

novitas

Deine Krankenkasse

novitas konkret

Transparenz Bericht 2024



novitas-bkk.de

Vertrauen schaffen durch Transparenz

Im Herbst 2024 sind wir in unsere neue Zentrale in Duisburg eingezogen. Seitdem haben wir unser Gebäude mit all seinen Möglichkeiten intensiv kennengelernt. Es wurde mit dem DGNB-Gold-Zertifikat der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen ausgezeichnet.

Ein besonderes Merkmal ist die zentrale Lage direkt am Duisburger Hauptbahnhof. Die hervorragende Anbindung an den öffentlichen Nah- und Fernverkehr macht den Arbeitsweg effizient und umweltschonend. Für Mitarbeitende stehen darüber ausreichend Tiefgaragen- und Fahrradstellplätze zur Verfügung.

Ein weiterer Vorteil für Alltag und Umwelt ist die fußläufig erreichbare Nahversorgung und Gastronomie der City.

Das architektonische Highlight stellt die „grüne Fuge“ dar – eine begrünte Fläche, die zwischen den Gebäudeteilen liegt. Sie verbessert das Mikroklima und trägt spürbar zum Wohlbefinden aller bei. Die Fassadendämmung schützt im Winter vor Wärmeverlust und bewahrt im Sommer vor Überhitzung. Das spart nicht nur Energie, sondern reduziert auch die Emissionen erheblich.

Besonders innovativ ist das intelligente Heizungs- und Kühlsystem, das eine individuelle Steuerung pro Raum erlaubt – ein echtes Plus für Energieeffizienz und Komfort. Die Photovoltaikanlage auf dem Dach deckt den Strombedarf des Gebäudes vollständig und speist 100 % des erzeugten Stroms in das allgemeine Stromnetz ein.



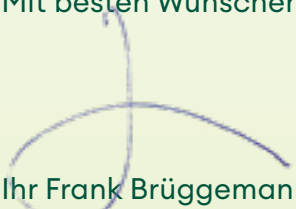

Auch die Innenausstattung ist nachhaltig: Ein Großteil der Möbel besteht aus recycelten Materialien.

Nachhaltigkeit ist für uns mehr als Umweltschutz – sie schließt die konsequente Nutzerorientierung mit ein. Unser Gebäude ist vollständig barrierefrei und wurde mit Blick auf moderne Arbeitswelten geplant.

Es ist weit mehr als ein Bürohaus – es ist ein Zeichen für Zukunftsfähigkeit, Lebensqualität und Verantwortung.

Besuchen Sie uns gerne – wir freuen uns auf Sie!

Mit besten Wünschen

Ihr Frank Brüggemann und Ihre Kirsten Budde

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	>> 3
Fürsorge ist novitas bkk	>> 4
Hier sind wir	>> 5
Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche	>> 6
Stetiges Mitgliederwachstum	>> 7
Strategieprozess	>> 8
Mehrfach ausgezeichnet	>> 10
Haushaltsplanung	>> 12
Kennzahlen Krankenhaus	>> 13
Besondere Verträge	>> 14
Rehabilitation	>> 18
Krankengeld	>> 19
Pflege	>> 20
Der Weg zu einem Pflegegrad	>> 21
Hilfsmittel	>> 22
Zahnersatz – für ein schönes Lächeln	>> 23
Widerspruchs- und Sozialgerichtsverfahren	>> 24
Sitzungen der Widerspruchsausschüsse	>> 25
Ärztliche Behandlungsfehler	>> 26
Der Flexcheck-Bonus	>> 27
Ihre Kontaktmöglichkeiten	>> 28

Fürsorge ist novitas bkk

Unsere Fürsorge heißt: vorausschauen statt hinterherlaufen. Einfach, verständlich, verlässlich. Weil es nicht nur um Leistungen geht, sondern um Menschen, die sich umeinander kümmern.

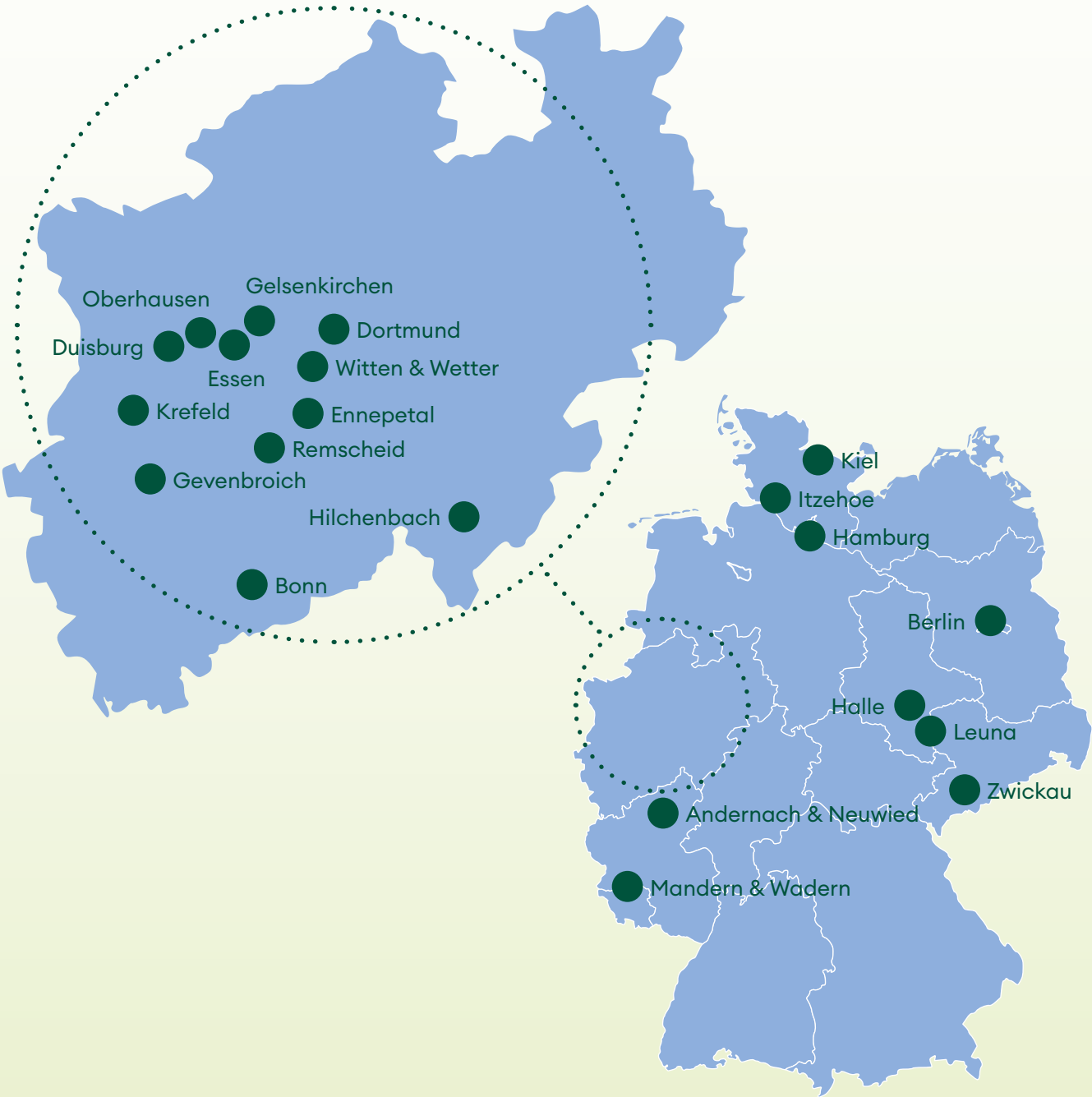
Fürsorge beginnt da, wo man genau hinhört. Bei uns geht es nicht um Aktenzeichen oder Anliegen. Sondern um unsere Kundinnen und Kunden – mit ihren Fragen, Sorgen, Ideen und Ängsten. Wir sind für sie da – bei allen Fragen rund um Gesundheit oder Prävention und erst recht im Krankheitsfall. Nicht nur als Krankenkasse, sondern als Partnerin, die mitdenkt, mitfühlt und mitgeht.

Fürsorge heißt für uns: Da sein. Echt. Persönlich. Überraschend anders.



Hier sind wir

In unseren vielen Geschäftsstellen im gesamten Bundesgebiet kümmern wir uns gerne persönlich und direkt um Ihr Anliegen. Die regionalen Öffnungszeiten und Adressen finden Sie online unter novitas-bkk.de/geschaeftsstellen. Nach Vereinbarung sind wir auch außerhalb der genannten Öffnungszeiten gern für Sie da.



Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche

Auf diesen Wegen nahmen unsere Kundinnen und Kunden im Jahr 2024 Kontakt mit uns auf:

Kontaktweg	Anzahl Kontakte
E-Mails an zentrale Adresse	86.000
Direkt eingehende Telefonate	2.259.206
Besuche in der Geschäftsstelle	76.417
#wirzudir-Besuche	721
Besuche Homepage	196.000
Anrufe bei unserer medizinischen Hotline	6.673
Anrufe bei unserem Arztterminservice	3.614
Briefe im Posteingang	683.088
Durchgeführte Chatberatungen	1.661
Nutzerinnen und Nutzen von Online-GST und Service-App	64.555

Wertvolle ehrenamtliche Unterstützung

Bundesweit engagieren sich 44 novitas bkk-Beratende für unsere Krankenkasse.

Novitas bkk-Beratende sind Mitarbeitende unserer Trägerunternehmen. Häufig sind es Personal- oder Betriebsräte. Sie schaffen als ortsnahe Bindeglieder eine vertrauensvolle Verbindung zwischen den Mitarbeitenden in den Unternehmen und der novitas bkk.

Sie werden vom Verwaltungsrat gewählt und üben ihre Tätigkeit ehrenamtlich aus. Auch novitas bkk-Beratende unterliegen demselben

Datenschutz wie jeder novitas bkk-Mitarbeitende. Hauptaufgaben sind u.a.: Betreuung und Beratung der Kunden der novitas bkk z.B. über Leistungen oder Hilfestellung bei den Formalitäten.

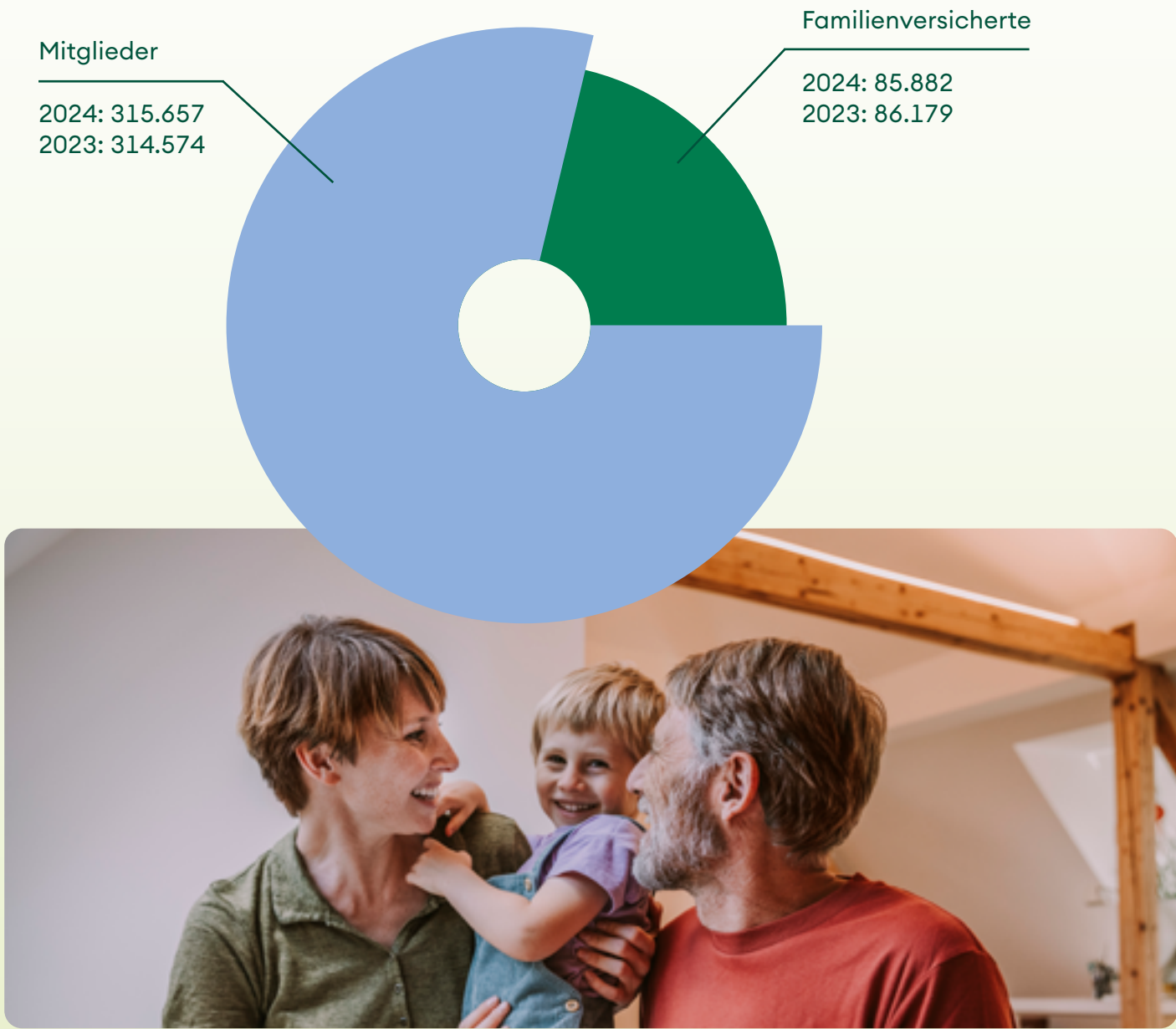


Stetiges Mitgliederwachstum

Die Versichertengemeinschaft einer gesetzlichen Krankenkasse besteht aus Mitgliedern und deren Familienangehörigen, die beitragsfrei versichert sind.

Im Jahresdurchschnitt 2024 versicherte die novitas bkk insgesamt 401.539 Kundinnen und Kunden. Davon waren 315.657 Kundinnen und Kunden als Mitglied und 85.882 Kundinnen und Kunden als Familienangehörige versichert. Im Jahresdurchschnitt 2022 betrug die Versichertenzahl noch 400.753. Die Anzahl der Versicherten stieg im Jahre 2024 um 786.

Übersicht der Versicherten



Die novitas bkk im Stratgieprozess

Seit vielen Jahren beschäftigt sich die novitas bkk mit der Entwicklung ihrer strategischen Unternehmensziele, da diese für uns als Körperschaft des öffentlichen Rechts grundlegenden Charakter haben und die Rahmenbedingungen für unsere Organisation darstellen.

Für den aktuellen Strategieprozess hat die Geschäftsleitung einen neuen partizipativen Ansatz gewählt. Die Strategieziele wurden nicht wie bisher, von den Führungskräften vorgegeben, sondern sie wurden von unserem sogenannten Kernteam erarbeitet.

Für die Mitarbeit im Kernteam konnte sich jeder Mitarbeitende bewerben, da es aus Kolleginnen und Kollegen aus dem Gesamthaus, Führungskräften und den Mitgliedern der Geschäftsleitung besteht. Die Mitarbeit im Kernteam setzt eine große Portion an Neugier, die Fähigkeit sich bewusst vom Blick auf den eigenen Bereich zu lösen und das große Ganze zu sehen. Selbstverständlich ist auch lösungsorientiertes Denken und Handeln und Engagement über den eigenen Arbeitsbereich hinaus gefragt.

Das Kernteam hat die übergeordneten Ziele für die fünf Strategiejahre entwickelt und die Fokusthemen mit den entsprechenden Initiativen festgelegt.

Hier der Überblick über die Fokusthemen und Initiativen:

Nachhaltigkeit
– Nachhaltigkeitsstrategie

Wir
– Moderne Arbeitsformen,
– Kultur,
– Weiterentwicklung

Marke
– Überraschend Fürsorglich

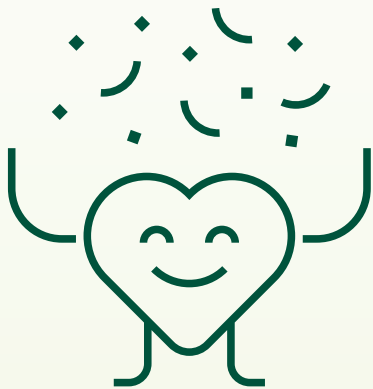
Prozesse
– Prozessoptimierung,
– Noviwiki

Kunde
– Bedürfnisse,
– Produktinnovation,
– Vertriebsorientiertes Handeln

Hier ein paar Beispiele aus dem Initiativenalltag:

Weiterentwicklung: Ob das Orientierungsprogramm „Durchstarter“, „NEW“ die Entwicklungswerkstatt oder das novitas-Stipendium, hier wird Weiterbildung ganz großgeschrieben.

Nachhaltigkeit: Einmal monatlich wird der Nachhaltigkeits-Tipp des Monats veröffentlicht. Auch hier wird Partizipation gelebt: Nämlich Tipps von Mitarbeitenden für Mitarbeitende.



Noviwiki: Im Rahmen der Initiativenarbeit wurde unsere hauseigene Wissensdatenbank entwickelt. Sie gibt schnell und einfach Antworten auf fast alle Fragen rund um die gesetzliche Krankenversicherung und die novitas bkk.

Bedürfnisse: Zusätzlich zu unseren regelmäßigen Kundenbefragungen, hat die Initiative eine Friendly User-Gruppe aus dem Kreise der Kunden und Kundinnen gegründet. Dadurch erfahren wir aus erster Hand, was sich unsere Kunden und Kundinnen von uns wünschen.

Kultur: Wir sagen jetzt Du untereinander - wenn wir mögen! Durch die „Du kann nicht muss“-Kultur, die auf Freiwilligkeit und individuellem Tempo beruht, ist es uns gelungen, dass sich der überwiegende Teil der Mitarbeitenden für das „Du“ entschieden hat – einschließlich der Geschäftsleitung. Es stärkt das Miteinander und baut Barrieren ab.



Mehrfach ausgezeichnet:

Ergebnisse der TÜV-Kundenbefragung – 2024 erstmals ein „sehr gut“!

Im Mai 2024 wurden erneut 12.000 zufällig ausgewählte Versicherte vom TÜV Saarland angeschrieben und gebeten, an einer repräsentativen Kundenbefragung teilzunehmen. Über 1.900 Kundinnen und Kunden sind dieser Bitte gefolgt und haben unsere Service-Leistungen bewertet.

Es wurden zum Beispiel Einzelkriterien wie „Mitarbeiter-Freundlichkeit“, „Qualität der Beratung“ oder „Zuverlässigkeit der Versicherung – sie hält ihre Zusagen ein“ gemessen.

Das Ergebnis der Befragung freut uns riesig und wir sind sehr stolz darauf, denn der TÜV Saarland hat uns erstmals mit „sehr gut“ (Note 1,7) ausgezeichnet. Bei der letzten Befragung ein Jahr zuvor erreichten wir noch das „gut“ mit der Note 1,9.

Bestnote für unsere Mitarbeitenden

Insbesondere unsere Servicequalität wurde von den 1.900 Teilnehmenden noch besser als in der letzten Umfrage bewertet. Dies ist ein schönes Kompliment für unsere Kundenberaterinnen und -berater und zeugt von deren großem Engagement und ihrer Professionalität.

Quelle: TÜV Saarland, Kundenzufriedenheit & Servicequalität



Weitere Testsiegel: Einfach ausgezeichnet

Neben dem TÜV-Siegel erhielten wir im Jahr 2024 Auszeichnungen von Focus Money zum Beispiel für unseren „Sehr guten Service“, unsere „Exzellente Kundenberatung“ oder für „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche“.

Quelle: Deutschland Test 8/2024



Gute Noten bei Leistungs- und Servicevergleichen für Schwangere und Eltern, Selbstständige, Senioren oder Azubis und Studenten

Die Zeitschrift „Eltern“ hat uns als „Beste Krankenkasse für Eltern“ ausgezeichnet. Der unabhängige Informationsdienst „krankenkasseninfo.de“ führt seit vielen Jahren Krankenkassenvergleiche durch und dies auch für spezielle Personengruppen. Dabei hat die novitas bkk im Jahr 2024 beim Vergleich der Leistungen für Auszubildende, Schwangere, junge Eltern, Selbstständige, Senioren sowie Studenten mit Sehr gut bzw. Gut abgeschnitten. Das zeigt uns, dass unsere Leistungs- und Serviceangebote

passgenau auf unsere Kunden zugeschnitten sind. Ganz gleich, ob Jung oder Alt, Single oder Familie.

Wir freuen uns sehr über all diese Auszeichnungen. Sie spornen uns an, weiter an uns und unserem Angebot zu arbeiten und immer noch ein wenig besser zu werden.

Quellen: eltern.de, Veröffentlichung 10.07.2024 und krankenkasseninfo.de 9/2024



Eine solide Haushaltsplanung für 2024

Im Haushaltsjahr der novitas bkk überstiegen die Ausgaben die Einnahmen um einen Betrag in Höhe von 45,5 Mio. Euro.

Trotz dieses Ausgabenüberschusses besaß die novitas bkk zum Ende des Jahres Vermögen in Höhe von 12,8 Mio. Euro. Um das Vermögen zu erhöhen und Rücklagen aufzubauen wurde zum 01.01.2025 der Zusatzbeitrag, wie bei den allermeisten Krankenkassen, erhöht.

Das Haushaltsvolumen der novitas bkk betrug rund 2,1 Mrd. Euro.



Zusammensetzung und Verteilung unserer Ausgaben

Fürsorgliches Kümmern ist tief in der DNA der novitas bkk verwurzelt. Seit vielen Dekaden versichern und versorgen wir unsere Versicherten mit Herz und Seele.

Und das Kümmern und Versorgen kostet Geld. Dafür verwenden wir unsere Einnahmen, eigene Beitragseinnahmen und Zuweisungen aus dem bundesweiten kassenübergreifenden Risikostrukturausgleich.

So verteilen sich im Jahr 2024 die wesentlichen Ausgaben für unsere Kundinnen und Kunden:

Leistungen	Ausgaben in Euro	Ausgaben in %
Krankenhausbehandlung	634.190.390,00	33 %
Arzneimittel	320.505.560,76	17%
Ärztliche Behandlung	269.186.740,21	14 %
Krankengeld	109.014.118,18	6%
Zahnärztliche Behandlung	77.176.402,60	4 %
Hilfsmittel	69.314.191,66	4 %
Häusliche Krankenpflege	72.042.348,29	4 %
Heilmittel	71.646.477,09	4 %
Fahrkosten	61.593.899,25	3 %
Prävention	48.711.640,93	3 %
Verwaltungsausgaben	81.224.279,50	4 %
übrige Leistungen	153.827.306,62	8 %

Kennzahlen Krankenhaus

TOP 10 der teuersten Krankenhausbehandlungen im Jahr 2024

In der gesetzlichen Krankenversicherung gilt das Solidaritätsprinzip. Es bedeutet: Jüngere stehen für Ältere ein, wer gut verdient, unterstützt mit seinem Beitrag jene, die weniger haben und wer gesund ist, hilft mit seinen Beiträgen denen, die krank sind.



Diese Idee ist mehr als nur ein Finanzierungssystem. Sie ist gelebte Solidarität. Denn Krankheit fragt nicht nach dem Alter, der Lebenssituation oder dem Einkommen. Sie kann jeden treffen. Das Solidaritätsprinzip sorgt dafür, dass niemand in einer medizinischen Notlage allein gelassen wird und Gesundheit kein Privileg ist, sondern ein Recht für alle.

In der folgenden Übersicht haben wir die teuersten Krankenhausbehandlungen im Jahr 2024 aufgeführt. Vom Neugeborenen bis zur Seniorin konnten diese Versicherten auf die Versichertengemeinschaft der novitas bkk zählen.

Top	Kosten in Euro	Anzahl Behandlungstage	Haupt-Diagnose	Alter in Jahren
1	811.412,64	288	Akute Bauchspeicheldrüsenentzündung mit Organkomplikationen	58
2	781.287,34	481	Interzerebrale Blutung in das Kleinhirn	76
3	511.960,43	103	Linksherzinsuffizienz	18
4	436.501,13	127	Neugeborenes mit < 750 g Geburtsgewicht	0
5	434.111,28	183	Schweres Atemnotsyndrom	59
6	419.072,63	136	Blutvergiftung	41
7	401.177,88	106	Schweres Atemnotsyndrom mit Langzeitbeatmung	56
8	383.674,98	161	Speiseröhrenkrebs	69
9	352.369,23	36	Non Hodgkin- Lymphom	60
10	350.588,42	186	Intrazerebrale Blutung an mehreren Lokalisationen	58

Besondere Verträge

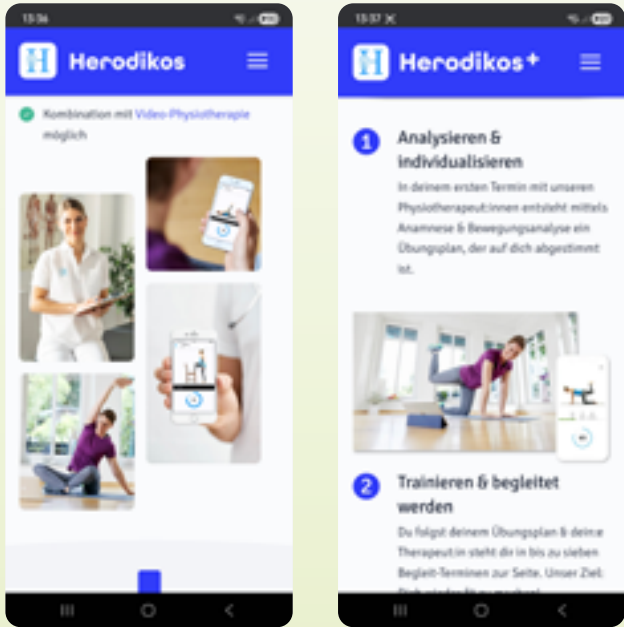


OrthoHeroBKK - Die Bewegungstherapie per App

Knie- und Rückenbeschwerden können ein ständiger Begleiter unseres täglichen Lebens sein. Ähnlich wie digitale Geräte. Mit der Herodikos App können unsere Versicherten einfach und bequem ihr Smartphone oder ihr Tablet nutzen, um Beschwerden zu lindern.

Die Kosten des 90-tägigen Trainingsprogramms werden vollständig von der novitas bkk übernommen. So bleiben unsere Kundinnen und Kunden weiterhin mobil und aktiv. Mehr dazu unter: novitas-bkk.de/orthoherobkk.

Mithilfe von Erklärvideos zu den Übungen kann die Bewegungstherapie selbstständig, zu jeder Zeit, an einem beliebigen Ort durchgeführt werden. Anhand eines Eingangsschecks erstellt die am Vertrag teilnehmende Orthopädin oder der Orthopäde einen individuellen Trainingsplan, der passgenau auf das Beschwerdebild unserer Versicherten abgestimmt ist und nach Bedarf und Fortschritt angepasst werden kann.



Mehr Unterstützung für Endometriose-Betroffene

Endometriose ist eine der häufigsten, aber auch am meisten unterschätzten gynäkologischen Erkrankungen. Rund zehn Prozent aller Frauen im gebärfähigen Alter sind betroffen. Doch oft vergehen Jahre, bis die Erkrankung erkannt wird.

Betroffene leiden unter starken Schmerzen, Erschöpfung und weiteren Einschränkungen im Alltag und wissen oft nicht, wo sie Unterstützung bekommen. Genau hier setzt FEMNA Care an: Mit einem evidenzbasierten und ganzheitlichen Ansatz unterstützt das Programm Betroffene dabei, ihre Symptome besser zu verstehen, alternative Strategien zu entwickeln und ihre Lebensqualität zu verbessern.

Was bietet das Programm?
Teilnehmerinnen profitieren von einer einfachen und kostenfreien Nutzung des Programms und erhalten Zugang zu:

- Drei individuellen Online-Coachings mit medizinischen Expertinnen und Experten
- Wissenschaftlich fundierten Inhalten in Form von Videos, Audios und Workbooks
- Begleitender Unterstützung durch Austausch mit anderen Betroffenen
- Voller digitaler Flexibilität – jederzeit und von überall aus nutzbar

Einfach, digital und kostenfrei für unsere Versicherten
Für unsere Versicherten ist das Programm vollständig kostenfrei und kann ohne ärztliche Überweisung genutzt werden. Mehr dazu unter: info.novitas-bkk.de/gut-fuersorgt/frauen-gesundheit



Besondere Verträge



Prostatakrebs präziser bekämpfen

Die multiparametrischen Magnetresonanztomographie (mpMRT) gilt inzwischen als Goldstandard in der Diagnostik von Prostatakrebs. Sie ist ein sehr empfindliches Verfahren, mit deren Hilfe Ärzte den Prostatakrebs nicht nur genau orten, sondern auch Aussagen über die Ausdehnung und Aggressivität des Tumors treffen können – oder aber den Prostatakrebs mit höherer Wahrscheinlichkeit ausschließen kann als die bisherigen Verfahren. Sie ist keine Kassenleistung. Aber: Sie ist seit April 2024 eine novitas bkk-Leistung. Möglich macht das ein bundesweiter Vertrag, an dem über 500 Facharztpraxen beteiligt sind.

Bei der mpMRT kommt der Patient „in die Röhre“. Danach wissen die behandelnden Ärztinnen und Ärzte deutlich genauer, wo der Tumor sitzt, wie groß er ist und wie aggressiv. Vor allem kann mit der mpMRT ausgeschlossen werden, dass man weitere Tumore übersieht; zu den heimtückischen Eigenschaften von Prostatakarzinomen gehört „Multifokalität“ – es kann gleichzeitig mehrere Herde geben, was eine gezielte Biopsie schwierig machen kann. Eine Altersgrenze gibt es hierbei nicht.

Wichtig: Nach den Vertragsbestimmungen kann jeder Versicherte die mpMRT nur einmal in Anspruch nehmen. Aber dieses eine Mal macht den Unterschied.

Qualitätsvertrag Geburtshilfe mit Asklepios und Rhön Kliniken

Unsere schwangeren Versicherten profitieren von den Vorteilen eines besonderen Qualitätsvertrags für die geburtshilfliche Versorgung. An 15 Standorten der Asklepios und Rhön Kliniken erhalten sie im Zusammenhang mit der Geburtsanmeldung einen separaten 30-minütigen Termin mit einer Hebamme der Klinik.

In dem Gespräch findet eine umfangreiche Erhebung der Situation der Mutter und des Kindes statt und die Schwangeren erhalten außerdem ein hochwertiges Blutdruckmessgerät, das dem Selbstmonitoring der Frauen im Schwangerschaftsverlauf dient.

Digitales Rückgrat des Versorgungsprogramms ist eine App, die für diesen Qualitätsvertrag neu entwickelt wurde. Inhalte der App sind zum einen eine Serie von digitalen Modulen zur Prävention der Geburtsangst sowie zur Prävention einer postnatalen Depression.

Eine Teilnahme an dem Vertrag ist für unsere Versicherten kostenfrei.

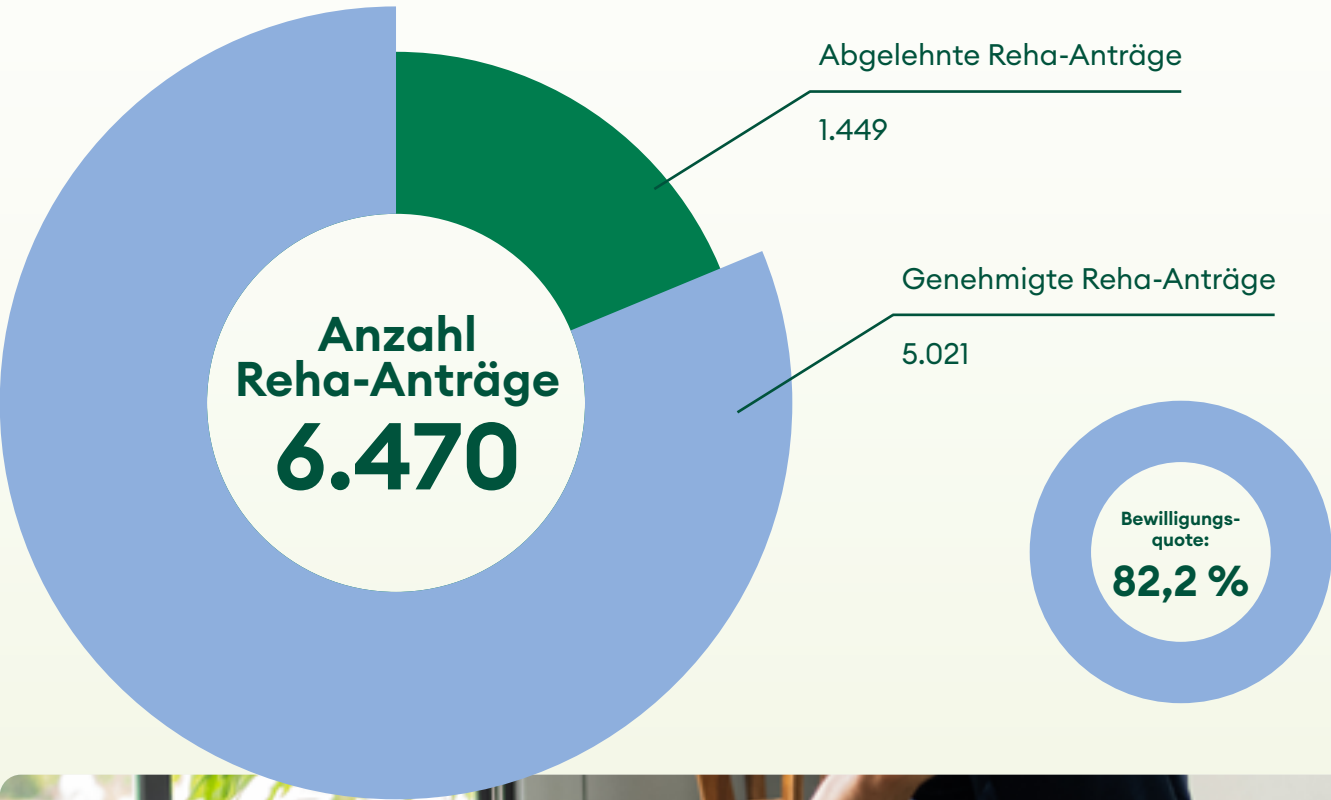
Teilnehmende Kliniken	Ort
Asklepios Klinik Barmbek	Hamburg
Asklepios Klinik Altona	Hamburg
Asklepios Klinik Wandsbek	Hamburg
Asklepios Klinik Nord	Hamburg
Asklepios Harzklinik Goslar	Goslar
Asklepios Paulinen Klinik	Wiesbaden
Asklepios Klinik Lich GmbH	Lich
Asklepios Schwalm-Eder-Kliniken GmbH	Schwalmstadt
Asklepios Kliniken Langen-Seligenstadt GmbH	Langen
Asklepios Klinikum Uckermark GmbH	Schwedt
Asklepios Klinik Parchim GmbH	Parchim
Asklepios Klinik Pasewalk GmbH	Pasewalk
Klinikum Frankfurt/Oder	Frankfurt/Oder
Universitätsklinikum Gießen	Gießen
Universitätsklinikum Marburg	Marburg



Durch Reha wieder fit werden

Nach einer schweren Krankheit oder einem operativen Eingriff wieder richtig gesund zu werden, geht nicht immer von allein. Die novitas bkk übernimmt für stationäre oder ambulante Vorsorge- und Rehabilitationsmaßnahmen in ausgewählten, qualitativ hochwertigen

Einrichtungen die Kosten, sofern nicht die gesetzliche Renten- oder Unfallversicherung dafür zuständig ist. Wir helfen damit, wieder schnell fit und leistungsfähig für den Lebensalltag zu werden. Hier die dazugehörigen Kennzahlen unserer novitas bkk:



Bei längerer Krankheit finanziell abgesichert

Wenn unsere Kundinnen und Kunden wegen derselben Erkrankung länger als sechs Wochen arbeitsunfähig sind und keinen längeren Anspruch auf Fortzahlung ihres Arbeitsentgelts durch ihren Arbeitgeber haben, zahlt die novitas bkk Krankengeld.

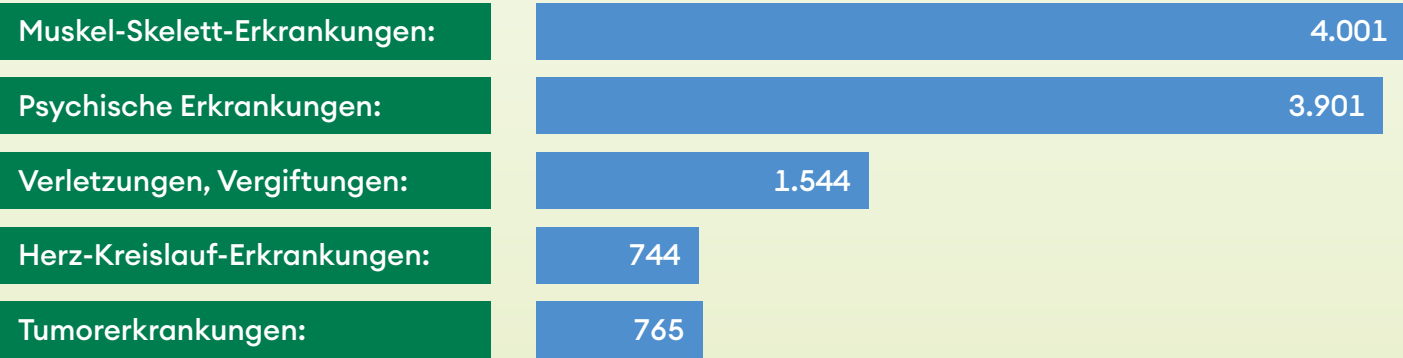
Durchschnittlich haben unsere Kundinnen und Kunden ein tägliches Brutto-Krankengeld

von kalendertäglich 64,56 Euro* erhalten. Die durchschnittliche Dauer eines Krankengeldfalles betrug 107 Kalendertage*.

Dies bedeutet in Zahlen:
Im Jahr 2024 haben wir 15.354 Krankengeldfälle bearbeitet. Das macht 9.478 Krankengeldfälle je 100.000 krankengeldberechtigte Mitglieder.



An diesen Diagnosen sind unsere Kundinnen und Kunden am häufigsten arbeitsunfähig erkrankt:



*volle Kalendermonate werden mit 30 Tagen angesetzt

Unterstützung durch die Pflegeversicherung

Die Leistungen der Pflegeversicherung richten sich nach der Schwere der Pflegebedürftigkeit und nach den persönlichen Lebensumständen. Für jede Situation gibt es deshalb unterschiedliche Leistungsangebote.

Wenn eine Person des Vertrauens die Pflege zu Hause übernimmt, wird Pflegegeld gezahlt. Mit ambulanten Sachleistungen können Versicherte die Hilfe eines ambulanten Pflegedienstes in Anspruch nehmen. Wenn die häusliche Pflege nicht möglich ist, besteht ein Anspruch auf vollstationäre Pflege als Zuschuss in einem Pflegeheim.

Pflege-Anträge gesamt im Jahr 2024	9.583
bewilligte Anträge	7.607
abgelehnte Anträge	1.972
Pflegebedürftige in Heimen	8.594
Pflegebedürftige ambulant zu Hause	34.089



Anzahl bewilligte Anträge nach Pflegegraden im Jahr 2024

Pflegegrad 1:	2.504
Pflegegrad 2:	3.570
Pflegegrad 3:	1.134
Pflegegrad 4:	295
Pflegegrad 5:	104

Der Weg zu einem Pflegegrad

Um Leistungen unserer Pflegekasse zu erhalten, müssen Sie diese vorher beantragen. Wir zeigen Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie hierbei vorgehen sollten.



So geht's:

1. Wenn Sie einen Pflegegrad beantragen möchten, rufen Sie uns einfach an.
2. Die Pflegekasse beauftragt den Medizinischen Dienst (MD) mit der Begutachtung. Der Termin wird Ihnen vom MD rechtzeitig mitgeteilt.
3. Die Begutachtung findet entweder bei Ihnen zu Hause statt oder wird am Telefon durchgeführt.
4. Der Gutachter ermittelt den Pflegegrad und teilt diesen unserer Pflegekasse mit.
5. Die Pflegekasse trifft die Entscheidung über den Pflegegrad und erfasst den Bescheid.
6. Sie erhalten die Entscheidung über Ihren Pflegeantrag per Post von der Pflegekasse.
7. Entscheidung:
 - Die Pflegekasse bewilligt die Leistungen.
 - Die Pflegekasse lehnt den Antrag ab. Dagegen können Sie Widerspruch einlegen.

Sie sichern den Behandlungserfolg

Bei Hilfsmitteln gibt es gravierende Preisunterschiede. Um unseren Kundinnen und Kunden höhere Mehrkosten beim Eigenanteil zu ersparen, helfen wir gern bei der Auswahl eines Vertragspartners und übernehmen auch die Übermittlung der ärztlichen Verordnung an den Sanitätsfachhandel. Einfach anrufen oder das Rezept zusammen mit einer Einverständniserklärung über die Weitergabe der persönlichen Daten an die novitas bkk (gern auch per E-Mail) senden.

Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Wege und Geld beim Eigenanteil sparen
- aus der großen Produktvielfalt exakt das benötigte Hilfsmittel erhalten
- Ausstattung mit hochwertigen und zeitgemäßen Hilfsmitteln
- bei größeren Mengen gleich die Nachversorgung regeln

Kundenwünsche haben für uns höchste Priorität. Daher hat unsere Versicherten selbstverständlich die Wahl unter allen zugelassenen Vertragspartnern.

Anträge auf Hilfsmittel im Jahr 2024:

Anträge gesamt	371.765
bewilligte Anträge	362.734
abgelehnte Anträge	9.031



Für ein schönes Lächeln

Zahnersatz füllt Lücken bei Zahnverlust

Ob Krone, Brücke oder Zahnprothese – Zahnersatz kann teuer werden. Daher sieht der Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen dafür erhebliche Zuschüsse vor.

Allerdings können für gleich- oder andersartigen Zahnersatz (über die Regelleistungen hinausgehend) zum Teil beträchtliche Mehrkosten entstehen, die die Patientinnen und Patienten selbst zu tragen haben.

Anträge auf Zahnersatz im Jahr 2024:

Anträge gesamt	43.227
genehmigte Anträge	38.739
abgelehnte Anträge	4.488



So Sparen Sie beim Zahnersatz:

Damit unsere Kundinnen und Kunden qualitativ hochwertigen hochwertigen Zahnersatz erhalten und gleichzeitig Geld sparen können, bieten wir ihnen zwei besondere Angebote:

Zahnersatz zum Nulltarif

In Kooperation mit der indento Managementgesellschaft mbH können unsere Versicherten im Rahmen der Regelversorgung Zahnersatz ohne Zuzahlung des Eigenanteils erhalten. Vorausgesetzt, sie können einen vollständigen Bonus nachweisen. Mehr dazu unter novitas-bkk.de/zahnersatz.

Zweite Zahnarztmeinung:

Bei hochwertigem Zahnersatz haben Zahnärzte und Dentallabore in ihrer Gebührenkalkulation erhebliche Spielräume. Damit unsere Versicherten von diesen Preisunterschieden profitieren, bieten wir die besondere Möglichkeit, den Heil- und Kostenplan direkt und kostenlos auf dem Auktionsportal für Zahnersatz, der 2ten-ZahnarztMeinung, einzustellen. Weitere Informationen unter: 2te-zahnarztmeinung.de/novitas

Widerspruchs- und Sozialgerichtsverfahren

Sind unsere Kunden und Kundinnen mit einer Entscheidung der novitas bkk oder der novitas bkk Pflegekasse nicht einverstanden, besteht die Möglichkeit, Widerspruch gegen diese Entscheidung einzulegen.

Wenn ein Widerspruch eingeht, überprüft die Fachabteilung, die die Entscheidung getroffen hat, ob dem Widerspruch abgeholfen werden kann. Dabei werden zum Beispiel Argumente der Kunden und Kundinnen oder nachgereichte Unterlagen ausgewertet. Wenn möglich, hilft sie dem Widerspruch ab.

Ist eine Abhilfe nicht möglich, überprüft der Widerspruchsausschuss, der aus ehrenamtlichen Versicherten- und Arbeitgebervertretern der Selbstverwaltung besteht, die Entscheidung erneut.

Dabei beschäftigen sich die Mitglieder des Widerspruchsausschusses intensiv mit dem individuellen Anliegen unserer Kundinnen und Kunden. Unter Beachtung der gesetzlichen Rahmenbedingungen trifft der Widerspruchsausschuss über den jeweiligen Widerspruch eine Entscheidung und erlässt einen Widerspruchsbescheid.

Wenn dem Widerspruch vom Widerspruchsausschuss nicht abgeholfen werden kann, sondern zurückgewiesen werden muss, kann gegen den erlassenen Widerspruchsbescheid Klage beim Sozialgericht eingereicht werden. Das Sozialgericht überprüft dann, ob die Entscheidung der novitas bkk/novitas bkk Pflegekasse bestätigt werden kann oder die Entscheidung aufgehoben werden muss.

So ist das Verfahren:

- Sie reichen Ihren Widerspruch gegen eine Entscheidung der novitas bkk ein.**
- Wir prüfen Ihren Widerspruch.**
 - Ihrem Widerspruch wird abgeholfen und das Widerspruchsverfahren ist beendet oder
 - Ihrem Widerspruch kann nicht abgeholfen werden und geht weiter an den Widerspruchsausschuss
- Der Widerspruchsausschuss prüft die Entscheidung.**
 - Dem Widerspruch wird abgeholfen und das Widerspruchsverfahren ist beendet oder
 - Ihr Widerspruch wird zurückgewiesen und ein Widerspruchsbescheid erteilt
- Sie haben die Möglichkeit, eine Klage beim Sozialgericht einzureichen.**
- Das Sozialgericht überprüft die Entscheidung der novitas bkk.**
 - Ihr Antrag wird genehmigt und die Klage ist beendet
 - Die Entscheidung der novitas bkk wird bestätigt (für Sie besteht ein weiterer Rechtsweg)

Sitzungen der Widerspruchsausschüsse

Die novitas bkk hat drei Widerspruchsausschüsse mit Sitz in Duisburg und Hamburg. Die Widerspruchsausschüsse setzen sich aus jeweils drei Vertretern der Versicherten und einem

Vertreter der Arbeitgeber aus dem Kreise der Mitglieder des Verwaltungsrates der novitas bkk zusammen.



Sozialgerichtsverfahren

In den Fällen, in denen die Ablehnung einer Leistung durch einen Widerspruchsbescheid bestätigt wird, haben die Versicherten das Recht, Klage beim zuständigen Sozialgerichts des Wohnortes zu erheben.

Mit großer Sorgfalt und viel Erfahrung wird jeder Widerspruch von unserer Widerspruchsstelle bearbeitet. Von links: Dirk Schröder, Martina Kocks-Tolkmitt, Tanja Mäser-Kutscher und Nicole Schätzle

	Absolut		auf 100.000 hochgerechnet*	
	KV**	PV***	KV**	PV***
Eingegangene Widersprüche	2.203	2.114	584	526
Erfolgreiche Widersprüche	1.109	647	276	161
Widersprüche ohne Erfolg	530	714	132	178
Zurückgenommene Widersprüche	443	489	110	122
Klagen	98	67	24	17
erfolgreiche Klagen	41	25	10	6
Klagen ohne Erfolg	7	4	2	1
Klagen, die zurückgenommen wurden	36	26	10	6
Klagen, die auf sonstige Art erledigt wurden	14	12	3	3

*Um diese Kennzahlen mit anderen gesetzlichen Krankenkassen vergleichbar zu machen, werden die Fallzahlen auf eine Größe von 100.000 Versicherten hochgerechnet. Dadurch ist ein Vergleich der Zahlen auch bei unterschiedlicher Kassengröße möglich. **Krankenversicherung ***Pflegeversicherung

Ärztliche Behandlungsfehler

Die Gesundheitsversorgung in Deutschland steht auf einem anerkannt hohen Niveau. Trotzdem kann es zu Fehldiagnosen und Behandlungsfehlern kommen. Aber nicht immer, wenn der gewünschte Behandlungserfolg ausbleibt, liegt ein verschuldeter ärztlicher Behandlungsfehler vor.

Viele Patienten haben u.a. nach einer Operation Beschwerden und es kann manchmal lange dauern, bis die Gesundheit wiederhergestellt ist. Tritt trotz einwandfreier ärztlicher Versorgung

der gewünschte Heilerfolg nicht ein, handelt es sich um einen „schicksalhaften Verlauf“. Hierfür trägt der Patient allein das Risiko. Ein ärztlicher Behandlungsfehler liegt dann vor, wenn schuldhaft oder vermeidbare Fehler des Arztes oder der Klinik zum Gesundheitsschaden geführt haben.

Wir unterstützen und begleiten unsere Kundinnen und Kunden bei einem Verdacht auf einen Behandlungsfehler. Unser Expertenteam ist unter der kostenlosen Service-Hotline 0800 656 6400* erreichbar.

87 Versicherte haben im Jahr 2024 dabei unsere Hilfe in Form einer Beratung, Anforderung und Prüfung von medizinischen Unterlagen oder durch Veranlassung einer sozialmedizinischen Begutachtung in Anspruch genommen.

24-Stunden-Service: 0800 664 8233*
Medizinische Beratung: 0800 123 7654*
Arzt-Termin-Service: 0800 123 7654*

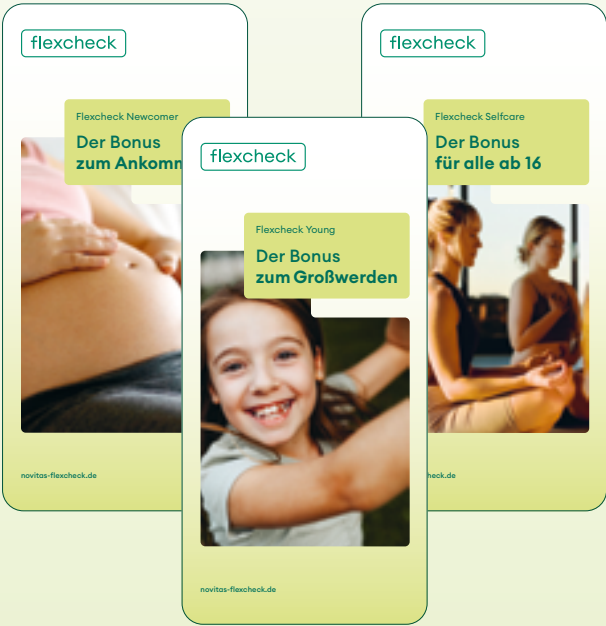


Jetzt noch fürsorglicher: Der Flexcheck-Bonus

Wir haben unseren Flexcheck-Bonus im Jahr 2024 überarbeitet und noch fürsorglicher gestaltet. Seit Anfang des Jahres 2025 profitieren unsere Versicherten von den neuen Möglichkeiten, die ihnen unser Bonusprogramm bietet. Eltern und Kinder können sich Boni für die Teilnahme an Vorsorgeuntersuchungen und gesundheitsfördernden Aktivitäten sichern. Dazu zählen die Mitgliedschaft in einem Fitnessstudio oder Sportverein, Eltern-Kind-Turnen, Babyschwimmen und vieles mehr.

So können unsere Versicherten schnell bares Geld verdienen. Die rechte Tabelle zeigt, welche Bonusmöglichkeiten es gibt und wie hoch der jährliche finanzielle Vorteil ist. Und zwar in jeder Lebensphase:

- Flexcheck Selfcare für alle ab 16 Jahren
- Flexcheck Young für Kinder & Jugendliche bis 15 Jahren
- Flexcheck Newcomer für Schwangere/Eltern und Babys im 1. Lebensjahr



Alle weiteren Informationen und Bonus-Stempelbögen zum Herunterladen gibt es unter novitas-flexcheck.de. Und natürlich bei unseren Kundenberaterinnen bzw. -beratern unter 0800 664 8233*.

Vorsorge-Bonus	
Gesundheitsuntersuchung	10 Euro
Zahnvorsorge oder prof. Zahnreinigung	10 Euro
Kindervorsorge U7 – U9	10 Euro
Schutzimpfung	je 10 Euro
Krebsfrüherkennung	10 Euro
Schwangerschaftsvorsorge ¹	10 Euro
Sportmedizinische Vorsorgeuntersuchung ¹	10 Euro

Aktiv-Bonus	
Aktiv im Fitnessstudio ¹ o. Sportverein	40 ¹ /20 ² Euro
Präventionskurse ¹ auch Online-Kurse	10 Euro
Sportabzeichen o. Sportveranstaltung ³	10 ¹ /20 ² Euro
Gesundheitsaktion einer Krankenkasse	10 Euro
Eltern-Kind-Turnen oder Schwimmkurs ²	20 Euro

Zusätzliche Boni für Schwangere/Eltern	
Geburtsvorbereitungskurs ⁴	10 Euro
Rückbildungsgymnastik ⁴	10 Euro

Boni für Babys im ersten Lebensjahr	
Babybonus U1 – U6 (Vorsorgebonus)	150 Euro
Babyschwimmen (Aktivbonus)	100 Euro

Gesund im Betrieb ⁴	10 Euro
--------------------------------	---------

*gebührenfrei ¹ Für Versicherte ab 16 Jahren ² Für Versicherte bis 15 Jahren ³ Bonus gilt nur in Verbindung mit einer weiteren Maßnahme aus dem Aktiv-Bonus. ⁴ Die Boni für einen Geburtsvorbereitungskurs und die Rückbildungsgymnastik und der Bonus „Gesund im Betrieb“ werden nicht auf die geltenden Maßnahmen für die Erreichung des Flexcheck-Zusatzguthabens angerechnet.

Wir sind für unsere Kundinnen und Kunden da!

24-Stunden-Service

0800 664 8233*

Persönliche Ansprechpartner

Die novitas bkk möchte, dass sich alle Kundinnen und Kunden persönlich betreut und angesprochen fühlen. Deshalb haben unsere Versicherten immer ein- und dieselbe Ansprechperson, die sie bei allen Gesundheits- oder Versicherungsfragen begleitet. Auf unserer Website Sie eine Datenbank, die Ihnen nach Eingabe Ihres Nachnamens und Ihrer Postleitzahl die Kontaktdaten Ihrer persönlichen Kundenberaterin und Ihres Kundenberaters nennt.

Text-Chat

Über den Text-Chat auf unserer Website können Sie direkt mit uns in Kontakt treten und erhalten schnelle Antworten auf allgemeine Fragen: novitas-bkk.de

Rückrufservice

Buchen Sie auf unserer Website einen Rückruf von unseren Kundenberaterinnen und Kundenberatern: novitas-bkk.de/rueckruf

Zentrale Postanschrift

novitas bkk, 47050 Duisburg

E-Mail per Webformular

novitas-bkk.de/kontakt

Internet

novitas-bkk.de

Online-Geschäftsstelle

meine.novitas-bkk.de

Medizinische Beratung

Ihre Fragen rund um die Gesundheit, zu Diagnosen, Behandlungsmöglichkeiten und Arzneimitteln beantwortet Ihnen unser Expertenteam unter 0800 123 7654*

Beschwerdemanagement

0800 789 2030*

Sie können auch unser Online-Formular unter novitas-bkk.de nutzen.


Social-Media

Instagram.com/novitas_bkk

Youtube.com/novitasbkk

Impressum

Herausgeber: novitas bkk,
Zum Portsmouthplatz 24, 47051 Duisburg
Redaktion: Christina Niemann, Victoria Stebel,
Anita Mikolajczak
Layout: Andreas Schröder



Fürsorge ist,
andere stark
zu machen.

novitas

Deine Krankenkasse