

TRANSPARENZ

BERICHT 2021

ERSTKLASSIGE ERGEBNISSE

Bei Vergleichs- und Qualitätstests schneiden wir seit Jahren hervorragend ab.

Das zeigt: Wir werden mit unserem erstklassigen Leistungsangebot, unserem Service, unserer Kundenorientierung und Finanzstabilität höchsten Ansprüchen gerecht.





**04 WOFÜR
WIR STEHEN**

05 SERVICE



**06 - 07 LEISTUNGEN
(ANTRÄGE & RECHNUNGEN)**

**08 WIDERSPRÜCHE
& KLAGEN**



**09 - 11 GESCHÄFTS-
BERICHT**



WOFÜR WIR STEHEN!

Alles ist im Wandel. Eine Veränderung folgt der nächsten. Auch die Krankenkassen befinden sich im (digitalen) Fortschritt. Wir gehen jedes Tempo mit – und das mit erstklassiger Service- und Leistungsqualität. Bei uns nutzen Sie die Möglichkeiten der Zukunft schon jetzt.

Sie haben Zugang zu einfachen Servicewegen, innovativen Gesundheitslösungen und erstklassigen Leistungen für die ganze Familie.

Mit unserer Service-App sparen Sie nicht nur Zeit, sondern auch Nerven. Mobil, smart und 24 Stunden erreichbar. Managen Sie Ihre Gesundheit und kommunizieren Sie mit uns auf einfachstem Wege.

EINFACHER SERVICE

Freundlich, kompetent, schnell und einfach – für dieses Serviceversprechen stehen unsere Mitarbeitenden. Motivation, Wissen und Engagement sind dabei die Voraussetzungen für unseren bereits vielfach ausgezeichneten Kundenservice.

Als modernes Dienstleistungsunternehmen bedeutet Service für uns aber auch, sich immer wieder neu zu erfinden und innovative und smarte Anwendungen zu entwickeln, die Ihnen durch einfachen Zugang und bequeme Bedienung einen zusätzlichen Nutzen bieten. Wie zum Beispiel unser [Live-Chat](#) oder unsere [Service-App](#).

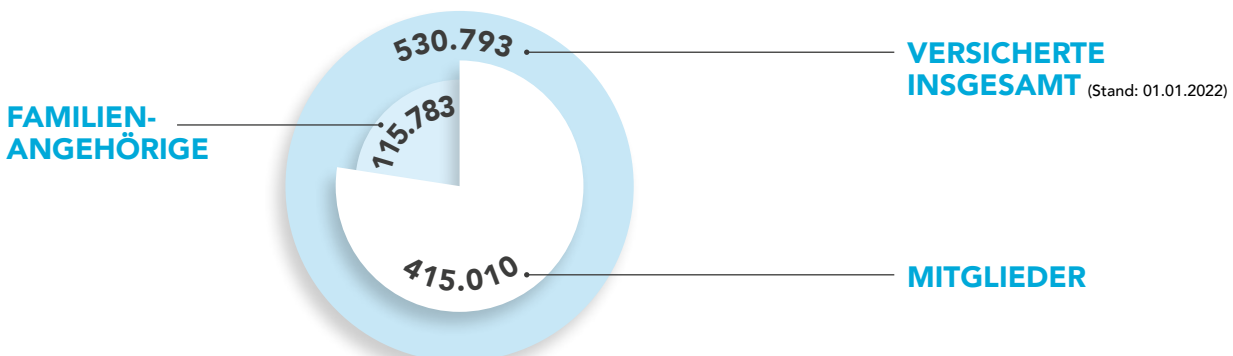
ERSTKLASSIGE LEISTUNGEN

Unser umfangreiches Angebot mit vielen zusätzlichen Leistungen wird in zahlreichen [Vergleichs- und Qualitätstests](#) immer wieder hervorragend bewertet.

Um Ihnen stets eine erstklassige Versorgungsqualität zu bieten, haben wir sogar über den gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen hinaus innovative Versorgungsverträge mit Partnern geschlossen.

ATTRAKTIVER BEITRAGSSATZ

Ganz in der Tradition hanseatischer Prinzipien legen wir Wert auf eine solide Finanzgrundlage. Verantwortungsbewusstes Handeln, vorausschauende Planung und eine ebenso schlanke wie effiziente Verwaltung sind die Voraussetzungen für unseren [attraktiven Beitragssatz](#).






UNSER SERVICEVERSPRECHEN

Wir haben verstanden, wie wichtig ein paar freie Minuten und Stunden im hektischen Alltag sind. Deshalb: Telefonisch erreichen uns unsere Kunden in wenigen Sekunden kostenfrei rund um die Uhr. Noch schneller und bequemer geht's mit der innovativen Service-App.

Digital oder persönlich – welchen Weg unsere Kunden auch wählen, unser kompetentes Service-Team beantwortet sofort 80 Prozent aller Anliegen. Nur bei 20 Prozent ist das zusätzliche Know-how von unseren Fachexperten erforderlich.

WIE VIEL MOTIVATION, WISSEN UND ENGAGEMENT WIR INVESTIEREN, MACHEN DIESE ZAHLEN DEUTLICH:

479.563	_____ Beratungsgespräche über die kostenfreie Hotline	ANRUF	
	E-MAILS eingegangene E-Mails an kontakt@hek.de _____	200.725	
14.369	_____ geführte Text- und Videochats	LIVE-CHAT	
	SERVICE-APP		
	Downloads _____	203.149	
	Identifizierungen _____	79.447	
	Persönliche Gesundheitsakten _____	18.233	
	Digitale Kommunikation _____	38.880	
	Unsere Briefe ins digitale Postfach _____	141.797	
	Nachrichten an unser Service-Team _____	14.092	
	Upload von Unterlagen _____	ca. 500.000	
	Angeforderte Mitgliedsbescheinigungen _____	18.390	
	Nachrichten über den Messenger _____	16.711	





LEISTUNGEN

(ANTRÄGE & RECHNUNGEN)

Die HEK bietet ihren Kunden einen umfangreichen Leistungskatalog mit vielen zusätzlichen Angeboten. Interessant ist, in welchem Verhältnis beantragte Leistungen bewilligt und Rechnungen erstattet werden. Wir veröffentlichen hier Genehmigungs- und Ablehnungsquoten für Leistungen die für unsere Kunden wichtig sind und häufig beantragt werden.

HÄUSLICHE KRANKENPFLEGE

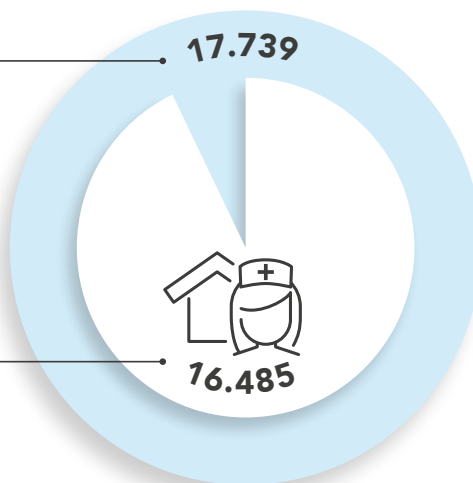
GESAMT

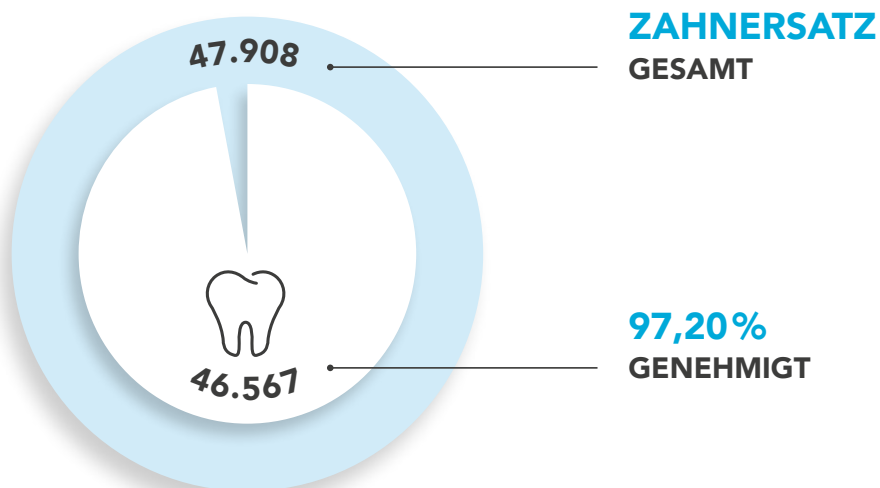
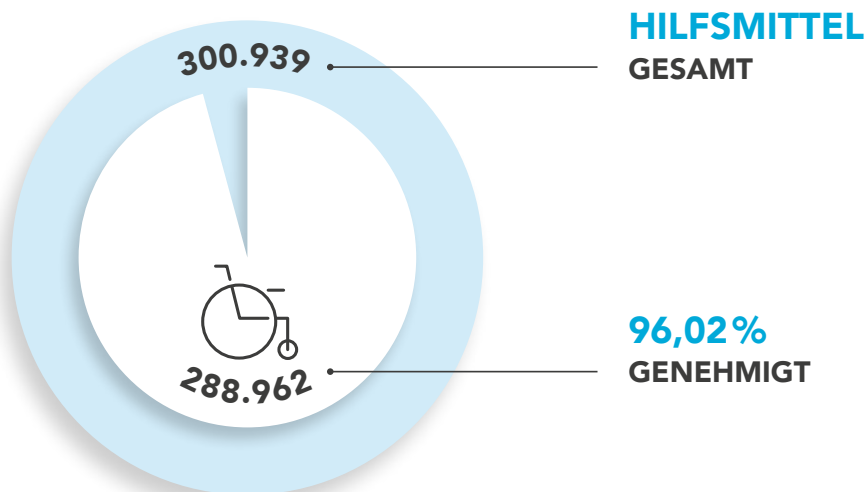
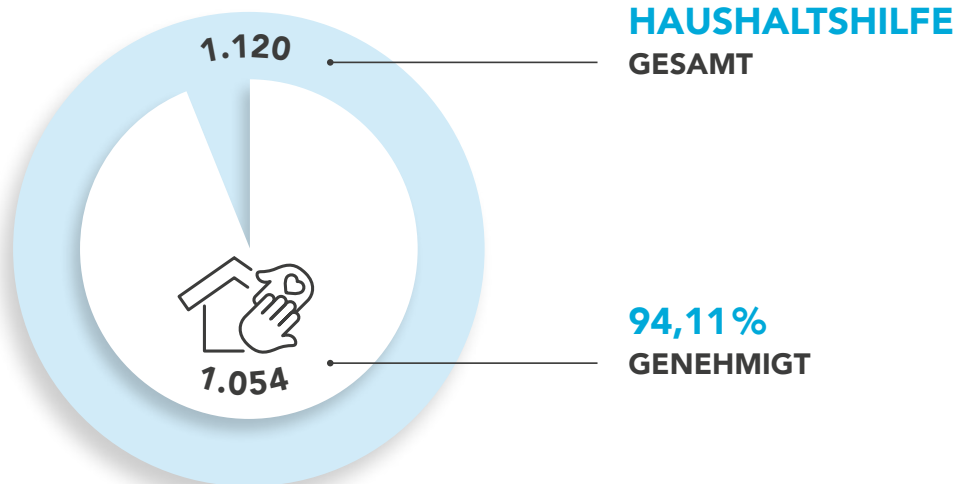
17.739

92,93%

GENEHMIGT

16.485





Lehnt die HEK eine Leistung ab, kann dagegen Widerspruch eingelegt werden. Der Widerspruchsausschuss ist mit Mitgliedern der Selbstverwaltung besetzt, die sich für die Rechte der Kunden einsetzen. Als neutrales und unabhängiges Gremium prüfen sie die Entscheidung und revidieren diese in berechtigten Fällen zugunsten der Kunden. Bleibt auch der Widerspruchsausschuss bei einer ablehnenden Entscheidung, können Versicherte eine Klage vor dem Sozialgericht anstreben.

KRANKENVERSICHERUNGSLEISTUNGEN

Anzahl der Widerspruchsbescheide	2.716
HEK Entscheidung durch Widerspruchsausschuss bestätigt	2.707
Anzahl der Klagen	315
Klagen in 2021 entschieden	284
HEK Entscheidung durch Sozialgericht bestätigt	163
Ansprüche der Kunden anerkannt	89
Vergleich geschlossen	32



WIDERSPRÜCHE & KLAGEN

GESCHÄFTSBERICHT 2021

Die Hanseatische Krankenkasse wurde im Jahr 1826 von Hamburger Kaufleuten gegründet und gilt seit jeher als zuverlässiger Partner für Geschäftsleute und deren Familien. Heute bieten wir unseren gesundheitsbewussten Kunden exzellenten Service und ausgezeichnete Leistungen zu einem attraktiven Beitragsatz.

Wir arbeiten nach den Prinzipien hanseatischer Kaufleute. Das zahlt sich aus. Denn verantwortungsbewusstes Handeln, vorausschauende Planung, eine ebenso schlanke wie effiziente Verwaltung und stabile Finanzen sind die Grundlagen unseres Erfolgs.

DAS GESCHÄFTSJAHR 2021 IN ZAHLEN

Die Leistungsausgaben der HEK für ihre Versicherten erhöhten sich im Jahr 2021 im Vergleich zum Vorjahr um 97,7 Millionen Euro auf insgesamt 1.551,0 Millionen Euro. Das entspricht durchschnittlich 2.924,57 Euro für jeden Versicherten. Den höchsten Anteil hatten daran die Ausgaben für Krankenhausbehandlungen (441 Millionen Euro) sowie für Ärztliche Behandlung (298 Millionen Euro) und Arzneimittel (261 Millionen Euro). Die HEK wird durch einen Alleinvorstand geführt.

LEISTUNGS AUSGABEN 2020	INSGESAMT TSD. EURO	JE VERSICHERTEN EURO	VERÄND. Z. VORJAHR JE VERSICHERTEN
Ärztliche Behandlung	298.142	562,19	4,22%
Zahnärztliche Behandlung	91.351	172,25	6,21%
Zahnersatz	24.837	46,83	27,26%
Arznei-, Verband- und Hilfsmittel aus Apotheken	261.273	492,66	6,10%
Hilfsmittel	46.891	88,42	7,91%
Heilmittel	63.797	120,30	16,00%
Krankenhausbehandlung	440.538	830,69	5,83%
Krankengeld und Beiträge auf Krankengeld	128.614	242,52	10,12%
Aufwendungen für Leistungen im Ausland	2.379	4,49	-47,24%
Fahrkosten	35.134	66,25	6,02%
Kuren/stationäre Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahmen	3.907	7,37	16,61%
Soziale Dienste, Prävention und Selbsthilfe	18.565	35,01	17,96%
Früherkennungsmaßnahmen und Modellvorhaben	17.777	33,52	12,33%
Empfängnisverhütung, Sterilisation und Schwangerschaftsabbruch	3.256	6,14	-6,12%
Ergänzende Leistungen zur Rehabilitation	9.494	17,90	2,46%
Leistungen bei Schwangerschaft und Mutterschaft	51.049	96,26	7,02%
Haushaltshilfe und häusliche Krankenpflege	26.417	49,81	7,60%
Integrierte Versorgung	9.877	18,62	20,99%
Mehrleistungen im Rahmen von DMP	273	0,51	750,00%
Sonstige Leistungen	17.405	32,82	-9,21%
Summe Leistungsausgaben	1.550.976	2.924,57	6,65%
davon Präventionsleistungen	46.966	88,56	15,13%

10. GESCHÄFTSBERICHT

ERFOLGSRECHNUNG (G+V)

EINNAHMEN IN TSD. EURO	2020	2021
Beiträge/Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	1.503.761	1.648.403
Vermögenserträge	2.470	1.839
Erstattungen	4.849	5.213
Einnahmen aus Ersatzansprüchen	2.009	2.438
Sonstige Erträge	1.256	752
Überschuss der Ausgaben	23.834	28.126
Summe	1.538.179	1.686.771

AUSGABEN IN TSD. EURO	2020	2021
Leistungsausgaben	1.453.324	1.550.976
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	68.168	66.097
Sonstige Ausgaben	16.687	69.698
Überschuss der Einnahmen	0	0
Summe	1.538.179	1.686.771

Gesetzliche Krankenkassen sind verpflichtet, ihren Jahresabschluss nach der Verordnung über das Haushaltswesen in der Sozialversicherung (§ 31 SVHV) prüfen zu lassen. Die HEK beauftragt damit einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer und lässt ihren Jahresabschluss nach den Vorschriften des HGB prüfen. Es wurde ein uneingeschränkter Bestätigungsvermerk testiert.

VERMÖGENSRECHNUNG (BILANZ)

AKTIVA IN TSD. EURO	2020	2021
Barmittel und Giroguthaben	101.921	75.796
Kurzfristige Geldanlagen	0	22.000
Forderungen	24.758	38.905
Andere Geldanlagen	230.848	206.487
Sonstige Aktiva	145.098	151.089
Verwaltungsvermögen	24.418	25.338
Sondervermögen nach dem AAG *)	23.907	19.423
Summe	550.950	539.038

PASSIVA IN TSD. EURO	2020	2021
Kurzfristige Verpflichtungen	245.347	263.579
Sonstige Passiva und Rückstellungen	145.934	148.400
Sondervermögen nach dem AAG *)	23.907	19.423
Überschuss der Aktiva	135.762	107.636
davon Betriebsmittel	43.741	50.210
Rücklage	63.603	28.088
Summe	550.950	539.038

*) AAG: Gesetz über den Ausgleich der Arbeitgeberaufwendungen für Entgeltfortzahlungen

PFLEGEVERSICHERUNG

Die Pflegeversicherung verzeichnete 2021 Einnahmen in Höhe von 348,7 Millionen Euro. Dem gegenüber standen Leistungsausgaben in Höhe von 182,0 Millionen Euro. Die Verwaltungs- und Verfahrenskosten betragen 11,4 Millionen Euro. An den gesetzlichen Ausgleichsfonds zur Finanzierung anderer Pflegekassen wurden 156,2 Millionen Euro abgeführt.

EINNAHMEN IN TSD. EURO	2020	2021
Beiträge	333.924	348.209
Vermögenserträge	55	-17
Einnahmen aus Ersatzansprüchen	55	462
Sonstige Erträge	0	0
Überschuss der Ausgaben	855	1.027
Summe	334.889	349.681

AUSGABEN IN TSD. EURO	2020	2021
Leistungsausgaben	168.770	182.014
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	11.118	11.397
Sonstige Ausgaben	6	37
Zahlungen an den Ausgleichsfonds	154.995	156.233
Überschuss der Einnahmen	0	0
Summe	334.889	349.681

AKTIVA IN TSD. EURO	2020	2021
Barmittel und Giroguthaben	30.534	19.172
Kurzfristige Geldanlagen	9.200	14.317
Forderungen	2.173	2.304
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	2.951	3.253
Summe	44.858	39.046

PASSIVA IN TSD. EURO	2020	2021
Kurzfristige Verpflichtungen	30.066	25.309
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	345	317
Überschuss der Aktiva	14.447	13.420
Summe	44.858	39.046

Wir sind für Sie da



Hotline

0800 0 213 213 (kostenfrei)



Fax

040 656 96 - 1237



Service-App

hek.de/service-app



E-Mail

kontakt@hek.de



Sofortservice

Taggleiche Bearbeitung



Postanschrift

HEK - Hanseatische Krankenkasse
22039 Hamburg



Facebook

hek.de/facebook



Instagram

hek.de/instagram