



# QUALITÄT IN ZAHLEN

Transparenzbericht 2023

## INHALT

### VIACTIV IM ÜBERBLICK

- 04 Unternehmensdaten und Versichertenzahlen
- 06 Auszug Geschäftsbericht 2023

### ERSTKLASSIGER SERVICE AUF ALLEN KANÄLEN

- 08 Service und Beratung

### STARKE LEISTUNGEN FÜR JEDE LEBENSSITUATION

- 10 Rehabilitation
- 11 Krankengeld
- 12 Hilfsmittel
- 13 Zahnersatz
- 14 Pflegeleistungen
- 15 Innovative Medizin
- 15 Wahltarife
- 16 Genehmigungsquoten auf einen Blick



### IHRE VERSICHERTENRECHTE

- 18 Widerspruch
- 21 Patientenrechte und Behandlungsfehler

### BLICK NACH VORNE

- 22 Glossar
- 23 VIACTIV Kontaktdaten auf einen Blick
- 23 Kundenfeedback



## VERSORGUNG, SERVICE UND FINANZEN TRANSPARENZ SCHAFFT VERTRAUEN UND ORIENTIERUNG

Seit vielen Jahren setzen wir uns für mehr Transparenz im Krankenversicherungsmarkt ein. Denn uns ist wichtig, unsere Versicherten gut zu informieren. Jedes Jahr veröffentlichen wir wichtige Kennzahlen zu unseren Leistungen. Aber auch zu unserer Versichertenentwicklung und unserer finanziellen Situation. Anhand dieser Zahlen können unsere Versicherten unsere Service- und Leistungsqualität beurteilen.

Aktuell plant die Politik ein Gesetz, das alle Krankenkassen verpflichtet, Kennzahlen zu bestimmten Themen zu publizieren. Darunter Genehmigungs- und Widerspruchsquoten, Bearbeitungsdauer und digitale Services. Es soll hierfür voraussichtlich eine eigene Internetplattform geben. Das Vorhaben wurde unter dem Stichwort „Qualitätstransparenz“ auch im Koalitionsvertrag festgelegt. Hintergrund ist die seit Langem von Fachleuten geäußerte Kritik, dass der Wettbewerb unter den Kassen fast ausschließlich über die Höhe des Zusatzbeitrags stattfindet – und kaum über die Qualität der Versorgung.

Wir begrüßen diese Entwicklung sehr. Denn durch eine verbindliche Regelung wird die gesetzliche Krankenversicherung für die Menschen in unserem Land deutlich transparenter und vergleichbarer. Für die VIACTIV gilt das schon jetzt. Denn wir versorgen Sie mit Informationen, die weit über die empfohlenen Zahlen hinausgehen. So haben Sie die Möglichkeit, die Qualität unserer Leistungen objektiv zu bewerten und sich bewusst für uns als Krankenversicherungspartner zu entscheiden.



*Markus M. Müller*  
Markus M. Müller

*Simone Kunz*  
Simone Kunz

# VIActiv

## Krankenkasse



Stellen gemeinsam die Weichen für die Zukunft der VIActiv: Markus M. Müller (Vorstandsvorsitzender), Dr. Simone Kunz (Vorständin)

## VIActiv IM ÜBERBLICK

Mit rund 730.000 Versicherten ist die VIActiv eine der größten gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland. Als sportlicher Gesundheitspartner begleiten wir Menschen in ein aktiveres und gesünderes Leben. Dabei setzen wir uns mit viel Leidenschaft und Know-how für alle unsere Kundinnen und Kunden ein – vor Ort, am Telefon und natürlich auf unseren digitalen Kanälen.



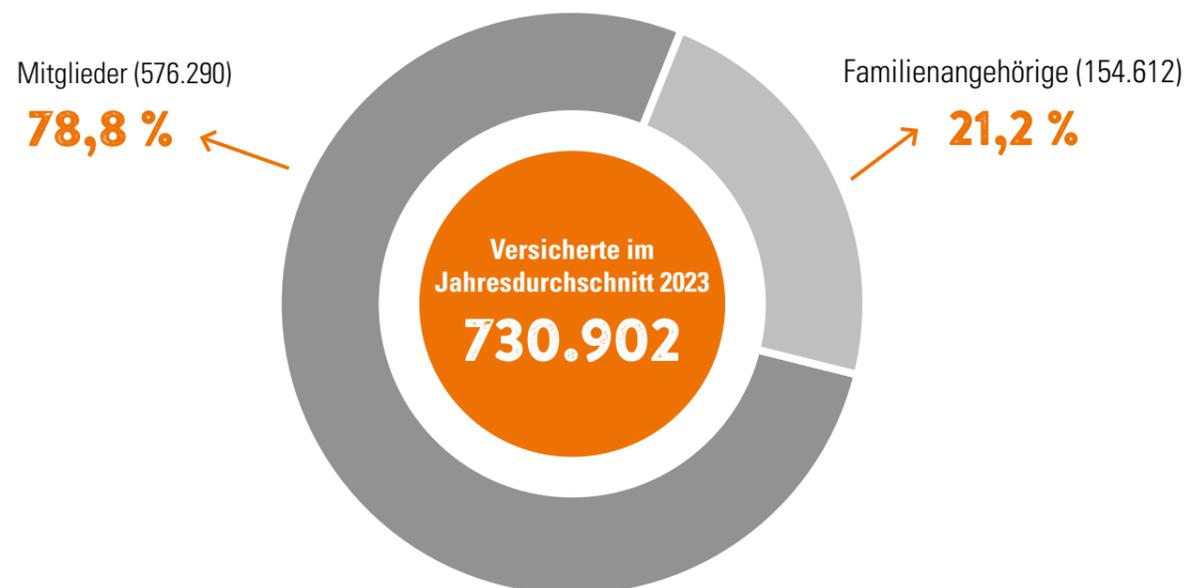
## MITGLIEDERENTWICKLUNG WEITER AUF WACHSTUMSKURS

Im vierten Jahr in Folge ist die Zahl unserer Versicherten gestiegen. Zum Jahresbeginn (01.01.2023) waren 727.387 Menschen bei der VIActiv versichert. Im Laufe des Jahres konnten wir diese Zahl auf 735.082 (31.12.2023) erhöhen. Im Schnitt waren über das Jahr hinweg 730.902

Menschen bei der VIActiv versichert. Diese erfreuliche Entwicklung spornt uns an, auch in Zukunft unser Bestes zu geben. Und noch mehr Menschen mit unseren erstklassigen Leistungen und unserem starken Service zu begeistern.

### ÜBERSICHT DER VERSICHERTEN (IM JAHRESDURCHSCHNITT 2023)

Die Versicherten einer Krankenkasse setzen sich aus den sogenannten Mitgliedern und deren Familienangehörigen zusammen.



## GESCHÄFTSERGEBNIS KRANKENKASSE FINANZLAGE DER GKV ZUNEHMEND ANGESPANNT

Die Finanzen der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) sind im Geschäftsjahr 2023 erheblich unter Druck geraten. Im letzten Quartal des Jahres mussten die Krankenkassen ein Defizit in Höhe von 1,87 Mrd. Euro verbuchen. Während die Einnahmen um 4,3 Prozent je Versicherten stiegen, wuchsen die Ausgaben um insgesamt 5,1 Prozent. Das Defizit hat sich damit im Vergleich zum dritten Quartal fast verdoppelt. In der Folge mussten finanzielle Rücklagen abgebaut werden. Das macht es den Krankenkassen schwerer, Ausgabenschwankungen abzufedern und ihre Zusatzbeiträge stabil zu halten.

Echte Strukturreformen, die Ressourcen im Gesundheitswesen schonen könnten, sind nicht in Sicht. Stattdessen tendiert die Politik dazu, immer mehr gesamtgesellschaftliche Aufgaben auf die GKV zu verlagern. Zum Beispiel die Transformation der Krankenhäuser oder die physiotherapeutische Ausbildung. Die entstehenden Mehrkosten müssen letztlich von den Versicherten und den Arbeitgebern gezahlt werden.

Auch die VIActiv musste 2023 einen Ausgabenüberschuss hinnehmen. Dieser lag bei 36 Mio. Euro. Die Betriebsmittel, die zur Stützung des kassenindividuellen Zusatzbeitrags notwendig sind, waren zum 31.12.2023 fast aufgebraucht. Zum 01.04.2024 mussten daher auch wir unseren Zusatzbeitrag erhöhen.

ÜBERSCHUSS DER AUSGABEN:  
**36 Mio. €**



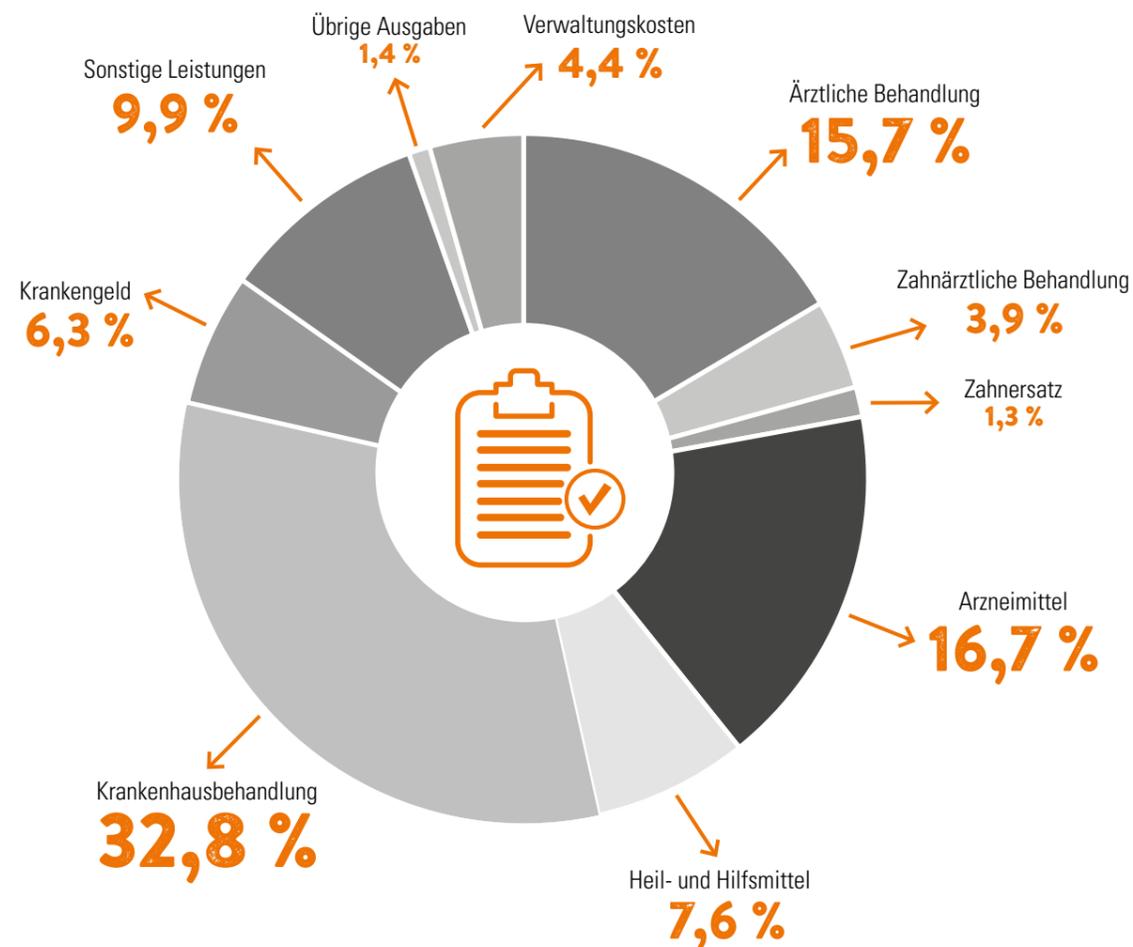
**EINNAHMEN UND AUSGABEN (IN EURO)**

	2023	2022
Vermögenserträge	4.468.594	3.740.468
Ersatzansprüche/Finanzausgleiche	12.873.277	12.245.143
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	2.965.737.849	2.849.655.473
Individueller Kassenbeitrag	266.530.843	250.492.560
Sonstige Erträge	1.138.730	1.095.726
<b>Einnahmen</b>	<b>3.250.749.293</b>	<b>3.117.229.369</b>
Leistungsausgaben	3.095.618.417	2.949.562.916
Vermögensabführung	15.284.383	0
Sonstige Aufwendungen	30.862.373	30.183.738
Verwaltungskosten	145.022.213	136.910.751
<b>Ausgaben</b>	<b>3.286.787.387</b>	<b>3.116.657.406</b>
Ergebnis	-36.038.094	571.963
<b>Vermögen Krankenversicherung</b>	<b>75.047.410</b>	<b>111.085.504</b>
<b>Vermögen ohne Verwaltungsvermögen</b>	<b>56.384.227</b>	<b>86.838.030</b>
Verwaltungsvermögen	18.663.183	24.247.474

**ZUSAMMENSETZUNG DER AUSGABEN (IN EURO)**

	2023 absolut	2023 je Versicherten	2022 absolut	2022 je Versicherten	Differenz in Prozent
Ärztliche Behandlung	514.238.451	703,57	514.357.849	708,55	-0,7
Zahnärztliche Behandlung	129.661.574	177,40	130.104.282	179,22	-1,0
Zahnersatz	44.082.133	60,31	42.535.161	58,59	2,9
Arzneimittel	549.999.932	752,49	535.300.556	737,40	2,0
Heil- und Hilfsmittel	248.980.634	340,65	226.123.069	311,49	9,4
Krankenhausbehandlung	1.076.321.977	1.472,59	998.522.657	1.375,50	7,1
Krankengeld	205.466.739	281,11	196.837.162	271,15	3,7
Sonstige Leistungen	326.866.977	447,21	305.782.180	421,23	6,2
<b>Summe Leistungsausgaben</b>	<b>3.095.618.417</b>	<b>4.235,34</b>	<b>2.949.562.916</b>	<b>4.063,13</b>	<b>4,2</b>
Übrige Ausgaben	46.146.757	63,14	30.183.738	41,58	51,8
Verwaltungskosten	145.022.213	198,42	136.910.751	188,60	5,2
<b>Ausgaben insgesamt</b>	<b>3.286.787.387</b>	<b>4.496,89</b>	<b>3.116.657.406</b>	<b>4.293,31</b>	<b>4,7</b>

**AUSGABEN IM VERGLEICH**





# ERSTKLASSIGER SERVICE AUF ALLEN KANÄLEN

Jederzeit für Versicherte erreichbar sein und schnell und unkompliziert weiterhelfen – eines unserer wichtigsten Ziele. Ob persönlich, telefonisch oder digital, macht für uns keinen Unterschied. Was zählt, sind allein unsere Kundinnen und Kunden mit ihren individuellen Bedürfnissen. Hier investieren wir viel Zeit und Energie. Täglich gehen bei unseren Serviceteams hunderte Anrufe und E-Mails ein. Wie schnell und zuverlässig wir diese bearbeiten und welche Maßstäbe wir selbst an unseren Service anlegen, machen die folgenden Zahlen deutlich.

## EINGEGANGENE ANRUFEN 2023

**986.055** erhaltene Anrufe  
**775.511** Service-Hotline  
**201.750** Beratungcenter Pflege  
**16.547** Facharztvermittlung  
**5.282** Medizinische Gesundheitsberatung  
**2.866** Hilfsmittel-Beratung  
**1.164** Reha-Beratung  
**1.098** Zentrale Ansprechstelle für Rehabilitation

## PERSÖNLICHE KONTAKTE 2023

**130.336** Kundenkontakte in unseren Kundenservices

## CHAT- UND APP-NUTZUNG 2023

**18.142** beantwortete Chats  
**79.760** Nutzerinnen und Nutzer der VIACTIV Service-App  
**158.253** Uploads von Dokumenten  
**9.398** Änderungen von Stammdaten per VIACTIV Service-App

## E-MAILS UND DOKUMENTE 2023

**244.170** an [service@viactiv.de](mailto:service@viactiv.de)  
**2.881.845** erhaltene Dokumente (Anträge, Kostenvoranschläge, Rechnungen etc.)  
**4.623.778** versendete Kundenbriefe

## ZWEI APPS, VIELE VORTEILE

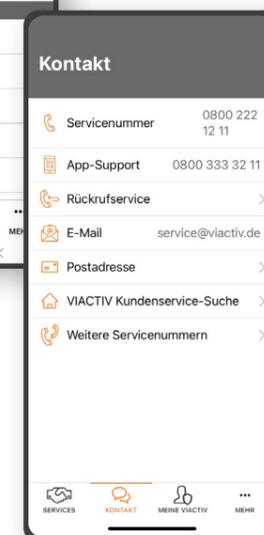
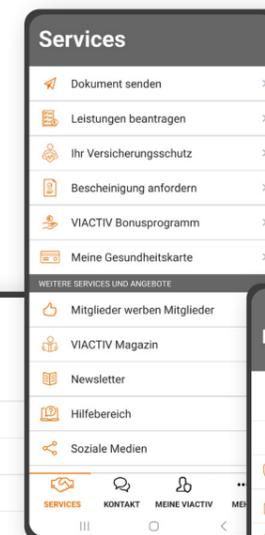
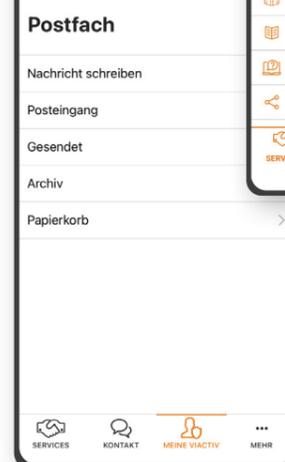
Aus den Gesprächen mit unseren Versicherten wissen wir, wie wichtig Ihnen schneller, unkomplizierter Service ist. Und wir wissen auch: Apps machen heute vieles möglich, um Ihnen lange Wartezeiten und unnötigen Papierkram zu ersparen. Hier stellen wir Ihnen die zwei VIACTIV Apps vor, mit denen Sie sich erstklassigen Service und individuellen Gesundheitsschutz direkt auf Ihr Handy holen.

### VIACTIV – SERVICE

Sie möchten eine Rechnung einreichen, an unserem Bonusprogramm teilnehmen oder Ihre Kontaktdaten ändern? Mit der App „VIACTIV – Service“ erledigen Sie all dies bequem auf Ihrem Smartphone. Über Ihr digitales Postfach können Sie schnell und sicher mit uns kommunizieren und haben immer alles Wichtige im Blick. Doch das ist längst nicht alles. Sie können mit unserer Service-App auch Anträge stellen und vieles mehr. Der große Vorteil: Ihre persönlichen Daten sind bereits in den Formularen hinterlegt und Ihre Unterlagen laden Sie einfach mit wenigen Klicks hoch. Das spart Zeit und lästige Wege zur Post.

#### Das können Sie alles mit unserer Service-App tun:

- Rechnungen einreichen (z. B. für Ihre Reiseschutzimpfung)
- Dokumente anfordern (z. B. Auslandskrankenschein, Zuzahlungsbefreiung oder Ersatzbehandlungsschein)
- Leistungen beantragen (z. B. Mutterschaftsgeld, Kinderkrankengeld, Pflegeleistungen oder Haushaltshilfe)
- Familienfragebogen und Unfallfragebogen ausfüllen
- Versicherungsstatus oder Kontaktdaten ändern
- Neue Gesundheitskarte bestellen
- Bonuspass einreichen
- VIACTIV Magazin lesen

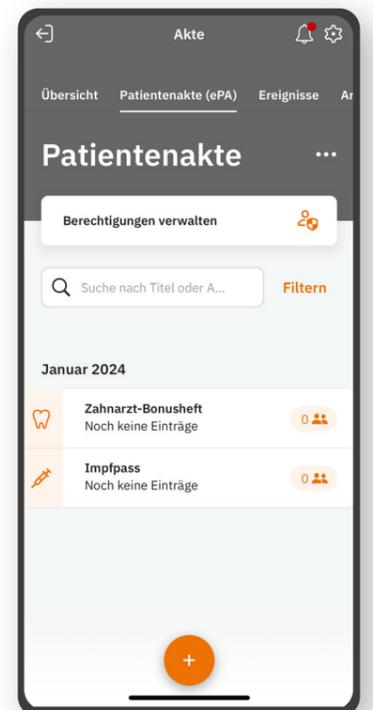


### VIACTIV – ePA

Mit der App „VIACTIV – ePA“ greifen Sie einfach und bequem auf Ihre elektronische Patientenakte zu. Dort können Sie Infos zu Medikamenten, Vorerkrankungen, Behandlungen etc. sicher speichern und verwalten. Und bei Bedarf Ihrem Arzt oder Ihrer Ärztin zur Verfügung stellen. So können Sie schneller und besser behandelt werden.

#### Die Vorteile der ePA-App im Überblick:

- Schneller und einfacher Zugriff auf die eigene Akte
- Alle gespeicherten Informationen im Blick
- Selbst Dokumente hochladen und löschen
- Zugriffsrechte verwalten
- Viele praktische Zusatzfunktionen (z. B. digitaler Anamnesebogen, Medikationsplan)





# STARKE LEISTUNGEN FÜR JEDE LEBENSITUATION

Uns ist wichtig, dass Sie in jeder Lebenssituation bestmöglich versorgt sind. In vielen Bereichen gehen die Leistungen der VIACTIV daher weit über das hinaus, was gesetzlich vorgeschrieben ist. Auf den folgenden Seiten können Sie genauer nachlesen, wie wir uns für Sie stark machen. Und während Sie noch die Zahlen studieren, arbeiten wir mit unserem Expertenteam bereits daran, neue Leistungen für Sie zu entwickeln und auch in Zukunft das Beste für Sie herauszuholen.

## REHABILITATION

Nach einer Operation oder einer schweren Erkrankung wieder richtig fit zu werden, ist nicht immer einfach. Die VIACTIV lässt ihre Versicherten dabei nicht allein. Zusammen mit Ihnen und mit Ihrem Arzt bzw. Ihrer Ärztin entscheiden wir, welche Form der Rehabilitation am besten für Sie ist. Ziel ist es, Ihre Leistungsfähigkeit wiederherzustellen bzw. ei-

ner Verschlimmerung Ihres Gesundheitszustands entgegenzuwirken. Und zwar so, dass Sie Ihren Alltag wieder so gut wie möglich meistern können. Die folgenden Kennzahlen beinhalten Vorsorgeleistungen und Leistungen zur medizinischen Rehabilitation im ambulanten als auch stationären Bereichen.

### Leistungsfälle im Jahr 2023

<b>Erledigte Reha-Anträge</b> unabhängig vom Zeitpunkt der Antragstellung	13.206
<b>Genehmigte Reha-Anträge</b> bei denen die genehmigte Leistung der beantragten Leistung entspricht bzw. eine alternative Leistung genehmigt wurde	11.192
<b>Abgelehnte Reha-Anträge</b> bei denen die beantragte Leistung wegen nicht erfüllter medizinischer Anspruchsvoraussetzungen oder aus sonstigen Gründen abgelehnt wurde	2.014
<b>Genehmigungsquote</b> Anteil der genehmigten Anträge an der Gesamtanzahl der erledigten Anträge	<b>84,7 %</b>

## KRANKENGELD

Wer krank ist, möchte möglichst schnell wieder auf die Beine kommen. Doch was passiert, wenn die Erkrankung andauert? Wie bleiben Sie finanziell versorgt, wenn Sie länger nicht arbeiten können? Damit Ihr Lebensunterhalt gesichert ist, unterstützt die VIACTIV Sie in diesem Fall mit Krankengeld. Dabei gilt: In den ersten sechs Wochen Ihrer Erkrankung

erhalten Sie als Arbeitnehmer bzw. Arbeitnehmerin weiter Ihr normales Arbeitsentgelt. Wenn Sie länger arbeitsunfähig sind, melden wir uns automatisch bei Ihnen, um mit Ihnen über Ihr Krankengeld zu sprechen. Denn uns ist wichtig, Ihnen nahtlos finanziell unter die Arme zu greifen. Die folgenden Kennzahlen verdeutlichen die Anzahl der Leistungsfälle.

	Leistungsfälle im Jahr 2023	Leistungsfälle pro 100.000 Mitglieder*
<b>Krankengeldfälle</b> nur abgeschlossene Fälle, Langzeitfälle werden erst im Abschlussjahr gezählt	22.843	7.161

\* berücksichtigt wurden 318.805 krankengeldberechtigte Mitglieder

### KRANKENGELD IN ZAHLEN (2023)

**140.355**  
mal Krankengeld  
ausgezahlt

über  
**90 %**  
Auszahlung von  
Krankengeld innerhalb  
von 24 Stunden

### SO ERHALTEN SIE KRANKENGELD



## HILFSMITTEL

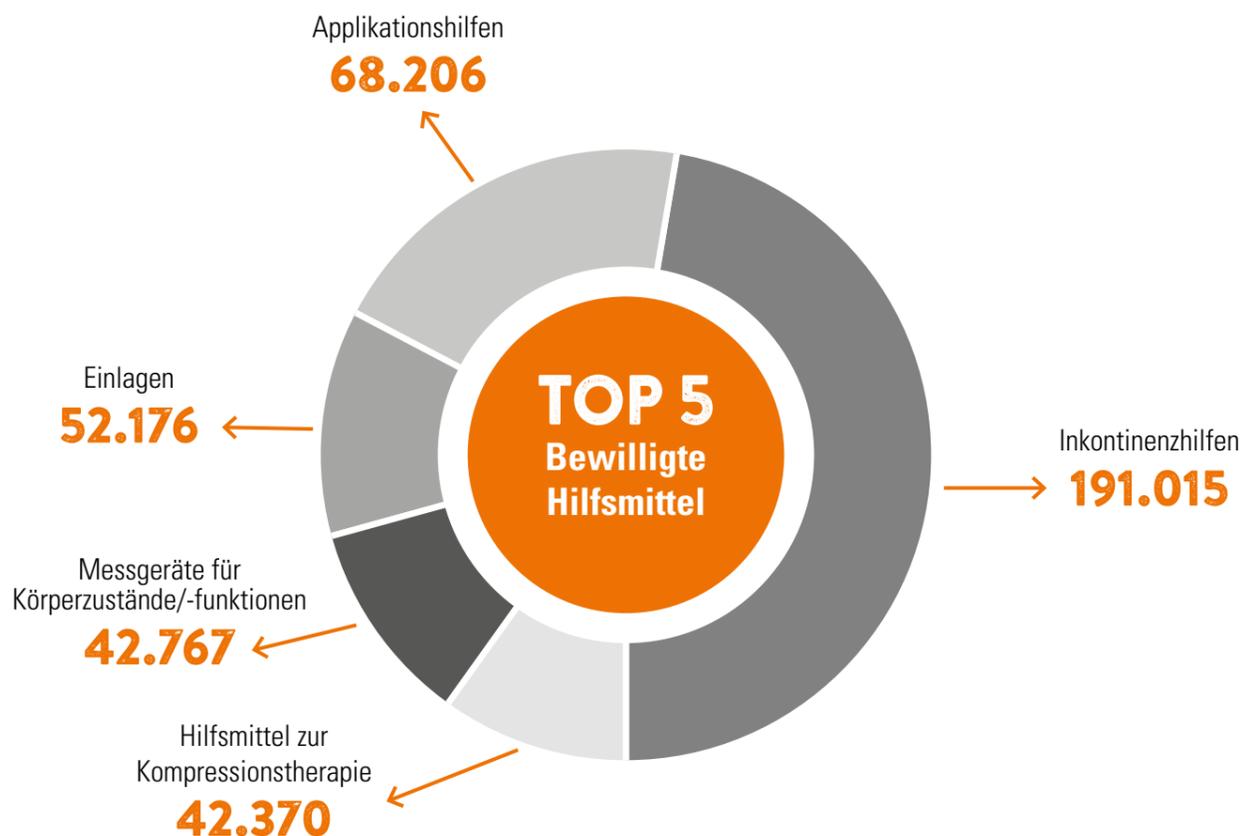
Die Versorgung mit Hilfsmitteln ist eine wichtige Aufgabe der Krankenkassen. Denn sie gleichen Behinderungen aus, unterstützen die Rehabilitation und helfen Menschen mit gesundheitlichen Beschwerden, ihren Alltag besser zu meistern. Wir stellen unseren Versicherten eine große Auswahl an Hilfsmitteln zur Verfügung.

bei denen wir als Krankenkasse die Kosten tragen. Aufgeführt sind auch die sogenannten doppelunktionalen Hilfs- und Pflegehilfsmittel. Dabei handelt es sich um Hilfsmittel, die auch in der Pflege genutzt werden, aber aufgrund ihrer Doppelfunktion von der Krankenkasse mitfinanziert werden (zum Beispiel Bade- oder Toilettenhilfen).

Die folgenden Kennzahlen zeigen, was wir in diesem Bereich leisten. Bei der Ermittlung der Zahlen haben wir alle Hilfsmittel herangezogen,

### Leistungsfälle im Jahr 2023

<b>Hilfsmittelanträge</b> entschiedene Fälle (Erst-, Folge- und Ersatzversorgungen), unabhängig vom Zeitpunkt der Antragstellung, inkl. genehmigungsfreie Fälle	633.839
<b>Bewilligte Hilfsmittelanträge</b> bei denen das beantragte oder ein anderes Hilfsmittel abgerechnet wurde, inkl. genehmigungsfreie Versorgungen	629.387
<b>Abgelehnte Hilfsmittelanträge</b> bei denen die beantragte Leistung wegen nicht erfüllter medizinischer Anspruchsvoraussetzungen oder aus sonstigen Gründen abgelehnt wurde	4.452
<b>Bewilligungsquote</b> Anteil der bewilligten Hilfsmittelanträge an der Gesamtzahl der Hilfsmittelanträge im gleichen Jahr	<b>99,3 %</b>



## SO ERHALTEN SIE IHR HILFSMITTEL UND KÖNNEN ES AUCH WIEDER ABHOLEN LASSEN



## ZAHNERSATZ

Ihre Zähne erbringen täglich Höchstleistungen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie sie gut pflegen und vor Krankheiten schützen. Die VIACTIV hilft Ihnen, Ihre Zähne aktiv gesund zu halten und steht Ihnen zuverlässig zur Seite, wenn es dennoch zu Problemen kommt. Ob Zahnvorsorge,

Zahnreinigung Zahnbehandlungen oder Zahnerhalt – mit unserem erstklassigen Leistungsangebot bewahren Sie sich ein strahlendes Lächeln und eine hohe Lebensqualität. Die folgenden Kennzahlen verdeutlichen die Anzahl der Leistungsfälle.

### Anzahl der Leistungsfälle 2023

<b>Anträge auf Zahnersatz</b> alle entschiedenen Fälle inkl. genehmigungsfreie Fälle	69.526
<b>Bewilligte Anträge auf Zahnersatz</b> inkl. genehmigungsfreie Fälle	60.568
<b>Abgelehnte Anträge auf Zahnersatz</b> bei denen die beantragte Leistung wegen nicht erfüllter medizinischer Anspruchsvoraussetzungen oder aus sonstigen Gründen abgelehnt wurde	8.958
<b>Bewilligungsquote</b> Anteil der bewilligten Anträge an der Gesamtzahl der im gleichen Jahr entschiedenen Fälle	<b>87,1 %</b>



## LEISTUNGEN BEI PFLEGEBEDÜRFTIGKEIT

Die Pflegeversicherung ist eine der wichtigen fünf Säulen der Sozialversicherung. Mehr als 74,5 Millionen Menschen sind hier abgesichert, rund 5,6 Millionen Menschen bekommen monatlich Leistungen. Die Pflegeversicherung bietet allen Versicherten finanziellen Schutz bei einer Pflegebedürftigkeit. In einer Gesellschaft, die immer älter wird, garantiert sie die Unterstützung der wachsenden Zahl pflegebedürftiger Personen. Ziel dabei ist es, diesen ein möglichst

selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Pflegebedürftige können wählen, ob sie professionelle Hilfe in Anspruch nehmen oder sich finanziell unterstützen lassen, um pflegende Angehörige zu bezahlen. Die VIACTIV nimmt diese Verantwortung sehr ernst. Über die finanziellen Leistungen hinaus bietet sie pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen viele Service- und Beratungsangebote an. Dabei spielt das Alter und die Ursache der Pflegebedürftigkeit keine Rolle.

### Leistungsfälle im Jahr 2023

<b>Betreute Pflegebedürftige</b> zum Stichtag 01.12.2023 (Pflegegrade 1 bis 5)	63.074
<b>Anzahl aller Rechnungen</b>	über 600.000
<b>Erledigte Erstanträge</b> unabhängig vom Zeitpunkt der Antragstellung	15.954
<b>Bewilligte Erstanträge</b> Feststellung von Pflegebedürftigkeit (Pflegegrade 1 bis 5)	12.595
<b>Abgelehnte Erstanträge</b> bei denen der MD keine Pflegebedürftigkeit feststellen konnte	3.359
<b>Bewilligungsquote</b> Anteil der bewilligten Anträge an der Gesamtzahl der im Berichtsjahr erledigten Anträge	<b>79 %</b>

## SO BEANTRAGEN SIE EINEN PFLEGEGRAD

Bei der VIACTIV können Sie Ihren Antrag ganz unkompliziert telefonisch stellen! Wir beauftragen dann umgehend die Begutachtung durch den Medizinischen Dienst (MD). So geht keine Zeit verloren und Sie erhalten schnellstmöglich die Unterstützung, die Sie brauchen. Einen schriftlichen Antrag benötigen wir erst im Nachgang zur Prüfung relevanter Daten (zum Beispiel aktuelle Bankverbindung).

>> **Sie haben Fragen zu diesem Thema?**  
**Hier finden Sie unsere Kontaktdaten.**



## INNOVATIVE MEDIZIN

### GUT VERSORGT – ÜBER DEN GESETZLICHEN STANDARD HINAUS

Damit wir Sie optimal und individuell unterstützen können, haben wir unser Angebot über die Regelversorgung der gesetzlichen Krankenkassen hinaus erweitert.

**90**  
Direktverträge

Regelmäßig schließt die VIACTIV für Sie bedarfsgerechte Versorgungsverträge ab. Hierbei spricht man von sogenannten Selektivverträgen. Auf diese Weise können Sie besser und flexibler versorgt werden. Zum Beispiel bei speziellen Erkrankungen oder einem Mangel an Fachärzten in Ihrer Region. VIACTIV Versicherte profitieren enorm

von unserem Engagement in diesem Bereich. Denn täglich erforschen Medizinerinnen und Mediziner auf der ganzen Welt die Ursachen von Krankheiten, verbessern Vorsorgemaßnahmen und entwickeln neue Therapieansätze. Unser Anspruch ist es, Ihnen diese nach eingehender Prüfung schnellstmöglich zugänglich zu machen. Dank unserer besonderen Verträge mit Praxen und Kliniken können Sie viele zusätzliche und zum Teil neuartige Gesundheitsleistungen kostenfrei nutzen. Unser Angebot umfasst 90 Direktverträge. Darunter auch immer mehr digitale Angebote wie Apps oder Online-Programme, die wir Ihnen in Kooperation mit verschiedenen qualitätsgeprüften Anbietern zur Verfügung stellen.

### INNOVATIONSFONDS – FORSCHUNG FÖRDERN FÜR EINE GESUNDE ZUKUNFT

Um die Versorgungsqualität in der gesetzlichen Krankenversicherung zu optimieren, hat die Bundesregierung im Jahr 2016 den Innovationsfonds ins Leben gerufen. Ziel dabei ist es, medizinische Forschungsprojekte zu fördern und neue Therapien und Gesundheitslösungen zu finden.

**Die VIACTIV hat 2023 die folgenden Projekte unterstützt:**

- Petra 2.0 (Personalisierte Therapie bei rheumatoider Arthritis)
- FAMOUS (Fallbezogene Versorgung multimorbider Patientinnen und Patienten in der Hausarztpraxis durch Advanced Practice Nurses)
- DemStepCare (Hausarztbasierte Demenzversorgung)
- SALUS (Selbsttonometrie und Datentransfer bei Glaukopatientinnen und -patienten)

Die Projekte sollen belastbare Erkenntnisse liefern, anhand derer die Politik entscheiden kann, bestimmte Angebote dauerhaft in den Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen aufzunehmen. Das Ganze wird zur Hälfte durch Mittel der gesetzlichen Krankenkassen und zur anderen Hälfte aus der Liquiditätsreserve des Gesundheitsfonds finanziert.

Förderung von  
**4**  
Projekten

## WAHLTARIFE – MEHR BEKOMMEN, WENIGER ZAHLEN

### INDIVIDUELLER MEHRWERT DANK SEPARATEM VERTRAG

Wahltarife sind kassenindividuelle Zusatzangebote. Damit bieten wir unseren Versicherten die Möglichkeit, ihren Gesundheitsschutz nach ihren ganz persönlichen Bedürfnissen zu gestalten. Wer selbstständig ist, kann sich zum Beispiel zusätzlich für den Krankheitsfall absichern. Und wer selten zum Arzt geht, kann Beiträge sparen.

Insgesamt profitierten  
**3.326**  
**VERSICHERTE\***  
von den Vorteilen dieser beiden Wahltarife

\* bezogen auf das abgerechnete Berichtsjahr 2022

Wenn Sie einen unserer Wahltarife nutzen möchten, schließen Sie einfach einen zusätzlichen Vertrag mit uns ab. Dabei gilt: Alle Wahltarife haben eine Bindungsfrist von mindestens einem und höchstens drei Jahren.

Details zu den Vertragsbedingungen finden Sie auf den jeweiligen Tarif-Seiten.

### WAHLTARIF „VIACTIV PRÄMIE“

Wenn Sie ein Jahr lang keine ärztlichen Leistungen in Anspruch nehmen, erhalten Sie in unserem Wahltarif VIACTIV Prämie einen Monatsbeitrag zurück. Und zwar nicht nur Ihren Anteil, sondern auch den Ihres Arbeitgebers. So sparen Sie bis zu 600 Euro. Empfohlene Vorsorgemaßnahmen können Sie natürlich trotzdem nutzen.

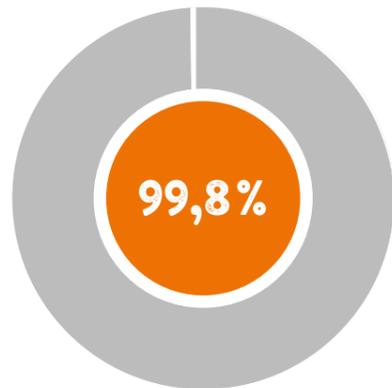
### WAHLTARIF „VIACTIV SELBSTBEHALT“

Auch dieser Tarif ist für Versicherte interessant, die keine oder nur wenige Leistungen in Anspruch nehmen. Der Unterschied: Sie entscheiden sich, einen Teil etwaiger Arztkosten selbst zu übernehmen. Im Gegenzug zahlt die VIACTIV Ihnen eine Prämie, deren Höhe Sie ebenfalls selbst festlegen. Die Bindungsfrist beträgt dabei drei Jahre, die maximale Prämienhöhe ebenfalls 600 Euro im Jahr.

# UNSERE GENEHMIGUNGSQUOTEN IN DEN WICHTIGSTEN LEISTUNGSBEREICHEN (2023)



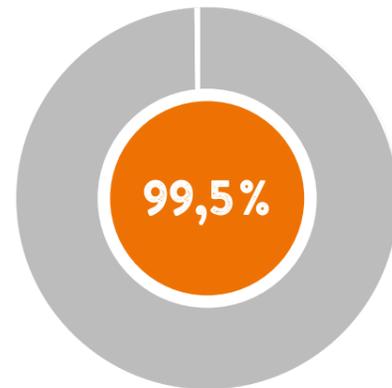
## REHA-SPORT



Anträge: **17.148**  
Genehmigungen: **17.115**



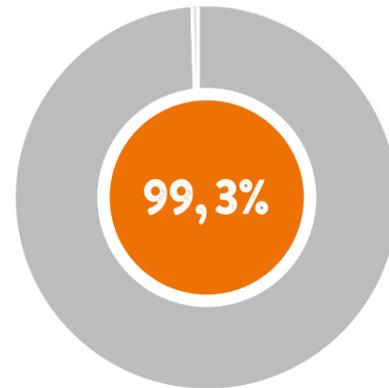
## PSYCHOTHERAPIE



Anträge: **14.799**  
Genehmigungen: **14.721**



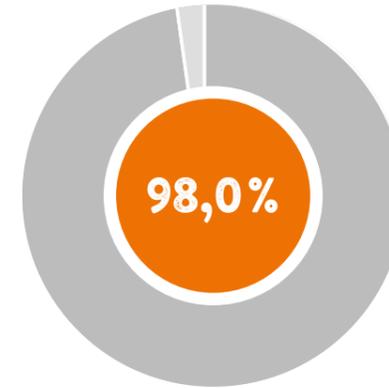
## HILFSMITTELVERSORGUNG



Anträge: **633.839**  
Genehmigungen: **629.387**



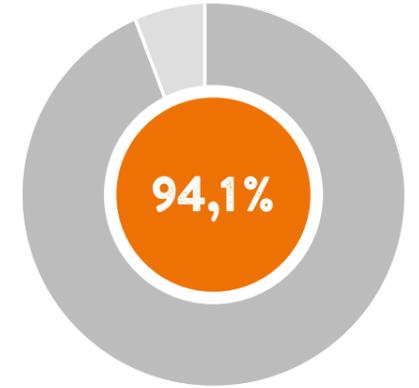
## HÄUSL. KRANKENPFLEGE



Anträge: **65.406**  
Genehmigungen: **64.124**



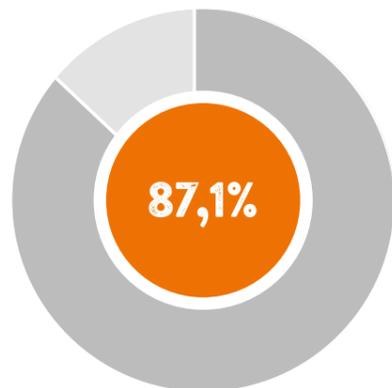
## ELTERN-KIND-KUREN



Anträge: **1.902**  
Genehmigungen: **1.790**



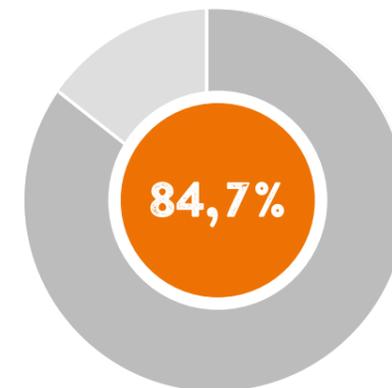
## ZAHNERSATZ



Anträge: **69.526**  
Genehmigungen: **60.568**



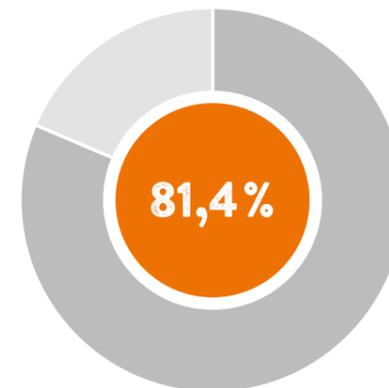
## VORSORGE & REHA



Anträge: **13.206**  
Genehmigungen: **11.192**



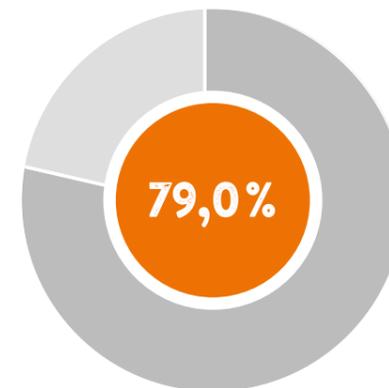
## HAUSHALTSHILFE



Anträge: **1.789**  
Genehmigungen: **1.457**



## ERSTANTRAG PFLEGE



Anträge: **15.954**  
Genehmigungen: **12.595**



# DER WIDERSPRUCH – IHR GUTES RECHT!

Die Widerspruchszahlen sind ein wichtiger Teil unseres Transparenzberichts. Denn damit können Sie die Leistungsbereitschaft der VIACTIV besonders gut bewerten. Dank des Werts pro 100.000 Versicherte können Sie uns auch mit Krankenkassen vergleichen, die mehr oder weniger Versicherte haben.

Uns ist wichtig, dass unsere Entscheidungen immer nachvollziehbar sind. Dass Sie mit einer Entscheidung nicht einverstanden sind, können wir leider nicht immer verhindern. Wenn dies der Fall ist, können Sie aber Widerspruch einlegen. Sie haben dazu in der Regel einen Monat nach Erhalt unseres Bescheids Zeit.

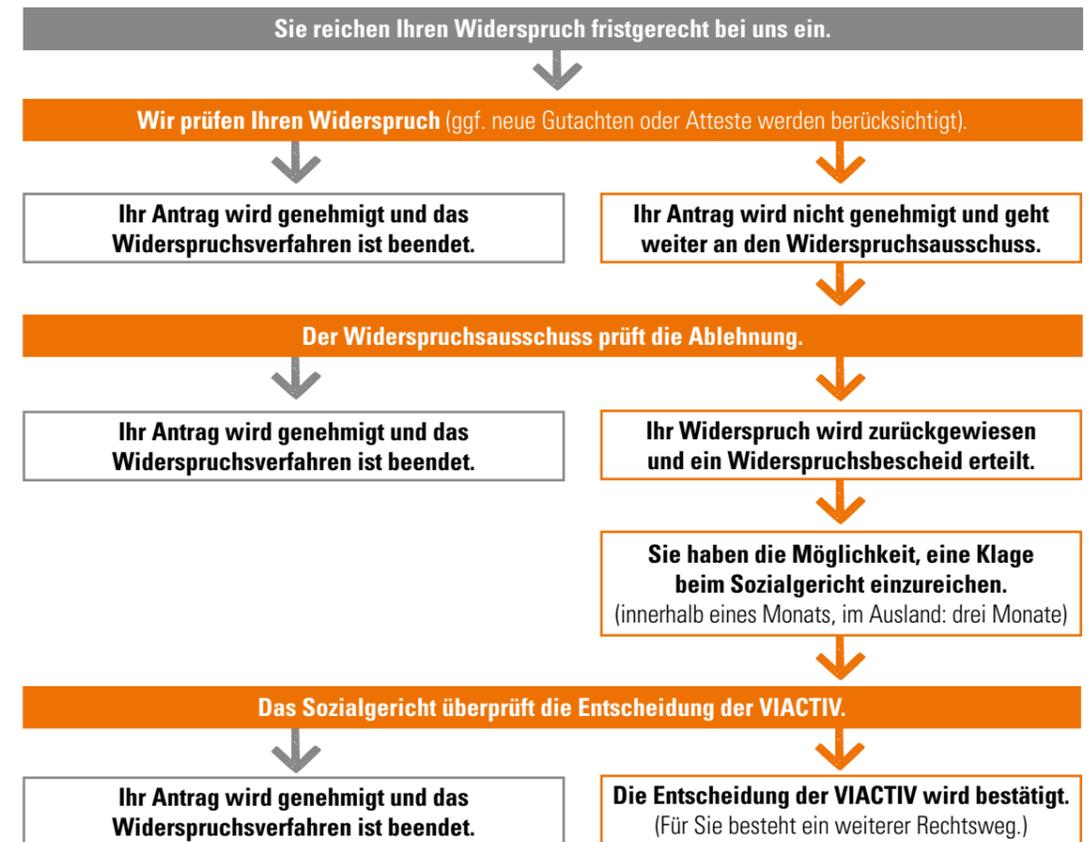
Unsere Kundenberaterinnen und Kundenberater schauen sich Ihr Anliegen dann noch einmal genau an. Und suchen gemeinsam mit Ihnen nach einer Lösung. Sollte dies nicht möglich sein, wird Ihr Fall an die Widerspruchsstelle weitergeleitet. Diese prüft Ihren Widerspruch, bevor sie den Widerspruchsausschuss um eine Entscheidung bittet. Im Ausschuss wird Ihr Widerspruch ausführlich diskutiert. Auf Basis der Gesetze der Sozialversicherung wird dann eine Entscheidung getroffen.

Der Widerspruchsausschuss kommt zu einem anderen Ergebnis als die VIACTIV? In diesem Fall wird unsere ursprüngliche Entscheidung korrigiert und ein Abhilfe- oder Teilabhilfebescheid erlassen. Falls Sie auch nach Erhalt des Widerspruchsbescheids die Entscheidung nicht akzeptieren, können Sie vor dem Sozialgericht klagen.

Dazu kommt es jedoch nur in ganz seltenen Fällen. Deshalb sind wir zuversichtlich, dass wir auch in Zukunft immer eine einvernehmliche Lösung finden und Ihren Widerspruch erfolgreich bearbeiten können.



## WIDERSPRUCH EINLEGEN – SO GELINGT'S



## KENNZAHLEN ZU WIDERSPRÜCHEN UND KLAGEN IN DER KRANKENVERSICHERUNG (2023)

	absoluter Wert	Wert pro 100.000 Versicherte*
<b>Abgeschlossene Widersprüche</b>	2.611	357
<b>Erfolgreich abgeschlossene Widersprüche</b> Entscheidung teilweise oder vollständig zugunsten der Versicherten	1.236	169
<b>Abgeschlossene Widersprüche ohne Erfolg</b> Entscheidung der Krankenkasse wurde bestätigt	862	118
<b>Von Versicherten zurückgenommene Widersprüche</b>	424	58
<b>Rechtskräftig entschiedene Klagen</b>	94	13
<b>Rechtskräftig zugunsten der Versicherten entschiedene Klagen</b>	24	3
<b>Rechtskräftig zugunsten der Krankenkasse entschiedene Klagen</b>	62	8
<b>Rechtskräftig auf andere Art entschiedene Klagen</b> z. B. durch einen Vergleich	8	1

\* 730.902 Versicherte im Jahresdurchschnitt 2023

## KENNZAHLEN ZU WIDERSPRÜCHEN UND KLAGEN IN DER PFLEGEVERSICHERUNG (2023)

	absoluter Wert	Wert pro 100.000 Versicherte*
<b>Abgeschlossene Widersprüche</b>	2.438	334
<b>Erfolgreich abgeschlossene Widersprüche</b> Entscheidung teilweise oder vollständig zugunsten der Versicherten	775	106
<b>Abgeschlossene Widersprüche ohne Erfolg</b> Entscheidung der Krankenkasse wurde bestätigt	739	101
<b>Von Versicherten zurückgenommene Widersprüche</b>	868	119
<b>Rechtskräftig entschiedene Klagen</b>	85	12
<b>Rechtskräftig zugunsten der Versicherten entschiedene Klagen</b>	19	3
<b>Rechtskräftig zugunsten der Krankenkasse entschiedene Klagen</b>	49	7
<b>Rechtskräftig auf andere Art entschiedene Klagen</b> z. B. durch einen Vergleich	17	2

\* 730.902 Versicherte im Jahresdurchschnitt 2023

## NIEDRIGE WIDERSPRUCHS- UND KLAGEZAHLEN

Die niedrigen Widerspruchs- und Klagezahlen in der Kranken- und Pflegeversicherung zeugen von einer hohen Leistungsbereitschaft der VIACTIV Krankenkasse. In vielen Fällen konnte die VIACTIV zugunsten

der Versicherten entscheiden. Auch in Zukunft setzen wir auf den Dialog mit Ihnen und streben stets danach, unsere Leistungen für Sie zu verbessern.

### KRANKENVERSICHERUNG – PRO 100.000 VERSICHERTE

**357**

Widersprüche



**13**

Klagen

### PFLEGEVERSICHERUNG – PRO 100.000 VERSICHERTE

**334**

Widersprüche



**12**

Klagen

## IHRE RECHTE ALS PATIENTIN ODER PATIENT

Auch Ärztinnen und Ärzte machen Fehler. Oft bleiben sie bedeutungslos, doch manchmal haben sie schlimme Folgen. Als Betroffene oder Betroffener können Sie sich wehren. Die VIACTIV hilft Ihnen, herauszufinden, ob

ein echter Behandlungsfehler vorliegt. Und wir begleiten Sie auch danach bei allen wichtigen Schritten. Zum Beispiel, um etwaige Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

### WAS IST EIN BEHANDLUNGSFEHLER?

Eine Operationswunde verheilt nicht? Nach der Krankengymnastik werden die Schmerzen nicht besser, sondern eher schlimmer? Für Betroffene, die es erleben, ist das fatal. Doch der Körper ist keine Maschine. Heilungsprozesse folgen nicht immer demselben Schema. Und auch eine ordnungsgemäß durchgeführte Behandlung kann scheitern. Dennoch gilt: Bleibt der erhoffte Heilerfolg aus, können

anhaltende Schmerzen und andere störende Symptome ein Hinweis auf Behandlungsfehler sein. Ein echter Fehler liegt vor, wenn eine medizinische Behandlung nicht nach den allgemein anerkannten fachlichen Standards durchgeführt wurde. Dabei kann der Fehler auch darin bestehen, dass das betreuende medizinische Personal eine Behandlung gar nicht erst vorgenommen hat.

### GEMEINSAM HINWEISEN NACHGEHEN

Wenn Sie einen Behandlungsfehler vermuten, melden Sie sich bei uns. Unter unserer kostenlosen Servicenummer erreichen Sie ein speziell geschultes Team, mit dem Sie Ihren Fall besprechen können. Wir unterstützen Sie bei der Aufklärung Ihres Verdachts. Bei Bedarf können wir Kranken- und Behandlungsunterlagen von Praxen und Krankenhäusern, Untersuchungsbefunde, Röntgenaufnahmen oder weiteres Bildmaterial für eine Beurteilung anfordern. Sie müssen hierzu lediglich in dieses Vorgehen einwilligen und eine Entbindung von der Schweigepflicht unterschreiben. Dann können wir Ihren Hinweisen nachgehen und Ihren Fall für Sie prüfen.



## KENNZAHLEN ZUR PATIENTENSICHERHEIT (2023)

	absoluter Wert	Wert pro 100.000 Versicherte*
<b>Begonnene Unterstützungen bei Verdacht auf Behandlungsfehler</b> durch die VIACTIV Krankenkasse	232	32
<b>Unterstützungsfälle mit veranlasster sozialmedizinischer Begutachtung**</b>	57	8

\* 730.902 Versicherte im Jahresdurchschnitt 2023

\*\* Ein Großteil der Unterstützungsfälle befindet sich in einer laufenden Begutachtung bzw. Bearbeitung.

## GLOSSAR

<b>GKV</b>	Die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) ist ein Zweig des deutschen Sozialversicherungssystems und hat die gesetzliche Aufgabe, „die Gesundheit der Versicherten zu erhalten, wiederherzustellen oder ihren Gesundheitszustand zu bessern“.
<b>GKV-Spitzenverband</b>	Der GKV-Spitzenverband ist die zentrale Interessenvertretung der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen in Deutschland und auf europäischer sowie internationaler Ebene. Er gestaltet die Rahmenbedingungen für einen intensiven Wettbewerb um Qualität und Wirtschaftlichkeit in der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung.
<b>Inkontinenzhilfen</b>	Inkontinenzhilfen dienen Personen, die nicht in der Lage sind, Harn- und/oder Stuhlabgang willkürlich zu kontrollieren. Hierzu zählen z. B. Inkontinenzeinlagen, Windeln oder Inkontinenzslips.
<b>Applikationshilfen</b>	Applikationshilfen und deren Zubehör werden zur Verabreichung von Arzneimitteln und/oder zur Spülung in den Körper eingesetzt. Hierzu zählen z. B. Infusionspumpen, Spritzen, Kanülen und Sonden.
<b>Messgeräte für Körperzustände/-funktionen</b>	Messgeräte für Körperzustände dienen zur Eigenmessung beziehungsweise Überwachung von Körperfunktionen und -zuständen. Hierzu zählen z. B. Blutdruckmessgeräte oder Blutzuckermessgeräte.
<b>Kompressionstherapie</b>	Bei der Kompressionstherapie werden die erweiterten Venen mit Hilfe von Wickelverbänden oder speziellen Strümpfen zusammengepresst. Die Venenklappen berühren sich wieder, das Blut kann nicht mehr zurücksacken. Die natürliche Pumpfunktion der Venen ist wiederhergestellt.
<b>MD</b>	Der Medizinische Dienst (MD) setzt sich für eine gute und gerechte Gesundheitsversorgung ein. Im gesetzlichen Auftrag unterstützt der Medizinische Dienst die Kranken- und Pflegekassen in medizinischen und pflegerischen Fragen.
<b>Selektivvertrag</b>	Selektivverträge sind eine eigenständige Vertragsform im deutschen Gesundheitswesen. Selektivverträge werden direkt zwischen einzelnen Leistungserbringern (Haus- und Fachärzte, Krankenhäuser, medizinische Versorgungszentren) und den Krankenkassen geschlossen.
<b>Innovationsfonds</b>	Mit dem Innovationsfonds werden innovative sektorenübergreifende Versorgungsformen gefördert und die Versorgungsforschung gestärkt. Ziel ist es, die Versorgungssituation und -qualität zu verbessern.
<b>Wahltarif</b>	Gesetzlich vorgeschrieben ist, dass Krankenkassen ihren Versicherten Wahltarife anbieten können bzw. müssen. Diese Wahltarife bieten den Versicherten die Möglichkeit, sowohl ihren gesetzlichen Leistungsanspruch aufzustocken als auch Prämienzahlungen für die Nichtinanspruchnahme bestimmter Leistungen zu erhalten. Es liegt jedoch im Ermessen der Versicherten, ob sie an diesen Wahlтарifen teilnehmen möchten, da die Teilnahme freiwillig ist.
<b>Abhilfebescheid</b>	Ein Abhilfebescheid bestätigt, dass einem Widerspruch gegen einen Verwaltungsakt vollumfänglich stattgegeben wird. Das bedeutet, dass der Widerspruch als gerechtfertigt erachtet wird.
<b>Teilabhilfebescheid</b>	Siehe Abhilfebescheid, lediglich wird in Teilen dem Widerspruch stattgegeben.
<b>Unterstützungsfall</b>	Die Krankenkasse unterstützt Versicherte im Falle eines vermuteten Behandlungsfehlers.
<b>HKP</b>	Häusliche Krankenpflege (HKP) ist eine Regelleistung der gesetzlichen Krankenkassen. Die HKP umfasst die Leistungen der Behandlungspflege, der Grundpflege und der hauswirtschaftlichen Versorgung.

## UNSERE KONTAKTDATEN

Uns ist wichtig, in jeder Lebenssituation für unsere Versicherten da zu sein und sie bei allen Fragen und Anliegen schnell und zuverlässig zu unterstützen. Wie wir das tun? Mit einem direkten

Draht zu unseren Expertenteams. Hier finden Sie die wichtigsten Kontaktdaten im Überblick. Zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren! Wir freuen uns auf Ihren Anruf und helfen Ihnen jederzeit gerne weiter.

### POSTADRESSE

VIACTIV Krankenkasse  
Zentraler Posteingang  
44775 Bochum

### TELEFON

**0800 222 12 11**

Unsere Servicenummer für alle allgemeinen Fragen und Anliegen. 24/7 rund um die Uhr – kostenlos aus allen deutschen Netzen.

### E-MAIL

**service@viactiv.de**

### FAX

0234 479-1999

### PFLEGE-HOTLINE

**0800 589 13 51**

Individuelle Beratung und Unterstützung für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen.

Mo.–Fr.: 8:00–18:00 Uhr – kostenlos aus allen deutschen Netzen.

### HILFSMITTEL-BERATUNG

**0208 88046 4465**

Individuelle Beratung und Unterstützung rund um das Thema Hilfsmittel. 24/7 rund um die Uhr – zum Ortstarif.

### BERATUNG BEHANDLUNGSFEHLER

**0800 589 12 24**

Anlaufstelle für Versicherte beim Verdacht auf einen Behandlungsfehler. 24/7 rund um die Uhr – kostenlos aus allen deutschen Netzen.

### ANSPRECHSTELLE FÜR REHABILITATION

**0800 363 84 20**

Die zentrale Ansprechstelle hilft Ihnen, frühzeitig einen Rehabilitationsbedarf zu erkennen und die notwendigen Anträge zu stellen. 24/7 rund um die Uhr – kostenlos aus allen deutschen Netzen.

### VIACTIV APP-SUPPORT

**0800 333 32 11**

Gerne helfen wir Ihnen bei allen Fragen rund um die Installation, Aktivierung oder Nutzung der VIACTIV App weiter. 24/7 rund um die Uhr – kostenlos aus allen deutschen Netzen.

## IHR FEEDBACK IST UNS WICHTIG

Sie möchten sich für unsere tolle Unterstützung bedanken? Oder ist etwas nicht so gelaufen, wie Sie es sich gewünscht hätten? Dann teilen Sie uns dies bitte mit.

Jeder Ihrer Hinweise hilft uns, unser Angebot weiter für Sie zu verbessern. Als Kunde oder Kundin stehen Sie für uns im Mittelpunkt all unseres Handelns. Unser Ziel ist es, Sie in jeder Lebenssituation bestmöglich zu unterstützen. Mit Leistungen und Services, die zu Ihnen und Ihrem Leben passen. Ihr Feedback ist uns daher besonders wichtig. Denn es liefert uns wertvolle Hinweise darauf, wie wir unsere Leistungen und unseren Service für Sie weiterentwickeln und verbessern können.

Manchmal können wir aufgrund gesetzlicher Vorgaben nicht alle Wünsche erfüllen. Doch auch dann finden wir mit Ihnen gemeinsam sicher eine gute Alternative. Wir freuen uns über Ihre ehrliche Meinung, nehmen jeden Hinweis ernst und wissen jedes Lob zu schätzen. Denn all dies ist für uns die beste Qualitätskontrolle und spornt uns weiter an.



### IMPRESSUM

Herausgeber:  
VIACTIV Krankenkasse, Suttner-Nobel-Allee 3–5, 44803 Bochum  
Verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes:  
Markus M. Müller, Vorstandsvorsitzender der VIACTIV