

## **Bundesministerium für Gesundheit (BMG)**

(Einzelplan 15)

### **25 Krankenkassen-Bundesverband schließt Servicestelle auf Mallorca**

(Kapitel 1502 Titel 636 06)

#### **25.0**

*Ein Bundesverband der Krankenkassen wird nach Hinweisen des Bundesrechnungshofes seine Servicestelle auf der Insel Mallorca schließen. Er wird dadurch jährlich 200 000 Euro einsparen.*

#### **25.1**

Verschiedene Krankenkassen der Gesetzlichen Krankenversicherung (Krankenkassen) unterhalten ein dichtes Netz von Geschäftsstellen oder Servicestellen (Servicestellen) im Bundesgebiet. In Servicestellen können Versicherte Leistungen beantragen und sich beraten lassen. Nicht Versicherte können sich über die Gesetzliche Krankenversicherung und ihre Leistungen informieren. Einzelne Krankenkassen unterhalten zudem in ausgewählten europäischen Ländern Servicestellen. Andere verzichten dagegen auf Servicestellen im Ausland.

#### **Krankenkassen-Bundesverband unterhielt Servicestelle auf Mallorca**

Ein Bundesverband (Verband) der Krankenkassen unterhielt für seine Mitgliedskrankenkassen seit dem Jahr 1995 eine Servicestelle in Palma de Mallorca. Sie war mit zwei Mitarbeiterinnen besetzt. Sie berieten und betreuten bei den Mitgliedskrankenkassen versicherte Urlaubsgäste und ansässige Deutsche auf Mallorca. Sie waren auch im Außendienst tätig und vermittelten vor allem bei sprachlichen Schwierigkeiten zwischen Leistungserbringern und Versicherten. Viele Urlaubsgäste, die sich auf Mallorca ärzt-

lich behandeln lassen, haben ihre Krankenversicherungskarte nicht bei sich. Die Mitarbeiterinnen der Servicestelle forderten in solchen Fällen eine Bescheinigung bei der zuständigen Mitgliedskrankenkasse in Deutschland an und leiteten diese weiter. Sie unterstützten Versicherte bei der Suche nach einer Ärztin oder einem Arzt, dem nächst gelegenen Krankenhaus oder einer Apotheke auf Mallorca. Zudem gaben sie Auskunft zu allgemeinen Fragen, z. B. zur Aufnahme in die Krankenkasse.

Die Ausgaben für die Servicestelle betragen jährlich 200 000 Euro. Der Verband führte zu der Servicestelle keine Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen und Erfolgskontrollen durch.

Leistungsanträge oder sonstige Versicherungsangelegenheiten konnten in der Servicestelle nicht abschließend bearbeitet werden. Die Mitarbeiterinnen waren nicht entsprechend ausgebildet. Zudem hatten sie keinen Zugriff auf IT-Server der Mitgliedskrankenkassen und die Daten der Versicherten. Diese Vorgänge wurden deshalb nach Deutschland gesendet und dort bearbeitet.

### **Weitere Serviceangebote für Versicherte**

Die Mitgliedskrankenkassen boten ihren Versicherten auch außerhalb der Servicestelle verschiedene Service- und Informationsleistungen. Dazu gehörten:

- **Telefonischer Service**  
Versicherte konnten sich an 365 Tagen im Jahr kostenfrei an einen telefonischen Service wenden. Ein Team aus 30 Fachärztinnen und Fachärzten sowie Pflegekräften beantwortete ihre Fragen. Auch aus dem Ausland konnten sich Versicherte jederzeit telefonisch beraten lassen.
- **Informationen im Internet**  
Die Mitgliedskrankenkassen boten umfangreiche Informationen im Internet an. Versicherte konnten Fragen per E-Mail oder über soziale Netzwerke an die Krankenkasse richten und beantworten lassen.

- **Europa-Service**  
Jede versicherte Person erhielt von den Mitgliedskrankenkassen eine Gesundheitskarte mit der Europäischen Krankenversicherungskarte. Die Vorlage dieser Karte genügte, um sich im europäischen Ausland medizinisch behandeln zu lassen. Um eine Behandlung bei besonderen Einrichtungen unkompliziert sicherzustellen, schlossen zudem einige Mitgliedskrankenkassen allein auf Mallorca mit 47 Ärztinnen und Ärzten, medizinischen Zentren und Krankenhäusern Verträge.
- **Service einer spanischen Hilfsorganisation**  
Die Mitgliedskrankenkassen hatten einen Vertrag mit einer spanischen Hilfsorganisation geschlossen. Ein großer Teil der Versicherten konnte sich gebührenfrei telefonisch an deutschsprachiges Personal dieser Hilfsorganisation wenden und etwa über die nächste medizinische Einrichtung informieren.

## **25.2**

Der Bundesrechnungshof hat den Bedarf für die Servicestelle und ihre Wirtschaftlichkeit für zweifelhaft gehalten. Er hat bemängelt, dass der Verband für die Servicestelle keine Erfolgskontrollen durchgeführt hat, obwohl die Ausgaben in den letzten zehn Jahren bei 2 Mio. Euro lagen. Bei einer Erfolgskontrolle hätte der Verband berücksichtigen müssen, dass sich Versicherte schon seit Jahren beim telefonischen Service oder im Internet über medizinische Leistungen auf Mallorca informieren können. Die Auskünfte, die die Mitarbeiterinnen der Servicestelle erteilten, waren allgemein. Sie hätten auch beim telefonischen Service oder im Internet recherchiert werden können. Der Bundesrechnungshof hat zudem darauf hingewiesen, dass andere Krankenkassen auf Servicestellen im Ausland verzichteten und damit Ausgaben sparten.

Der Bundesrechnungshof hat dem Verband empfohlen, die Wirtschaftlichkeit der Servicestelle zu untersuchen und auf dieser Grundlage zu entscheiden, ob sie bestehen bleibt.

### **25.3**

Der Verband hat die Hinweise und Empfehlungen des Bundesrechnungshofes aufgegriffen. Das zuständige Gremium des Verbandes hat entschieden, dass die Servicestelle auf Mallorca zum 31. Dezember 2017 geschlossen werden soll.

Der Bundesrechnungshof befürwortet die in Aussicht gestellte Schließung der Servicestelle. Er erwartet, dass der Verband künftig Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen und insbesondere Erfolgskontrollen durchführt, um notwendige Steuerungsmaßnahmen rechtzeitig ergreifen zu können.