.de/arztterminservice
- Die online verfügbaren **hkk Gesundheitslotsen** erleichtern die Suche nach Ärzten, der geeigneten Klinik oder der passenden Pflegeeinrichtung. Der **hkk Hospizlotse** unterstützt bei der Suche nach der passenden Begleitung am Lebensende. Zu finden sind diese Services unter hkk.de/gesundheitslotsen



Mehr Wissen

Was, wenn es spezieller wird?

Die Kolleginnen und Kollegen aus den Fachabteilungen der hkk beraten bei weiterführenden und speziellen Fragestellungen. Geht es zum Beispiel um das Thema Pflege, kümmern sich dort vier qualifizierte Pflege-Beraterinnen und Berater um Orientierung in schwierigen Situationen. Sie sorgen für persönliche Beratung und eine individuelle Versorgung betroffener hkk-Versicherter und pflegender Angehöriger, die hkk-versichert sind. Im Jahr 2020 konnten die hkk Pflege-Beraterinnen und Berater die hkk-Versicherten mit 265 Versorgungsplänen unterstützen.

Mehr Infos zum Thema auf
hkk.de/beratung

Unterstützung in schwierigen Situationen

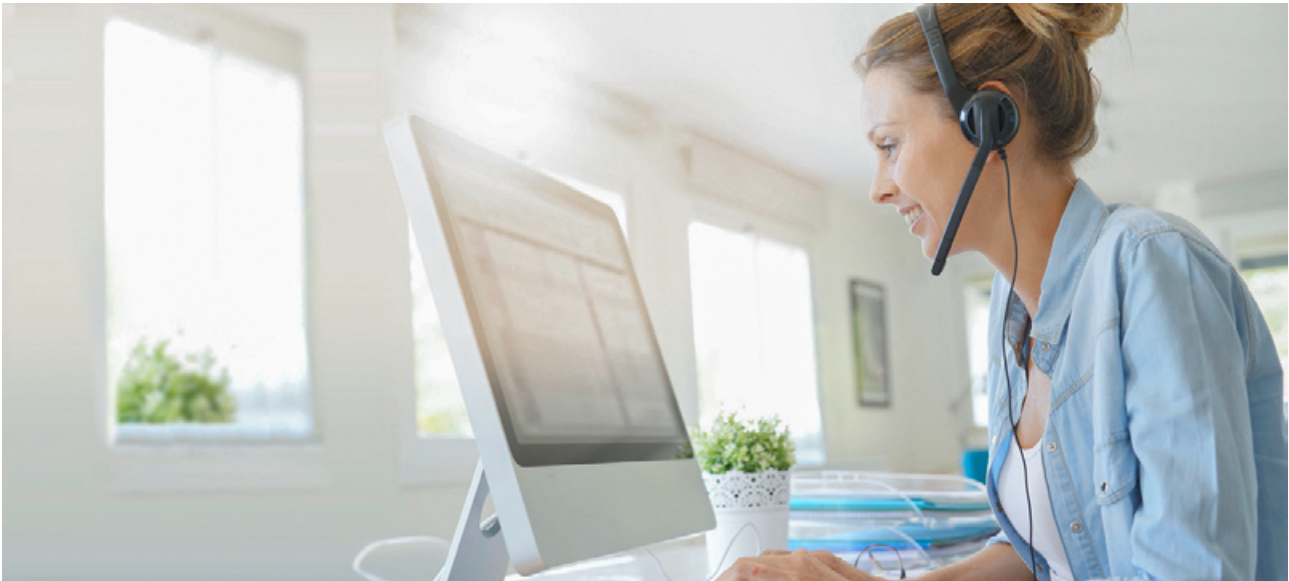
Niemand ist perfekt. Das gilt natürlich auch für Ärztinnen und Ärzte oder Therapeutinnen und Therapeuten. Versäumnisse und Fehler kommen ebenso wie im wirklichen Leben auch in allen medizinischen Bereichen vor. Das kann ein Aufklärungsgespräch betreffen, aber auch die ärztliche Diagnose, den Verlauf einer Operation oder die Auswahl von Medikamenten.

Wichtig: Ein Behandlungsfehler – und damit ein Anspruch Betroffener auf Schadenersatz und Schmerzensgeld – ist dann gegeben, wenn eine medizinische Maßnahme allgemein anerkannte fachliche Standards nicht erfüllt und dies zu gesundheitlichen Schäden führt. Haben hkk-Versicherte einen entsprechenden Verdacht, begleitet die hkk und prüft den Fall anhand zugehöriger medizinischer Unterlagen. Erhärtet sich der Verdacht, gibt die hkk ein unabhängig erstelltes und für ihre Versicherten kostenfreies Gutachten in Auftrag. Dies ist die Basis für mögliche weitere Schritte.

Behandlungsfehlerfälle im Jahr 2020



... Mal beriet und begleitete die hkk im Jahr 2020 ihre Versicherten im Bereich Behandlungsfehler.



Unsere Kontaktkanäle

Aus Sicht der hkk ist das der erste Schritt auf dem Weg zu erfolgreicher Kommunikation mit den Menschen, die sich auf den Gesundheitsschutz ihrer Krankenkasse verlassen. Auf diesen Wegen können hkk-Versicherte Kontakt aufnehmen:

Vor Ort		14 Geschäftsstellen 2.300 LVM Servicepunkte
Telefon		0421 3655-0 (0800) 2555-444
Post		hkk Krankenkasse 28185 Bremen
Fax		0421 3655-3700
E-Mail		info@hkk.de
Website		www.hkk.de
Kundenportal		www.hkk.de/meine-hkk
Chatbot Luka		www.hkk.de/kontakt/faqs-haeufig-gestellte-fragen/faqs-chat
hkk Service-App		Verfügbar im App Store und im Play Store

Darüber hinaus ist die hkk auf folgenden Social-Media-Kanälen vertreten:



Mehr Infos zum Thema auf [hkk.de/kontakt](https://www.hkk.de/kontakt)



Gesundheit in guten Händen

Die hkk bietet ihren Versicherten alle medizinischen Regelleistungen aus dem Portfolio der gesetzlichen Krankenkasse. Diese garantieren eine umfassende Absicherung für Behandlungen in der Arzt- oder Therapiepraxis und im Krankenhaus. Hinzu kommen Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen, Pflegeleistungen und mehr.

Nicht zu vergessen: die sogenannten „Extra-Leistungen“ der hkk. Das sind Zusatzleistungen, die deutlich über das Maß des gesetzlich vorgeschriebenen Gesundheitsschutzes hinausgehen.



Mehr Wissen

Was leistet die hkk?

Einen Gesamtüberblick über Regel- und Zusatzleistungen der hkk liefert Ihnen die Broschüre „Beste Leistungen“ auf [hkk.de](https://www.hkk.de)

Wichtig: In der gesetzlichen Krankenkasse wird grundsätzlich zwischen zwei Arten von Leistungen unterschieden. Zum einen gibt es Leistungen, die direkt über die elektronische Gesundheitskarte abgerechnet werden. Dazu gehört etwa die halbjährliche Vorsorgeuntersuchung in der Zahnarztpraxis.

Zum anderen gibt es Leistungen, für die hkk-Versicherte vorab einen Antrag stellen müssen – zum Beispiel für bestimmte Hilfsmittel. In diesen Fällen ist das Team der hkk gesetzlich zur Prüfung verpflichtet. Das bedeutet, Mitarbeitende der hkk beurteilen vorab, ob eine beantragte Leistung „ausreichend“, „zweckmäßig“ und „wirtschaftlich“ ist und „das Maß des Notwendigen nicht überschreitet“. So sieht es das Wirtschaftlichkeitsgebot des Sozialgesetzbuches vor. Erst wenn diese Kriterien erfüllt sind, darf die hkk entsprechende Leistungen übernehmen.

Worauf sich hkk-Versicherte jedoch immer verlassen können: Auch wenn eine Entscheidung einmal nicht zu ihren Gunsten ausfallen sollte, informiert das Team der hkk ausführlich zu den Gründen, weist auf Alternativen hin und klärt über Möglichkeiten des Widerspruchs auf.

Nachfolgend finden sich Daten, die Einblicke in das Geschehen rund um ausgewählte Leistungen der hkk für das Jahr 2020 geben. Berücksichtigt wurden dabei Leistungen, die den Bedürfnissen und Interessen hkk-Versicherter in besonderer Weise entsprechen.

Finanzielle Absicherung im Krankheitsfall

Es kommt oft unverhofft: Eine Wunde entzündet sich schwer. Ein Bruch entpuppt sich als besonders kompliziert oder eine hartnäckige Infektion will nicht abklingen. Langfristige Erkrankungen stellen das Leben Betroffener auf den Kopf. Damit sich zu den Sorgen rund um die Genesung nicht auch noch finanzielle Probleme gesellen, bekommen hkk-Versicherte Krankengeld. Dieses erhalten sie, sobald die Entgeltfortzahlung seitens ihrer Arbeitgeberin oder ihres Arbeitgebers nach sechs Wochen endet. Anhand der bis dahin vorliegenden Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen erkennt die hkk frühzeitig, wenn es länger dauert, informiert Versicherte sowie deren Arbeitgeberin oder -geber entsprechend und übernimmt die Berechnung des Krankengeldes. Das geschieht automatisch. hkk-Versicherte müssen dazu einfach nur fortlaufend ihre Krankschreibungen einreichen.

Wichtig: Unabhängig vom Intervall der Gehaltszahlung wird Krankengeld stets rückwirkend gezahlt. Dazu benötigt die hkk lediglich eine von ärztlicher Seite ausgestellte Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, die vorangegangene Krankheitstage durchgehend dokumentiert. Dafür besuchen hkk-Versicherte spätestens am nächsten Werktag nach dem zuletzt bescheinigten Enddatum ihrer Arbeitsunfähigkeit einen Arzt und lassen sich eine weitergehende Arbeitsunfähigkeit attestieren.

Ausschlaggebend für die Zahlung von Krankengeld sind entweder das Feststellungsdatum der Krankmeldung oder das Ausstellungsdatum einer Liegebescheinigung aus dem Krankenhaus. Bis zu diesem Datum zahlt die hkk rückwirkend Krankengeld aus.

Krankengeldfälle 2020



... Mal zahlte die hkk ihren Versicherten im Jahr 2020 Krankengeld aus.



Mehr Wissen

Die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) kommt!

Zum 1. Oktober 2021 wird die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) als Krankmeldung in digitaler Form eingeführt. Ab diesem Zeitpunkt sind in Deutschland ansässige Ärzte dazu verpflichtet, Krankmeldungen ihrer Patienten über eine technische Schnittstelle direkt an die hkk zu schicken.

Der elektronische Datenaustausch zwischen Arztpraxis und hkk findet täglich über ein datensicheres Netz statt. Somit sind diese Krankmeldungen schneller bei der hkk als solche per Post. hkk-Versicherte erhalten von ihrer Ärztin oder ihrem Arzt jedoch wie gewohnt Durchschläge der Krankmeldung für sich, ihren Arbeitgeber oder die Arbeitsagentur.

Wie hoch ist das Krankengeld?

Weitere Informationen rund um das Thema Krankengeld sowie einen Krankengeldrechner für die individuelle Berechnung finden Versicherte auf hkk.de/krankengeld

Helfen mit Hilfsmitteln

Ganz gleich, ob Schuheinlage, Rollstuhl oder Hörgerät und vieles andere mehr – Hilfsmittel sind gedacht für Menschen, die wegen Krankheit, Behinderung oder Alter im Alltag eingeschränkt sind. Dabei können Hilfsmittel nicht nur im Hinblick auf die Unterstützung einer Genesung oder im Sinne einer möglichst eigenständigen Lebensführung zum Einsatz kommen, sondern dienen auch zur Vorbeugung einer Behinderung.

hkk-Versicherte, die Hilfsmittel benötigen, reichen eine ärztliche Verordnung bei der hkk oder bei Hilfsmittel-lieferanten sowie Sanitätshäusern ein, die Vertrags-partner der hkk sind.

Anhand dieser Verordnung prüft die hkk die Möglich-keit der Kostenübernahme für ein Hilfsmittel.

Wichtig: hkk-Versicherte haben nicht nur Anspruch auf die Bereitstellung von Hilfsmitteln, sondern auch darauf, dass diese angepasst, dass sie in deren Gebrauch eingewiesen und darauf, dass Hilfsmittel regelmäßig gewartet, gegebenenfalls repariert oder auch ersetzt werden.

Wie ist das mit den Zuzahlungen?

Grundsätzlich werden zwei Gruppen von Hilfsmitteln unterschieden: Zum einen gibt es Hilfsmittel, die für den Verbrauch bestimmt sind. Dazu zählen etwa Spritzen, Inkontinenzhilfen oder auch Sonden. Für diese Hilfs-mittel zahlen hkk-Versicherte zehn Prozent der Kosten pro Packung dazu – maximal jedoch zehn Euro im Monat. Alle anderen Hilfsmittel gehören in die 2. Gruppe. Auch für sie gilt, dass hkk-Versicherte zehn Prozent der von der hkk zu tragenden Gesamtkosten selbst zahlen. Hier-für sind mindestens fünf Euro, höchstens jedoch zehn Euro gesetzlich vorgegeben. hkk-Versicherte unter 18 Jahren leisten keine Zuzahlungen.

Wo kann ich Hilfsmittel bekommen?

Der hkk Hilfsmittel-Lotse unterstützt hkk-Versicherte bei der Suche nach Sanitätshäusern oder Hilfsmittellie-ferantinnen und -lieferanten in der Nähe ihres Wohn-ortes, die Vertragspartnerinnen oder -partner der hkk sind.

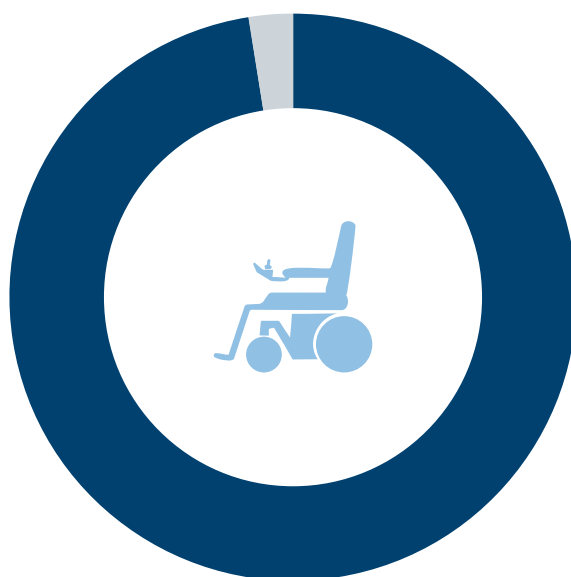
Mehr dazu auf hkk.de/hilfsmittelanbieter

Anträge und Rechnungen 2020

Insgesamt
286.762

97,31 %
Genehmigt
279.049

2,69 %
Abgelehnt
7.713



Bearbeitungszeiten im Fokus

Werden Hilfsmittel beantragt, strebt die hkk trotz bestehender Sorgfalts- und Prüfpflicht eine zügige Bearbeitung und Genehmigung an, damit Versicherte umgehend die Unterstützung bekommen, die sie benötigen.

Durchschnittlich beträgt die Bearbeitungszeit inklusive Direktabrechnungen 1,2 Tage.

Folgende Beispiele gewähren einen Einblick in die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten der hkk im Jahr 2020.



Greifreifenrollstühle

Durchschnittliche Bearbeitungszeit:
2,1 Tage



Orthesen

Durchschnittliche Bearbeitungszeit:
1,2 Tage



FreeStyle Libre

Durchschnittliche Bearbeitungszeit:
0,6 Tage

Zur Vorsorge, Stärkung oder erfolgreichen Genesung

Hilft eine Behandlung in Haus- und Facharztpraxis nicht weiter, haben hkk-Versicherte die Möglichkeit, sich im Rahmen von Vorsorge- oder Rehabilitationsmaßnahmen zu erholen beziehungsweise gesund zu werden. Im Falle einer Kur steht die Prävention im Vordergrund. Sie wird in der Regel von gesunden Menschen in Anspruch genommen, die eventuell erste Symptome zeigen.

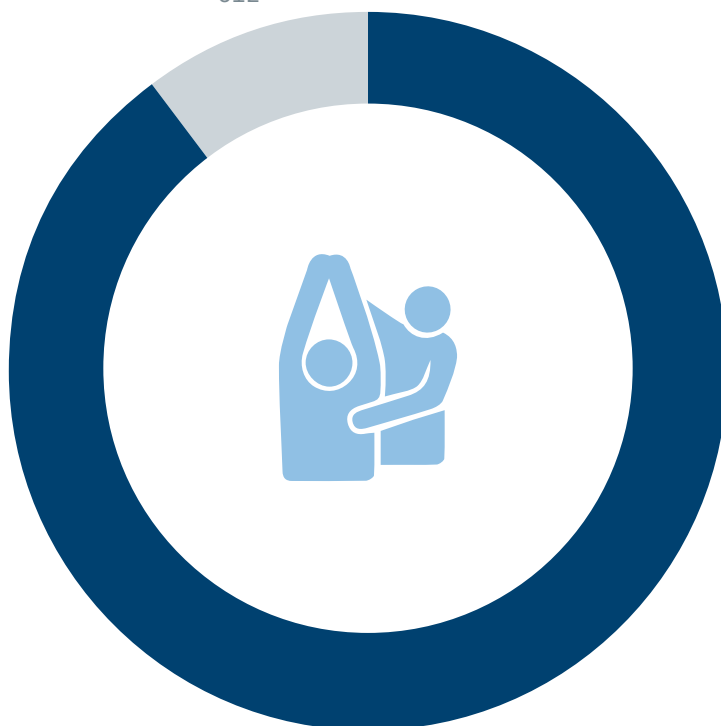
Hier geht es um Erhalt und Festigung von Gesundheit. Im Gegensatz dazu dient Rehabilitation der Wiederherstellung von Gesundheit nach einer Erkrankung. Beide Varianten – Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahmen – können ambulant oder stationär in Anspruch genommen werden.

Anträge 2020

Insgesamt
5.699

89,26 %
Genehmigt
5.087

10,74 %
Abgelehnt
612



Unterstützung im Pflegefall

Auf Pflege angewiesen sein – das ist eine Situation, die jeden Menschen treffen kann. Im fortgeschrittenen Alter benötigen viele umfassende Hilfe, manche bereits in jungen Jahren. Unter Umständen werden viele Lebensjahre durch Pflegebedürftigkeit, Erkrankungen oder Behinderungen beeinträchtigt. Wenn hkk-Versicherte ihren Alltag nicht mehr selbstständig meistern können, erhalten sie Leistungen aus der Pflegeversicherung. Das können zum Beispiel vollstationäre Leistungen, Sachleistungen oder auch Pflegegeld sein; je nachdem, ob zuhause oder in einer Einrichtung gepflegt wird.

Wichtig: Die hkk ist gesetzlich verpflichtet, entsprechende Anträge ihrer Versicherten zu prüfen. Geht es zum Beispiel um das Thema Pflegebedürftigkeit, leitet die hkk einen Antrag daher umgehend an den Medizinischen Dienst weiter. Dieser nimmt sich Zeit, um im

Rahmen eines persönlichen Besuches zu ermitteln, ob eine Pflegebedürftigkeit besteht und in welchen Pflegegrad hkk-Versicherte eingestuft werden können. Erst wenn dies erfolgt ist, informiert die hkk ihre Versicherten in Form eines Bescheides.

Ein Vorgehen, das etwas Zeit braucht, das laut gesetzlicher Vorgaben aber maximal 35 Kalendertage dauern darf.

Pflegeleistungen – durchschnittliche Bearbeitungsdauer

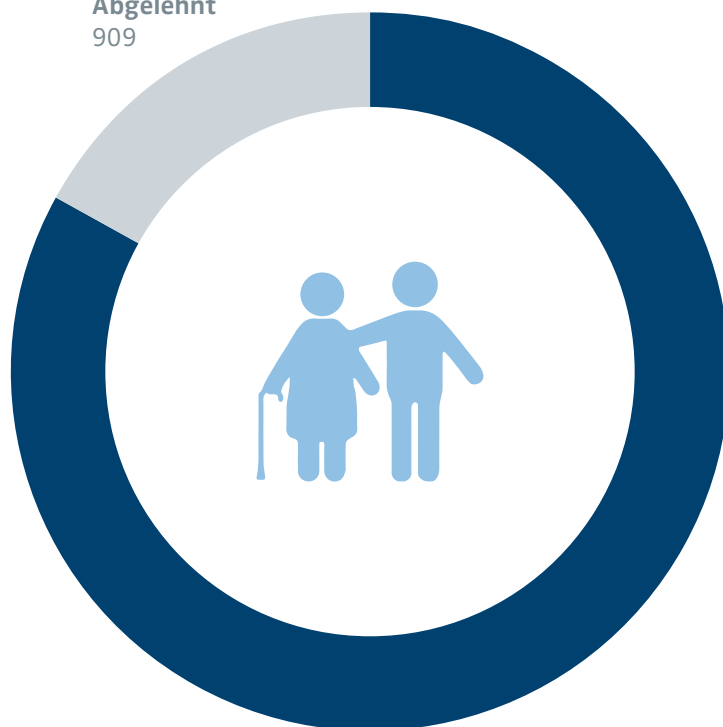
- Feststellung der Pflegebedürftigkeit **32,2 Tage**
- Kurzzeitpflege **3,3 Tage**
- Verhinderungspflege **2,8 Tage**

Anträge 2020

Insgesamt
5.357

83,03 %
Genehmigt
4.448

16,97 %
Abgelehnt
909



Gute Zähne – gute Gesundheit

Gesunde Zähne und ein vollständiges Gebiss sind die Voraussetzungen für ein strahlendes Lächeln und kraftvolles Zubeißen. Doch darüber hinaus ist ihr Erhalt auch wichtige Voraussetzung dafür, dass Erkrankung oder Verlust einzelner Zähne keine negativen gesundheitlichen Folgen nach sich ziehen. Helfen können dabei verschiedene Formen von Zahnersatz wie Kronen, Brücken, Prothesen oder Implantate. Um sie einzusetzen, erstellt die Zahnarztpraxis einen Heil- und Kostenplan, der vor Behandlungsbeginn an die hkk geht. Im Plan dokumentiert ist die so genannte „Regelversorgung“. Sie zeigt auf, welcher Zahnersatz medizinisch notwendig ist.

An den Kosten für diese Regelversorgung beteiligt sich die hkk mit einem Festzuschuss von 60 Prozent und übernimmt bei niedrigem Einkommen sogar bis zu 100 Prozent. hkk-Versicherte, die in ihrem Bonusheft eine regelmäßige Zahnvorsorge dokumentieren, können noch mehr geltend machen: Bei Vorlage des Bonusheftes erhöht sich der Festzuschuss der hkk um bis zu 15 Prozent. Und wenn es in Sachen Zahnersatz doch eine aufwendigere Versorgung sein soll, kann der Festzuschuss trotzdem in Anspruch genommen werden.

Anträge 2020

Insgesamt
74.494

**0,35 %
Abgelehnt**
261

**99,65 %
Genehmigt**
74.233



Alles für ein strahlendes Lächeln

Kiefer, Zähne, Lippen und Zunge müssen gesund sein und gut aufeinander abgestimmt arbeiten können, damit der Mensch problemlos kauen, beißen, sprechen und atmen kann. Schiefe Zähne oder Beeinträchtigungen wie eine Lippen-Kiefer-Gaumenspalte und anderes mehr können dieses Zusammenspiel erheblich stören. Liegt eine schwere Erkrankung vor oder besteht der Verdacht, dass Fehlstellungen künftig gesundheitliche Schäden hervorrufen könnten, unterstützt die hkk ihre Versicherten im Rahmen einer kieferorthopädischen Behandlung. Die hkk übernimmt 80 Prozent der Kosten – im Falle von Geschwistern, die parallel in Behandlung sind für das zweite und jedes weitere Kind sogar 90 Prozent – und rechnet diesen Betrag direkt mit der kieferorthopädischen Praxis ab.

Den Rest tragen hkk-Versicherte zunächst selbst. Wird der erfolgreiche Abschluss der Behandlung ärztlich bestätigt, erstattet die hkk ihren Versicherten den Eigenanteil.

Wichtig: Der Bundesausschuss der Zahnärzte und Krankenkassen hat definiert, welche Krankheitsbilder einer Behandlung bedürfen. Nur Leistungen, die diese Krankheitsbilder betreffen, können über die Versichertenkarte der gesetzlichen Krankenkassen abgerechnet werden. Auch die Schwere einer Erkrankung ist zu berücksichtigen. Dazu wird nach Behandlungsbedarfsgraden von 1 bis 5 unterschieden. Erst ab Grad 3 darf die hkk Kosten für eine kieferorthopädische Behandlung ihrer Versicherten übernehmen.

Anzahl der kieferorthopädischen Behandlungen im Jahr 2020



**... hkk-Versicherten
konnte im Jahr 2020
mit einer kieferorthopädischen
Behandlung geholfen werden.**



Mehr Wissen

Kieferorthopädische Behandlung von Kindern und Jugendlichen

Wie ist es tatsächlich um die kieferorthopädische Versorgung junger Menschen bestellt? Um das transparent zu machen, führte die hkk in Zusammenarbeit mit dem Bremer Institut für Arbeitsschutz und Gesundheitsförderung (BIAG) in den Jahren 2011 und 2021 eine Befragung ihrer Versicherten durch. Im Zentrum standen Aspekte wie die persönlich gesammelten Erfahrungen rund um eine kieferorthopädische Behandlung oder Angaben zu den Kosten, die währenddessen für privat finanzierte Zusatzleistungen anfielen.

Ziel der hkk ist es, mehr über Motive, Umstände, Folgen und Ergebnisse der Behandlung von hkk-versicherten Kindern und Jugendlichen zu erfahren sowie Veränderungen der vergangenen zehn Jahre aufzuzeigen. Die Veröffentlichung der Befragungsergebnisse soll dazu beitragen, dass Eltern und Kinder künftig interessenneutral und medizinisch sinnvoll beraten werden. Die Projektergebnisse werden im vierten Quartal 2021 auf [hkk.de/gesundheitsreports](https://www.hkk.de/gesundheitsreports) bereitgestellt.

Für einen guten Start ins Leben

Ein Baby kündigt sich an – für jede Familie eine spannende Zeit, in der viel Neues auf werdende Eltern zukommt. Ein Thema ist das Mutterschaftsgeld. hkk-versicherte Mütter, die berufstätig sind oder Arbeitslosengeld I erhalten, bekommen es ab der 6. Woche vor Entbindung bis zum Ende der 8. Woche nach der Geburt. Sind Mehrlinge unterwegs, verlängert sich dieser Zeitraum um vier Wochen.

Wichtig: In ihrer Arztpraxis erhalten Mütter eine Bescheinigung über den errechneten Entbindungstermin.

Auf dessen Rückseite befindet sich der Antrag auf Mutterschaftsgeld. Beides benötigt die hkk vor Beginn der Schutzfrist.

Hebamme gesucht?

Mit einer Hebammenvermittlung unterstützt die hkk werdende Mütter dabei, eine passende Begleitung für Schwangerschaft und Geburt zu finden. Mehr auf hkk.de/hebammenvermittlung

Mutterschaftsgeldfälle im Jahr 2020



... Mal konnte die hkk im Jahr 2020 Mütter mit Mutterschaftsgeld unterstützen.



Mehr Wissen

Wie viel Mutterschaftsgeld bekomme ich?

Arbeitnehmerinnen bekommen täglich bis zu 13 Euro von der hkk, sollte das Nettogehalt höher liegen, tragen Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber den Rest. Um Berechnung und Abwicklung kümmert sich die hkk.

Selbstständige erhalten Mutterschaftsgeld in Höhe von 70 Prozent des Arbeitseinkommens, das die hkk ihrer Beitragsberechnung zugrunde legt. Ausschlaggebend ist der letzte Einkommensteuerbescheid, der vor Beginn der Schutzfrist ausgestellt wurde.

Mütter, die Arbeitslosengeld I bekommen, erhalten seitens der hkk Mutterschaftsgeld in gleicher Höhe.

Hilfe zur Betreuung der Kleinsten

Das Telefon klingelt, die Schule ruft an. Der Nachwuchs ist krank, muss zum Arzt und soll eine Woche lang das Bett hüten. Das bringt den Alltag berufstätiger Eltern oft aus dem Gleichgewicht.

Damit sich Eltern um ihre kranken Kinder kümmern können, zahlt die hkk ihren Versicherten Kinderkrankengeld.

Kinderkrankengeldfälle im Jahr 2020



... Mal konnte die hkk Eltern im Jahr 2020 mit Kinderkrankengeld unterstützen.



Corona im Fokus

Ausblick 2021: erste Zahlen zum „Pandemie-Kinderkrankengeld“

Im Zuge von Corona wurde das Kinderkrankengeld zum 1. Januar 2021 erweitert. Ab diesem Zeitpunkt unterstützte die hkk ihre Versicherten auch dann mit Kinderkrankengeld, wenn Schulen oder Kitas pandemiebedingt teilweise oder komplett schließen mussten. Bisher ließ sich dazu folgendes Geschehen beobachten:

- Im ersten Quartal 2021 gingen bei der hkk mehr als doppelt so viele Anträge auf „Pandemie-Kinderkrankengeld“ ein wie Anträge auf reguläres Kinderkrankengeld.
- Im Durchschnitt wurden zwischen 2 und 3 Tagen Kinderkrankengeld pro Antrag in Anspruch genommen.
- Insgesamt bearbeitete die hkk im ersten Vierteljahr bundesweit 9.601 Anträge auf Kinderkrankengeld. Davon entfielen 6.769 Anträge auf „Pandemie-Kinderkrankengeld“. Die Menge der regulären Kinderkrankengeldanträge betrug 2.832.

Der Vergleich zu 2020 zeigt:

Im ersten Quartal 2020 gingen 8.118 Anträge auf reguläres Kinderkrankengeld ein. Während also die Gesamtzahl der Kinderkrankengeldanträge im Jahresvergleich um 18,3 Prozent zunahm, ging die Zahl der regulären Anträge um 65,1 Prozent zurück.

Aus Sicht der hkk ist der Rückgang regulärer Anträge auf Kinderkrankengeld vor allem auf das Abstandsgebot, die Handhygiene und das Tragen von Mundschutz zurückzuführen. Diese Maßnahmen führten zu einem deutlichen Rückgang von Erkältungskrankheiten.



Wo sich Engagement doppelt auszahlt

hkk-Versicherte, die sich ihre eigene Gesundheit auf die Agenda setzen und aktiv werden, können bei der hkk doppelt profitieren. Zum einen im Hinblick auf mehr Lebensqualität und zum anderen über das hkk Bonusprogramm. Im Rahmen dieses Programms werden Gesundheitsaktivitäten wie die Teilnahme an Vorsorgeuntersuchungen oder Sportkursen in einem Bonuspass dokumentiert.

Jedes Jahr erhalten die Teilnehmenden auf dieser Basis dann einen Bonus. Je mehr Aktivitäten im Bonuspass verzeichnet sind, desto höher fällt der Bonus aus. Bereits drei eingetragene Aktivitäten zahlen sich aus. hkk-Versicherte entscheiden selbst, ob sie sich bis zu 150 Euro als Sofortbonus in drei Stufen erstatten lassen möchten oder ob sie stattdessen bis zu 250 Euro Gesundheitsguthaben nutzen, das sie für weitere hkk Gesundheitsleistungen einsetzen können.

Teilnehmende am Bonusprogramm 2020



... hkk-Versicherte wurden 2020 im Rahmen des hkk Bonusprogramms für mehr Gesundheit und Wohlbefinden aktiv.



Im Gespräch bleiben und Möglichkeiten aufzeigen

Die Gesundheit und die Zufriedenheit ihrer Versicherten sind für die hkk ein hohes Gut. Das gilt für die Krankenversicherung genauso wie für die Pflegeversicherung. Trotzdem gibt es Situationen, in denen Leistungsansprüche abgelehnt werden. Ist das der Fall, setzen sich die hkk-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter dafür ein, Versicherten die Gründe dafür so transparent wie möglich zu erläutern. Vielleicht fehlen notwendige medizinische Unterlagen? Eine alternative Heilbehandlung oder ein anderes Hilfsmittel passen besser als das Versordnete oder das Sozialgesetzbuch setzt Grenzen? So etwas lässt sich erklären.

Darüber hinaus können hkk-Versicherte Widerspruch gegen einen Ablehnungsbescheid der hkk einlegen. Dazu haben sie nach Erhalt des Bescheides einen Monat Zeit. Liegt der hkk ein Widerspruch vor, leitet die zuständige Fachabteilung diesen an den sogenannten „Widerspruchsausschuss“ weiter. Sobald dieses rechtlich unabhängige Gremium eine Entscheidung getroffen hat, erhalten hkk-Versicherte entsprechend Rückmeldung.

Sollte der Ablehnungsbescheid der hkk bestätigt worden sein, können hkk-Versicherte in einem weiteren Schritt Klage vor dem Sozialgericht erheben. Auch dafür haben sie einen Monat Zeit. Das Sozialgericht überprüft die Rechtmäßigkeit des Ablehnungsbescheids der hkk.

Wichtig: Gegenstand des Klageverfahrens ist der Ablehnungsbescheid der hkk in Gestalt des Widerspruchsbescheides. Sofern dieser Widerspruchsbescheid rechtswidrig und Versicherte dadurch als Kläger in ihren Rechten verletzt sein sollten, hebt das Gericht beides – also Ablehnungs- und Widerspruchsbescheid – auf.



Mehr Wissen

Was sind Widerspruchsausschüsse?

Widerspruchsausschüsse sind Institutionen der sozialen Selbstverwaltung in der Sozialversicherung. Ihre Mitglieder prüfen Entscheidungen der hkk, gegen die Versicherte Widerspruch eingelegt haben. Im Vordergrund steht dabei insbesondere die Beachtung der persönlichen und sozialen Belange der Versicherten.

Die Mitglieder der Widerspruchsausschüsse von hkk Kranken- und hkk Pflegekasse werden aus den Reihen des hkk-Verwaltungsrates gewählt und arbeiten ehrenamtlich. Dabei handelt es sich um jeweils zwei Mitglieder aus der Gruppe der Versicherten und ein Mitglied aus der Gruppe der Arbeitgeber im Verwaltungsrat. Darüber hinaus haben Mitglieder des Widerspruchsausschusses eine Stellvertreterin oder einen Stellvertreter.

Klagen und Widersprüche bei der hkk Krankenkasse und bei der hkk Pflegekasse 2020

Klagen und Widersprüche hkk Krankenkasse 2020	Anzahl
Widersprüche im Widerspruchsausschuss	1.438
Teilabhilfe/Abhilfe durch Widerspruchsausschuss	2
Bestätigungen der hkk-Entscheidung durch Widerspruchsausschuss	1.436
Abgeschlossene Klagen vor dem Sozialgericht	27
Bestätigungen der hkk-Entscheidung durch Sozialgericht	20
Sonstige Entscheidungen im sozialgerichtlichen Verfahren (hkk-Entscheidung ganz oder teilweise aufgehoben, oder anderweitig beendet)	7

Klagen und Widersprüche hkk Pflegekasse 2020	Anzahl
Widersprüche im Widerspruchsausschuss	387
Teilabhilfe/Abhilfe durch Widerspruchsausschuss	63
Bestätigungen der hkk-Entscheidung durch Widerspruchsausschuss	324
Abgeschlossene Klagen vor dem Sozialgericht	8
Bestätigungen der hkk-Entscheidung durch Sozialgericht	7
Sonstige Entscheidungen im sozialgerichtlichen Verfahren (hkk-Entscheidung ganz oder teilweise aufgehoben, oder anderweitig beendet)	1

Der Weg zur Klärung





Aus Kritik lernen

Das wird bei der hkk schon seit vielen Jahren gelebt und ist mittlerweile zu einem festen Bestandteil der Unternehmenskultur geworden. Im Mittelpunkt stehen die Kritik, die Anregungen und das Lob von hkk-Versicherten. Dieses wertvolle Feedback aus erster Hand hilft den hkk-Mitarbeitern dabei, einzuschätzen, wo bereits gut gearbeitet wird und was sie noch besser machen können. Erklärtes Ziel der hkk ist es, die Anliegen hkk-Versicherter im besten Fall sofort zu klären oder zumindest zeitnah eine Rückmeldung zu geben.

Dazu werden Beschwerden sowie alle dazugehörigen Bearbeitungsschritte zentral in einem System dokumentiert, auf das alle Mitarbeitenden zugreifen können. So sind sie bei Rückfragen jederzeit auskunftsfähig. Darüber hinaus werden die erfassten Daten ausgewertet und analysiert, um zu erfahren, welche Themen hkk-Versicherte besonders kritisch sehen, aber auch, um Ursachen aufzudecken und Möglichkeiten für Verbesserungen zu erarbeiten. Dies geschieht im regelmäßigen Austausch mit den hkk-Fachabteilungen.

Wichtig: Im Zentrum des hkk-Beschwerdemanagements stehen die kontinuierliche Verbesserung der Kommunikation und die Optimierung von Abläufen im Sinne der hkk-Versicherten. Ihren Ansprüchen und Erwartungen gerecht zu werden und für ein hohes Maß an Zufriedenheit zu sorgen, ist ein dauerhafter Prozess, an dem das Team der hkk mit viel Engagement arbeitet.



Mehr Wissen

Kritik und Anregungen

Nur wer sich stetig weiterentwickelt, kann dauerhaft zum Vorteil seiner Versicherten handeln. Daher können hkk-Versicherte jederzeit und auf verschiedenen Wegen Verbesserungsvorschläge oder Feedback einreichen.



Gesundheit und Wohlbefinden ganzheitlich denken

Wer sind wichtige Akteurinnen oder Akteure, wenn es um eine gesunde Lebensweise von Kindern, Erwachsenen oder Beschäftigten geht – und wie vernetzt man sie? Welche Erkenntnisse aus Bildung, Wirtschaft oder Umweltwandel berühren den Bereich der Gesundheitsförderung und welche Konsequenzen ziehen wir aus ihnen? Was können Einrichtungen wie Schulen, Kitas und Vereine oder auch Unternehmen und Kommunen tun, um sich nachhaltig für die Gesundheit von Beschäftigten oder Bürgerinnen und Bürgern jeden Alters einzusetzen?

Strategische Fragestellungen wie diese bewegen insbesondere das Team Gesundheit der hkk. Neben der Koordination von Präventionsangeboten werden dort vor allem Vorhaben geplant und umgesetzt, bei denen die Gesundheit und das Wohlbefinden hkk-Versicherter ganzheitlich gedacht werden.

So unterstützt die hkk zum Beispiel im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements in Unternehmen (BGM) oder sorgt gemeinsam mit Kitas, Schulen oder Vereinen dafür, dass das Thema Gesundheit auch in diesen „nichtbetrieblichen Lebenswelten“ nicht nur mitgedacht wird, sondern dass Zielgruppen wie Erzieherinnen und Erzieher oder Kinder und Eltern entsprechend aktiv werden.

Mehr noch: In Projekten wie „Gemeinsam gesund in Kommunen“ führt die hkk diese verschiedenen Settings und Zielgruppen sogar auf Gemeindeebene zusammen.

Und so funktioniert's: Eingeladen seitens Politik und Verwaltung, kommen entscheidende Einrichtungen, aber auch einzelne für den Bereich der Gesundheitsförderung wichtige Akteure an einen Tisch und nutzen vorhandene oder auch neu entstehende Netzwerke in ihrer Region, um entsprechende Bedarfe zu definieren, Wissen auszutauschen und Strategien zu entwickeln sowie umzusetzen.

Unterstützt werden sie dabei von der hkk und deren Gesundheitslotsen. Das sind Vertreter verschiedener Unternehmen oder Institutionen einer Gemeinde, die eigens darin geschult werden, Gesundheit allumfassend zu betrachten und dabei über den eigenen Tellerrand hinauszusehen. Ihre neuen Kenntnisse und Fähigkeiten können und sollen sie übrigens gleich doppelt einsetzen: für den Aufbau eines kommunalen Gesundheitsmanagements sowie für den Aufbau von gesundheitsfördernden Maßnahmen in ihren Betrieben, Vereinen oder Verbänden.

Im Jahr 2020 begleitete die hkk die Gemeinden Lilienthal und Papenburg bei der Entwicklung und Umsetzung ganzheitlicher Strategien zur Gesundheitsförderung. Im Jahr 2021 werden entsprechende Projekte für Hannover und Braunschweig vorbereitet.

hkk Prävention – Zahlen und Daten 2020

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM):

- 91 betriebliche Kooperationen mit der hkk
- 309 Interventionen
- 4.398 direkt erreichte Beschäftigte
- 59 Neuanfragen von Firmen an die hkk im Bereich BGM
- 44 teilnehmende Betriebe bei der „Gesunde Unternehmen Challenge 2020“ der hkk mit 12.759 Beschäftigten

Nichtbetriebliche Lebenswelten:

- 55 Projekte in 242 Einrichtungen mit insgesamt 40.440 erreichten Kindern, Jugendlichen, Eltern, Lehrkräften und Erziehern

Nichtbetriebliche Lebenswelten



... erreichte Kinder, Jugendliche, Eltern, Lehrkräfte und Erzieher.

Selbsthilfe:

- Die hkk unterstützte je 20 Projekte von Selbsthilfegruppen, Selbsthilfeorganisationen oder Selbsthilfekontaktgruppen in Bremen und Niedersachsen. Einzelne Projekte finden wegen der Corona-Pandemie erst im Jahr 2021 statt.



Corona im Fokus

Schub für die Digitalisierung

Ob eCoaches für mehr Bewegung, gesunde Ernährung und Entspannung zuhause oder das Kundenportal und die Service-App „Meine hkk“: Schon lange bevor die Corona-Pandemie den Vereinssport erheblich einschränkte und Homeoffice und Homeschooling alltäglich werden ließ, engagierte sich die hkk in der Entwicklung digitaler Formate für ihre Versicherten. Formate, die im Zuge der Pandemie und ihrer Folgen jedoch noch einmal an Bedeutung gewannen und die im Jahr 2020 somit deutlich ausgebaut wurden.

Ernährungs- und Bewegungsvideos für Kitas, Schulen und Familien, eine Podcast-Reihe zum Thema Achtsamkeit und anderes mehr wurden entwickelt. Präventionsworkshops fanden online oder in hybrider Form statt, genauso wie Beratungen, Besprechungen oder Coachings. Für die Zukunft gilt es zu bewerten, was sich bewährt hat – und damit neben den klassischen Präventionsangeboten im hkk-Portfolio weiterhin Bestand haben soll.



Noch mehr Transparenz? Gerne!

Sie haben Fragen, die über die hier veröffentlichten Informationen hinausgehen? Neben diesem Transparenzbericht veröffentlicht die hkk regelmäßig **Geschäfts- und Quartalsberichte** oder bereitet in Zusammenarbeit mit externen Forschungsinstituten **hkk Gesundheitsreports** zu unterschiedlichen Schwerpunkten auf.

Im Jahr 2020 standen dabei die Themen „Ernährungssituation von Kita-Kindern in Bremen“, „Demenz“ sowie die „Kieferorthopädische Behandlung von Kindern und Jugendlichen“ im Mittelpunkt.

Einzusehen sind diese Berichte und Reports auf hkk.de/geschaeftsbericht beziehungsweise auf hkk.de/gesundheitsreports



Wenn Sie Fragen, Anregungen oder Kritik zum **hkk Transparenzbericht 2021** haben, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf. Unser Ziel ist es, uns zum Wohl unserer Versicherten und Mitarbeitenden ständig zu verbessern. Dazu sind externe Perspektive und Expertise ebenso willkommen wie wertvoll.

Impressum

Herausgeber

hkk Krankenkasse
Martinistraße 26
28195 Bremen
Tel. 0421 3655-0
Fax 0421 3655-3700

info@hkk.de
www.hkk.de

Projektleitung

Rebecca Lookhof
Lisa Punke

Veröffentlicht im September 2021

hkk.de