

# **mhplus transparent**

**Informationen – Einblicke – Hintergründe 2022**

**mhplus**  
**Krankenkasse.**

## Inhalt

|  |                 |
|--|-----------------|
| <b>Vorwort</b>   | <b>Seite 3</b>  |
| <b>Für Sie und Ihre Fragen da: Der Service der mhplus</b>          |                 |
| ■ Immer auf dem Laufenden  | Seite 4         |
| ■ Kompetent beraten, gut informiert                                | Seite 4         |
| ■ Ihr Draht zur mhplus   | Seite 4         |
| ■ Digitale Services Ihrer mhplus                                   | Seite 5         |
| ■ Ihre Meinung zählt   | Seite 7         |
| <b>Zahlen, Daten, Fakten: Leistungsstark und finanziell solide</b> |                 |
| ■ Einnahmen  | Seite 8         |
| ■ Einnahmen/Ausgaben   | Seite 9         |
| ■ Das Plus an Leistungen   | Seite 12        |
| <b>Wenn es mal nicht rund läuft</b>                                | <b>Seite 13</b> |
| <b>In besten Händen – bei Ihrer mhplus</b>                         | <b>Seite 15</b> |

# Vorwort



**Liebe Leserin, lieber Leser,**

das solidarische System der gesetzlichen Krankenversicherung funktioniert in seinen Grundsätzen seit 140 Jahren. Medizinischer Fortschritt, ein wachsendes Leistungsportfolio der Krankenkassen sowie viele gesetzliche Neuregelungen haben unser Gesundheitssystem im Laufe dieser Jahre immer umfangreicher und anspruchsvoller gemacht – und damit auch komplexer. Darum wollen wir mit diesem Bericht unseren Beitrag leisten, dass dieses wichtige System für Sie transparent bleibt.

Mit unserem Bericht geben wir Ihnen einen Einblick in die Arbeit Ihrer mhplus – zu unseren Services, Leistungen und Qualitätsstandards. Er macht damit transparent, wie wir uns für Ihre Gesundheit und Ihre bestmögliche Versorgung im Krankheitsfall einsetzen.

Ihr Heiko Kastner, Vorstand der mhplus Krankenkasse

## Für Sie und Ihre Fragen da: Die Services der mhplus

### Immer auf dem Laufenden

Wir halten Sie zu spannenden Gesundheitsthemen und zu Nachrichten aus Ihrer mhplus immer auf dem Laufenden. Hierfür erhalten Sie regelmäßig Ihr Mitgliedermagazin mhplusdu. Mit persönlichen Briefen informieren wir Sie zu wichtigen aktuellen Neuigkeiten und Veränderungen bei Ihrer Krankenkasse. Mit aktuell Wissenswertem versorgt der Versicherten-newsletter der mhplus seine 26.000 Abonentinnen und Abonenten jeden Monat einmal per E-Mail. Jederzeit finden Sie alle wichtigen Infos rund um Ihre Krankenversicherung auch auf unserer Homepage [www.mhplus.de](http://www.mhplus.de).

### Kompetent beraten, gut informiert

Krankheit oder Pflegebedürftigkeit sind Einschnitte im Leben. Dies gilt ebenso für den Beginn der Familienphase mit Schwangerschaft, Geburt und neuen Herausforderungen für die junge Familie. In diesen veränderten Lebenssituationen spüren Sie ganz direkt, dass Sie sich auf Ihre Krankenkasse verlassen können. Für Sie kommt es darauf an, dass Ihre mhplus telefonisch gut erreichbar und leistungsfähig ist, Sie kompetent berät und unterstützt. Ihre Anliegen bearbeiten wir schnell und zuverlässig. Denn damit geben wir Ihnen Sicherheit!

### Ihr Draht zur mhplus

Das meistgenutzte Medium für den direkten und schnellen Kontakt zur mhplus ist für unsere Versicherten das Telefon. Mehr als 1,3 Millionen Anrufe sind allein im vergangenen Jahr im zentralen Bereich der Kundeninformationen eingegangen. Hinzu kommen die vielen direkten Kontakte von Versicherten zu den Mitarbeitenden der Fachabteilungen. Aufgrund der Datenschutzvorgaben kommen E-Mails bei der Kommunikation mit den Versicherten selten zum Einsatz. Bedeutend ist jedoch nach wie vor der Postweg.

| Kommunikationsweg                        | Anzahl/Jahr 2022 |
|--|------------------|
| Eingegangene Anrufe                      | 1,37 Mio.        |
| Eingegangene E-Mails                     | 165.240          |
| Posteingang                              | 1,05 Mio.        |
| Postausgang                              | 2,80 Mio.        |
| Mitgliedermagazine (ohne Sondermagazine) | 620.000          |

## Austausch mühelos und jederzeit: Digitale Services Ihrer mhplus

### Die mhplus Service-App

Mit der mhplus Service-App haben Sie Ihre Krankenversicherung immer und überall dabei. Rund 50.000 Mal haben Kundinnen und Kunden 2022 die App genutzt. Zum Beispiel hierfür:

- Uns Rechnungen oder Studienbescheinigungen zu senden
- Eine Gesundheitskarte zu beantragen
- Frage zur Krankenversicherung an unseren Chatbot Emmi zu stellen
- Unsere Kundenberatenden bequem per Chat oder Telefon zu erreichen
- Und vieles mehr ...

Idealer Begleiter ist die App auch für kurze Informationswege – etwa zur Arztsuche oder zur Pollenflugvorhersage.

## Apps für Ihre Gesundheit

Rund 8.700 Nutzende profitierten im Jahr 2022 von unseren Apps für gesundheitsbewusstes Verhalten. Von Apps, die gesundes Verhalten belohnen bis zu Apps, die Bewegung und Achtsamkeit honorieren.

### Die mhplus Bonus-App

Unsere Bonusprogramme belohnen gesundheitsbewusstes Leben. Erwachsene nehmen am Fitcash-Gesundheitsbonus teil. Für Kinder und Jugendliche gibt es Potzblitz.

### Der Fitcash-Gesundheitsbonus

Die Bonus-App führte über während 2022 mehr als 5.000 Nutzerinnen und Nutzer durch ihren Fitcash-Gesundheitsbonus. Dort sehen die Nutzende den Stand der Aktivitäten, die ihnen bereits Gesundheits- und Bonuspunkte eingebracht haben. Ebenso zeigt die App ihnen weitere Möglichkeiten, mit denen sie für Gesundheit und Bonus punkten können.

### Der Potzblitz-Kinderbonus

Dieses Bonusprogramm gilt für Kinder und Jugendliche bis einen Tag vor ihrem 15. Geburtstag. Damit sammelt Ihr Kind Punkte für Vorsorge-Untersuchungen, Schutzimpfungen und ausgewählte sportliche Aktivitäten. Die mhplus belohnt Ihren Nachwuchs mit tollen Prämien. Reichen Sie das ausgefüllte Bonusheft Ihres Kindes über Ihre Bonus-App ein. Rund 1.000 Teilnehmende profitierten im Jahr 2022 davon.

### Der Baby-Bonus

Für Schwangere und Babys: Sie sammeln Punkte mit der Teilnahme an Vorsorge-Untersuchungen und weiteren Aktivitäten. Die Bonus-App führt Sie ab Beginn der Schwangerschaft bis zum ersten Geburtstag Ihres Babys durch den Baby-Bonus.

### Die mhplus move-App

Die mhplus move-App zählt Ihre Schritte und lädt Sie zu motivierenden Challenges ein. Mehr als 2.100 Teilnehmende nutzten dieses Angebot im Berichtsjahr.

### Die mhplus mind-App

Hier finden Sie 20 Achtsamkeitsübungen für Sie bereit, die sich leicht in Ihren Alltag einbauen lassen – im Gehen, Stehen oder Sitzen.

### Die Website: [www.mhplus.de](http://www.mhplus.de)

Durchschnittlich 100.000 Mal pro Monat wurde das Angebot unserer Website im Jahr 2022 genutzt. Internetseiten haben sich längst zu einem der wichtigsten Kommunikations- und Informationsmedien entwickelt. Ein Internetauftritt auf dem Stand der Technik, verbunden mit einem Höchstmaß an Nutzerfreundlichkeit sind darum selbstverständlich für die mhplus.

Integriert in die Website ist unser Chatbot „Emmi“. Sie beantwortet an sieben Tagen die Woche 24 Stunden lang Fragen unserer Kundinnen und Kunden. Im Jahr 2022 wurde Emmi pro Monat durchschnittlich 1.194 Mal kontaktiert. Die Topthemen der Kundenfragen an „Emmi“ waren:

- Service, Öffnungszeiten, Standort
- Krankheit: Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung
- Mitgliedschaft: eGk
- Mitgliedschaft: Mitgliedsbescheinigung

### Die mhplus-Online-Filiale

Darüber hinaus steht unseren Versicherten die Online-Filiale der mhplus zur Verfügung. Sie ermöglicht den einfachen, schnellen und sicheren Austausch von Versichertendaten, Formularen und Dokumenten über Handy oder Tablet. In einem geschützten persönlichen Bereich finden Sie etwa notwendige Anträge und Formulare, die Sie direkt bearbeiten und ohne Unterschrift gültig an die mhplus übermitteln können. Sie können dann jederzeit den Bearbeitungsstand der eingereichten Anträge einsehen.

Ihre digitale Post stellen wir in das Online-Postfach ein und benachrichtigen Sie per Mail über den neuen Posteingang. Jederzeit können Sie in der Online-Filiale Ihre persönlichen Daten anlegen oder durch aktuelle Daten ersetzen, wie zum Beispiel eine neue Adresse oder eine Bankverbindung.

| Digitale Angebote  | Digitale Kontakte/Nutzer 2022 |
|--|-------------------------------|
| Online-Filiale   | 66.897                        |
| Anträge, Rechnungen, Bilder etc. via App   | 129.922                       |
| AU-Bescheinigungen via App an mhplus. Seit 01.01.2023 ist die digitale Übermittlung der AU-Bescheinigung an Krankenkassen direkt aus der Arztpraxis möglich. | 256.906                       |

### Die mhplus im digitalen Alltag: Unterwegs auf Facebook, Instagram und Co.

Aktiv ist die mhplus für Sie auch auf Social-Media-Kanälen. Hier posten wir für Sie News und wertvolle Fakten rund um die Gesundheit. Auf Facebook verzeichnete die mhplus 2022 rund 26.000 Follower, auf Instagram über 4.000 Follower. Via X (ehemals Twitter) nutzten über 1.700 Kundinnen und Kunden die Informationen der mhplus.

### Ihre Meinung zählt

Die Meinung unserer Kundinnen und Kunden ist uns wichtig! Um sicher zu gehen, dass unsere Services Ihren Bedürfnissen und Ansprüchen gerecht werden, führen wir regelmäßig Versichertenbefragungen durch. Fühlen Sie sich richtig abgesichert? Haben Sie vollstes Vertrauen in uns? Sind die Mitarbeitenden freundlich? Denn wichtig für uns ist und bleibt: Wie und wo können wir noch besser werden?

Die mhplus führt darum regelmäßig umfangreiche telefonische Versichertenbefragungen durch. Im Jahr 2022 bewerteten 13.435 Versicherte die mhplus in Bezug auf Freundlichkeit, Geschwindigkeit, Genauigkeit und Transparenz sowie Selbstverantwortung, Erreichbarkeit und Effizienz. Im Gesamtergebnis dieser Erfolgsfaktoren gaben die befragten Kundinnen und Kunden ihrer mhplus die Schulnote 1,8. Diese guten Ergebnisse zeigen uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Gleichzeitig sind sie Ansporn, noch besser zu werden!

### Dafür setzen wir uns ein:

Wir versuchen, immer das bestmögliche Ergebnis für Sie zu erzielen und halten stets, was wir versprechen.

Wir stehen Ihnen per Telefon und E-Mail sowie persönlich innerhalb der Öffnungszeiten zur Seite.

Wir machen es Ihnen so einfach wie möglich.

**G**ESCHWINDIGKEIT  
**G**ENAUIGKEIT  
**T**RANSparenz  
**S**ELBSTVERANTWORTUNG  
**E**RREICHBARKEIT  
**F**REUNDLICHKEIT  
**E**FFIZIENZ

Wir reagieren auf jede Anfrage schnell und engagiert innerhalb eines Arbeitstages.

Wir beraten Sie individuell, sprechen Ihre Sprache, kein „Fachchinesisch“ und informieren Sie stets über den aktuellen Stand der Bearbeitung.

Wir sind stets freundlich und hilfsbereit. Wir nehmen uns Zeit und hören Ihnen aktiv zu.



## Zahlen, Daten, Fakten: Leistungsstark und finanziell solide, wenn's auf die Sicherheit und die ausgezeichnete Versorgung in der Gemeinschaft ankommt

Um alle ihre Aufgaben zu erfüllen, verfügte die mhplus im Jahr 2022 über rund 1,836 Milliarden Euro an Einnahmen. Den Hauptteil ihrer Mittel erhalten die Krankenkassen in Form von Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds. Wichtiger Faktor für die Höhe dieser Zuweisungen ist neben der Zahl der Versicherten ihre Risikostruktur. Das bedeutet: Auch Kriterien wie die Altersstruktur oder etwa chronische Krankheiten der Versicherten sind maßgebend für den Umfang der Mittel, die die Kasse aufwenden muss, um einen Versicherten zu versorgen. Diese sogenannten Risiken, die den Versicherten einer Kasse zuzuordnen sind, sind also mitentscheidend für die Höhe der Zuweisungen an eine Kasse.

*Haben Sie gewusst ...*

*..., dass von den insgesamt über 530.000 Versicherten der mhplus mehr als 123.000 beitragsfrei mitversicherte Familienangehörige sind – also Kinder und nicht sozialversicherungspflichtig beschäftigte Ehepartner?*

### Einnahmen der mhplus 2022 in Euro

| Art der Einnahmen                           | Gesamt                  | Pro Versichertem |             |
|---|-------------------------|------------------|-------------|
| <b>Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds</b> | 1.681.277.061,05        | 3.159,75         | 6,20        |
| <b>Mittel aus dem Zusatzbeitrag</b>         | 145.219.654,49          | 272,92           | 4,25        |
| <b>Sonstige Einnahmen</b>                   | 10.016.800,17           | 18,83            | -11,99      |
| <b>Einnahmen gesamt</b>                     | <b>1.836.513.515,71</b> | <b>3.451,50</b>  | <b>5,93</b> |

### Ausgaben der mhplus für ihre Versicherten

Der Summe an Einnahmen standen Leistungsausgaben der mhplus in Höhe von rund 1.737 Mrd. Euro gegenüber. Wie in jedem Jahr waren auch 2022 die Kosten für Krankenhausbehandlung der größte Posten unter den Leistungsausgaben. Sie machten über 495 Mio. Euro aus, gefolgt von den Ausgaben für Arzneimittel in Höhe von rund 313 Mio. Euro.



| Leistungsausgaben 2022 in Euro                              | Gesamt                  | Pro Versichertem | Veränderung in % |
|---|-------------------------|------------------|------------------|
| Ärztliche Behandlung  | 325.457.013,71          | 611,66           | 2,40             |
| Zahnärztliche Behandlung ohne Zahnersatz                    | 105.988.796,46          | 199,19           | 3,19             |
| Zahnersatz  | 23.772.023,28           | 44,68            | -1,95            |
| Arzneimittel  | 312.909.306,30          | 588,07           | 10,31            |
| Hilfsmittel   | 59.367.772,85           | 111,57           | 7,61             |
| Heilmittel  | 65.297.341,21           | 122,72           | 2,08             |
| Krankenhausbehandlung                                       | 495.291.532,73          | 930,84           | 5,57             |
| Krankengeld   | 155.897.946,49          | 292,99           | 4,72             |
| Fahrkosten  | 39.599.906,43           | 74,42            | 11,29            |
| Vorsorge- und Reha-Leistungen                               | 22.774.090,15           | 42,80            | 15,75            |
| Schutzimpfungen   | 14.464.916,79           | 27,19            | 7,48             |
| Früherkennungsmaßnahmen                                     | 19.283.541,23           | 36,24            | 4,05             |
| Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stationäre Entbindung | 9.955.305,29            | 18,71            | -7,64            |
| Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege               | 35.214.801,00           | 66,18            | 9,45             |
| Dialyse   | 9.856.730,97            | 18,52            | 7,39             |
| Sonstige Leistungsausgaben                                  | 42.018.815,47           | 78,97            | 8,68             |
| <b>Leistungsausgaben (LA) insgesamt</b>                     | <b>1.737.149.840,36</b> | <b>3.264,76</b>  | <b>5,69</b>      |
| <b>Prävention (Davonposition aus 5999)</b>                  | <b>51.238.297,34</b>    | <b>96,30</b>     | <b>5,93</b>      |

<sup>1</sup>\* Veränderung gegenüber dem Vorjahr

Solide Finanzen und starke Leistungen der mhplus werden von einer schlanken Verwaltung getragen. So liegt die mhplus 2022 mit ihren Pro-Kopf-und-Jahr-Wert der Verwaltungskosten von rund 156 Euro deutlich unter den durchschnittlichen Verwaltungskosten der gesetzlichen Krankenversicherungen von rund 168 Euro.

## In Anspruch genommene gesetzliche Leistungen (Auswahl)

Die bloße Auflistung der Leistungsausgaben macht nicht transparent, was hinter den einzelnen Posten steht: Hinter jeder Zahl stehen Menschen, ihre Bedürfnisse, Fragen und Nöte, für die die Solidargemeinschaft einsteht. In den Tabellen können Sie sehen, wie viele Menschen 2022 ausgewählte Leistungen in Anspruch genommen haben.

| Ambulante Behandlungen   | Zahlen zur Inanspruchnahme |
|--------------------------|----------------------------|
| Ärztliche Behandlung     | 5.390.038                  |
| Zahnärztliche Behandlung | 847.935                    |

| Arbeitsunfähigkeit   | Fallzahl | Ausgaben      |
|----------------------|----------|---------------|
| Krankheitsfälle      | 498.307  |               |
| Krankengeldfälle     | 17.785   |               |
| Ausgaben Krankengeld |          | 155.897.946 € |

| Zahnersatz        | Anzahl |
|-------------------|--------|
| Anträge           | 38.743 |
| Genehmigungen     | 37.066 |
| Ablehnungen       | 1.674  |
| Genehmigungsquote | 95,5%  |

| Schwangerschaft und Geburt                           | Fallzahl | Ausgaben    |
|--|----------|-------------|
| Schwangerschaftsbudget                               | 1.896    | 206.234 €   |
| Hebammenrufbereitschaft                              | 210      | 51.254,00 € |
| Stationäre Entbindung                                | 3.498    |             |
| Haushaltshilfe wegen Schwangerschaft oder Entbindung | 99       | 170.331 €   |

# In Anspruch genommene gesetzliche Leistungen (Auswahl)

*Haben Sie gewusst,*

*was sich hinter dem Begriff „Fahrkosten“ verbirgt?*

*... die Flugrettung: 559 Mal war die Flugrettung im Berichtsjahr für unsere Versicherten im Einsatz. Kosten: 1,68 Mio. €.*

*... der Rettungswagen: Der Rettungswagen startete 21.642 Mal, um mhplus Versicherten in einer Notlage zu helfen. Kosten 16,28 Mio. €.*

*... der Notarzteinsatz: 11.034 Mal kamen Notärztinnen und Notärzte für unsere Versicherten zum Einsatz. Kosten: rund 8,68 Mio. €.*

*In Summe bezahlte die Solidargemeinschaft der mhplus für Rettungseinsätze mehr als 26 Mio. Euro, um Versicherten in Notfällen zu helfen.*

| Fahrkosten            | Anzahl der Einsätze | Ausgaben in Euro |
|-----------------------|---------------------|------------------|
| Flugrettung           | 559                 | 1.677.963        |
| Rettungswagen         | 21.642              | 16.284.700       |
| Notärztlicher Einsatz | 11.034              | 8.684.693        |
| Taxi und Mietwagen    | 165.841             | 8.256.650        |
| Krankentransportwagen | 22.010              | 4.219.727        |

| Pflegegeld       | Anzahl    |
|------------------|-----------|
| Pflegegeld-Fälle | 12.253    |
| Pflegegeld-Tage  | 3.552.344 |

| Stationäre Krankenhausbehandlung/Ambulante OP | Fallzahlen |
|---|------------|
| Stationäre Krankenhaufälle                    | 79.575     |
| Stationäre Krankenhaustage                    | 686.913    |
| Ambulante Operationen                         | 11.054     |

| Arzneimittel | Anzahl    | Ausgaben in Euro |
|--------------|-----------|------------------|
| Verordnungen | 2.758.331 | 312.301.058 €    |

## Ausgewählte Zusatzleistungen 2022

Über den gesetzlich vorgegebenen Leistungskatalog hinaus bietet die mhplus zusätzliche Leistungen, die von der Aufsichtsbehörde genehmigt und in der Satzung festgeschrieben sind. In den Tabellen sehen Sie, wie einige unserer Zusatzleistungen 2022 in Anspruch genommen wurden.

| Zusatzleistungen                    | Genehmigungsquote | Ausgaben in Euro |
|-------------------------------------|-------------------|------------------|
| <b>Gesundheitskurse</b>             | 99,5 %            | 805.304,61 €     |
| <b>Professionelle Zahnreinigung</b> | 93,76 %           | 3.666.067 €      |
| <b>Osteopathie</b>                  | 99,6 %            | 1.495.998 €      |

### Gesundheitsförderung für Kinder sowie ältere Pflegebedürftige in Einrichtungen

Gesundheitsexpertinnen und -experten der mhplus haben geförderte Gesundheitsangebote für bestimmte Zielgruppen entwickelt:

„**PFIFFIX**“ heißen unsere Angebote, die speziell auf die gesundheitlichen Bedürfnisse von Vorschul- und Grundschulkindern zugeschnitten sind. „PFIFFIX“ fördert mit zertifizierten Angeboten in Kindergärten und Grundschulen das Bewusstsein der Kinder für Bewegung, Entspannung und Ernährung.

„**Bewegung trotz(t) Alter**“ ist auf die Gesundheitsbedürfnisse von älteren Patientinnen und Patienten in stationären Pflegeeinrichtungen zugeschnitten. Sich körperlich und geistig fit zu halten, ist vor allem im Alter wichtig. Das Angebot schult die Koordination und das Gleichgewicht, verbessert die Wahrnehmung des Körpers und beugt Stürzen vor. Spezielle Übungen kräftigen die Muskulatur und den Atem, und fördern die Alltagskompetenz.

| Gesundheitsförderung in Einrichtungen  | Anzahl Teilnehmende | Ausgaben in Euro |
|--|---------------------|------------------|
| Gesundheitsförderung für Vorschul- und Grundschulkindern mit „PFIFFIX“ im Kindergarten- und Grundschuljahr 2022/2023 | 6.751               | 575.000 €        |
| Gesundheitsförderung „Bewegung trotz(t) Alter“   | 478                 | 159.000 €        |

## Wenn es mal nicht rund läuft: Beschwerden, Widersprüche, Klagen

Wie alle gesetzlichen Krankenkassen muss sich auch die mhplus an den vom Gesetzgeber vorgegebenen Leistungsrahmen halten. Zusätzliche, freiwillige Leistungsangebote werden von der Aufsichtsbehörde, hier dem Bundesamt für soziale Sicherung (BAS), geprüft, bevor sie von einer Kasse als beständige Leistung in die Satzung aufgenommen werden dürfen.

Regelmäßig prüft die zuständige Aufsichtsbehörde die einzelnen Kassen auf die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben. Nicht immer sind die Grenzen dieses gesetzlichen Auftrags für die Versicherten nachvollziehbar. So beantragen Versicherte auch Leistungen, die gesetzlich nicht verankert und als freiwillige Zusatzleistungen genehmigungspflichtig sind. In der Regel können Kosten für diese Leistungen von der Krankenkasse also nicht übernommen werden. In solchen Fällen sucht die mhplus zunächst nach Alternativen für ihre Versicherten.

Wird auch hier keine Lösung gefunden, so können die Versicherten der Leistungsablehnung widersprechen. In diesem Fall bearbeitet ein spezieller Widerspruchsausschuss erneut den Fall und prüft eingehend die Möglichkeit einer Leistungsgewährung. Der Widerspruchsausschuss ist paritätisch mit Vertretern der Versicherten und der Arbeitgeber besetzt.

Können die Kosten für eine beantragte Leistung auch dann nicht übernommen werden, bleibt Versicherten der Klageweg. Dieser Weg kann für die Betroffenen belastend sein, doch er darf nicht umgangen werden. Denn er klärt für die Krankenkassen und Versicherten einen in Frage stehenden Leistungsanspruch. Das heißt, es geht hier unter anderem um Leistungen, die für die Krankenkasse rechtlich nicht klar zuzuordnen sind. Hier hilft das Gericht bei begründetem Klärungsbedarf, eine belastbare Entscheidung zu treffen, die für Versicherte und Krankenkasse Klarheit schafft.

## Beschwerden, Widersprüche, Klagen 2022

| <b>Beschwerden/Ursachenbeseitigung</b>          |                       |
|---|-----------------------|
| <b>Gesamtzahl Beschwerden</b>                   | 1.429                 |
| <b>Ursachenbeseitigungsquote</b>                | 97,89%                |
| <b>Ursachenbeseitigung</b>                      | 881 von 900 möglichen |
| <b>Widersprüche</b>                             |                       |
| <b>Gesamtzahl eingegangener Widersprüche</b>    | 3.380                 |
| <b>Abgeholffene Widersprüche</b>                | 1.226                 |
| <b>Zurückgenommene Widersprüche</b>             | 774                   |
| <b>Abgewiesene Widersprüche</b>                 | 880                   |
| <b>Sonstige</b>                                 | 157                   |
| <b>Klagen</b>                                   |                       |
| <b>Gesamtzahl eingegangener Klagen</b>          | 133                   |
| <b>Anzahl der Klagen je 100.000 Versicherte</b> | 2,07                  |
| <b>Erfolgreiche Klagen</b>                      | 11                    |

## Warum Sie bei der mhplus in besten Händen sind

Das Management der mhplus ist immer am Puls der Zeit. Nur so können wir die Prozesse, die zum Aufgaben-Management der mhplus Solidargemeinschaft notwendig sind, kundenorientiert und effizient gestalten. Darüber hinaus entwickeln wir fortschrittliche Gesundheitsangebote und schließen Verträge mit Dritten zu innovativen Leistungen. Effizientes Wirtschaften setzt Mittel frei, die wir nutzen, um für Sie innovative Versorgung, Prävention und Serviceleistungen voranzubringen.

Für die Umsetzung dieser unterschiedlichen Aufgaben bauen wir auf unsere gut ausgebildeten, fachkompetenten Mitarbeitenden in allen Fachbereichen. Dazu zählen etwa Sozialversicherungsexperten für die Leistungs- und Versorgungsfragen, das IT-Management, Fachkundige für die Gesundheitsvorsorge und Finanzexperten für die vorausschauende Haushaltplanung.

Unsere Philosophie ist: Erst, wenn unsere Kunden glücklich sind, sind wir es auch. Darum leisten wir ausgezeichnete Arbeit. Und das können Sie wörtlich nehmen: Denn die mhplus belegt im Rahmen unabhängiger Tests regelmäßig Spitzenplätze bei Leistung und Service.

*Haben Sie gewusst...*

*... dass die mhplus im Jahr 2022 durchschnittlich **3.264,76 Euro** pro Versichertem für Leistungen ausgegeben hat?*

*Was diese Zahl nicht wiedergibt, sind die vielen neuen Herausforderungen, denen sich eine Krankenkasse in unserem Gesundheitssystem stellen muss. So zum Beispiel nicht planbare oder kalkulierbare Ereignisse wie eine Pandemie. Oder die Entwicklung ganz neuer, komplexer und damit auch teurer Impfstoffe, Medikamente, Heilverfahren oder Therapiemöglichkeiten.*



# Einfach. Mehr. Du.

*Wir kümmern uns um Ihre Gesundheit.*