

mhplus transparent: Transparenzbericht 2023

Informationen – Einblicke – Hintergründe

mhplus
Krankenkasse.

Inhalt.

Unser Transparenzbericht für das Jahr 2023

Vorwort

Die mhplus Krankenkasse: *Wer wir sind.*

Unser Service: *Für Sie und Ihre Anliegen.*

- + Für Sie da
- + Ihr Draht zur mhplus
- + Digitale Angebote
- + Ihre Meinung zählt

Unsere Leistungen: *Bestens versorgt.*

- + Regel- und Zusatzleistungen erklärt
- + Auswahl unserer Leistungen

Unsere Ausgaben: *Zahlen und Quoten.*

- + Im Überblick
- + Verteilung
- + Genehmigungsquoten

Widersprüche und Klagen: *Rechtliche Schritte gehen.*

- + Leistungsanträge
- + Ablauf des Verfahrens
- + Krankenversicherung
- + Pflegeversicherung

Impressum

Vorwort.

Liebe Leserin, lieber Leser,

seit 1952 kümmern wir uns als Krankenkasse um das Wertvollste, was Menschen besitzen: ihre Gesundheit. Zuverlässig stehen wir in allen Lebenslagen an der Seite unserer Versicherten. Angefangen als kleinere Betriebskrankenkasse tragen wir diese Verantwortung heute für über 520.000 Versicherte.

Über das Vertrauen so vieler Menschen sind wir sehr stolz. Mit einem transparenten Einblick in die Arbeit Ihrer mhplus geben wir dieses Vertrauen zurück. In diesem Bericht stellen wir Ihnen unsere Services und Qualitätsstandards vor. Sie erfahren, wie Ihre Beiträge verwendet werden, welche Leistungen wir Ihnen bieten und wie oft diese in Anspruch genommen werden.

Das Gesundheitssystem wird immer unübersichtlicher und komplexer. Gleichzeitig steht es vor großen Herausforderungen durch den demografischen Wandel, Fachkräftemangel und steigende Kosten. Mit diesem Bericht wollen wir einen Beitrag leisten, dass dieses wichtige System für Sie nachvollziehbar bleibt.

Unser Ziel bleibt es, die bestmögliche Versorgung für Sie zu gewährleisten – transparent, zuverlässig und zukunftsorientiert.

Ihr



Heiko Kastner
Vorstand



Heiko Kastner, Vorstand der mhplus Krankenkasse



Die mhplus Krankenkasse: Wer wir sind.

Die mhplus Krankenkasse: Wer wir sind.

Über 70 Jahre Tradition

Die mhplus Krankenkasse wurde im Jahr **1952** als Betriebskrankenkasse (BKK) für die Beschäftigten der MANN + HUMMEL GmbH in Ludwigsburg gegründet: als BKK MANN + HUMMEL.

Seit **2002** firmiert die ursprüngliche BKK MANN + HUMMEL als mhplus Krankenkasse. Bis heute hat sich die mhplus mit acht ehemaligen Betriebskrankenkassen zusammengeschlossen und zählt mehr als 50 Trägerunternehmen.

Seit **1999** ist die mhplus offen für gesetzlich Krankenversicherte außerhalb des Betriebs. Damals startete die mhplus mit rund 11.880 Mitgliedern in den Wettbewerb der gesetzlichen Krankenkassen. Heute versichert sie **über 500.000 Menschen in Deutschland**. Damit ist die mhplus die achtgrößte von 65 Betriebskrankenkassen (nach deren Mitgliederzahlen 2023).

Schon gewusst?

Betriebskrankenkassen gab es als so genannte „**Fabrik-Kassen**“ im 19. Jahrhundert schon vor den gesetzlichen Krankenkassen.

Menschen bei der mhplus

Versicherte

528.438

Mitglieder

410.180

Mitarbeitende

1.109

(Durchschnittszahlen im Jahr 2023)

A woman with dark hair is sitting at a desk in a home office, working on a laptop. She is wearing a light-colored t-shirt and a necklace. The room is dimly lit, with light coming from a window in the background. There are plants on the desk and a cup of coffee. The overall mood is calm and focused.

**Unser Service:
Für Sie und Ihre Anliegen.**

mhplus
Krankenkasse.

Unser Service: Für Sie da.

Wir sind für Sie da

Turbulent, abenteuerlich, wunderschön – das Leben kann so vieles sein. Manchmal auch alles auf einmal. Um Ihrem Alltagstrubel gerecht zu werden, kümmern wir uns individuell um das Kostbarste, was Sie haben: Ihre Gesundheit.

Mit mehrfach ausgezeichneten Services und Leistungen, die genau zu Ihnen passen, versorgt Sie Ihre mhplus nicht nur im Krankheitsfall. Wir kümmern uns auch darum, dass es erst gar nicht so weit kommt. Ihre mhplus ist in jeder Situation für Sie da – einfach, menschlich und verlässlich.



Sie erreichen unseren Kundenservice persönlich in einer unserer **17 Geschäftsstellen**, verteilt auf **12 deutsche Bundesländer**: Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Sachsen, Schleswig-Holstein und Thüringen.



Unsere **Postadresse**: mhplus Betriebskrankenkasse, 71632 Ludwigsburg

*2023 hat die mhplus
1,29 Mio. Briefe erhalten und
2,42 Mio. Briefe versendet.*



Unser Service: Ihr Draht zur mhplus.

Ihr kurzer Weg zum mhplus Kundenservice

Sie erreichen uns **telefonisch** montags bis freitags von **07:00–20:00 Uhr**.

Oder nutzen Sie unseren **Rückruf-Service**. Dann rufen wir Sie an, wann es Ihnen passt.



07141 9790-0

*2023 gingen bei der mhplus
1,3 Mio. Anrufe ein.*



Unser Service: Digitale Angebote.

Lieber digital unterwegs?

Kontaktieren Sie unseren Kundenservice rund um die Uhr auch online!
Wir freuen uns auch über Ihr **Feedback – ob Lob oder Kritik**, damit wir uns immer verbessern können.



Website: www.mhplus.de/kontakt



E-Mail: info@mhplus.de

*2023 gingen bei der mhplus
1,42 Mio. externe Mails ein.*



Online-Filiale **meine mhplus**:
www.mhplus.de/online-filiale

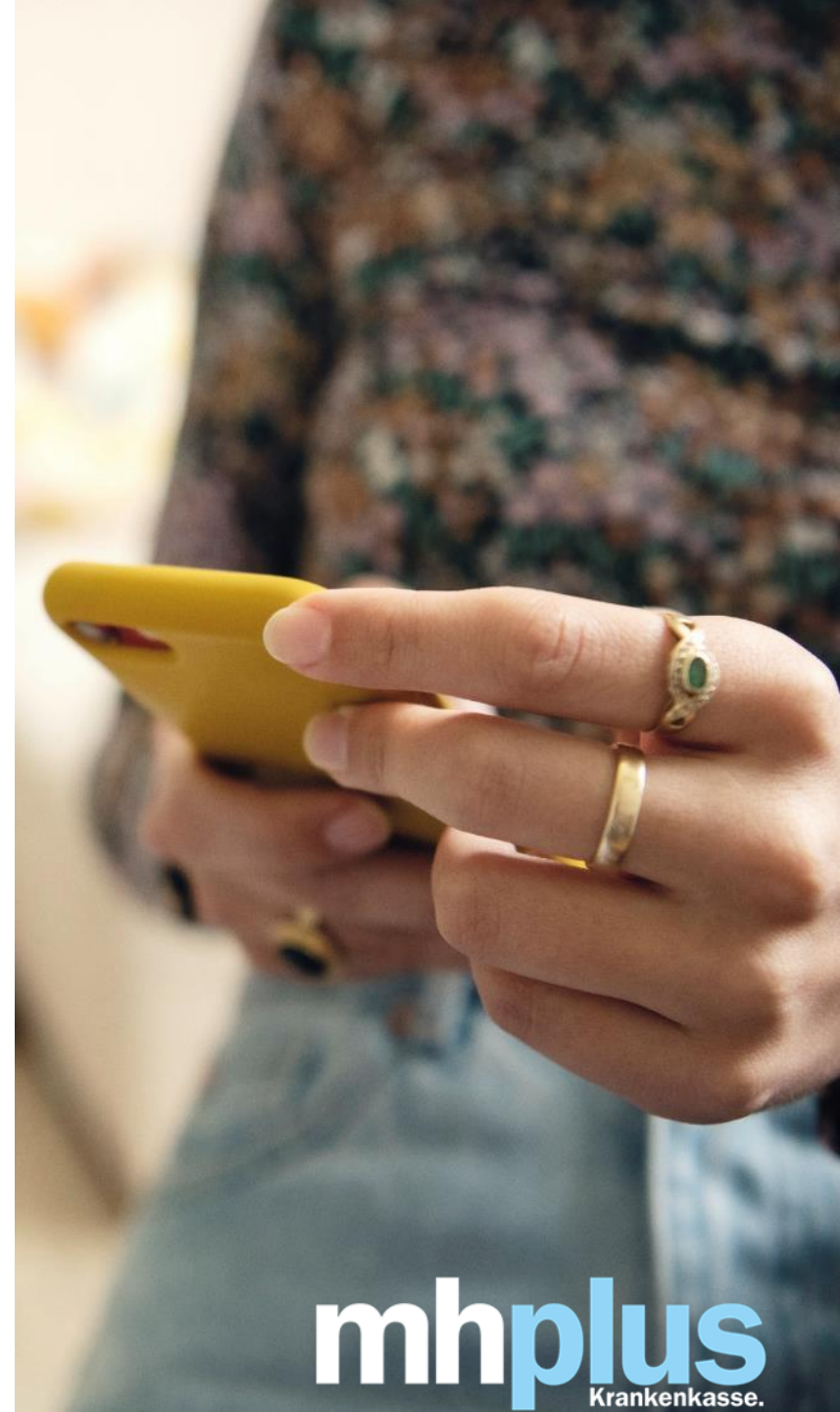


mhplus Service-App

*2023 wurden über die mhplus-App
77.369 digitale Rechnungen
hochgeladen. Das sind 16 Prozent
mehr als im Vorjahr.*



Chat-Bot **Emmi** auf der Website
www.mhplus.de



Unser Service: Ihre Meinung zählt.

Ihr Feedback ist uns wichtig!

Wenn Sie mit unserer Beratung zufrieden sind oder etwas mal nicht rund läuft, freuen wir uns jederzeit über Ihre Rückmeldung, telefonisch oder ganz einfach per Formular.



07141 9790-2000

Ihr Feedback hilft uns, eine überzeugende Lösung im Einzelfall zu finden – und unsere **Prozesse zum Vorteil aller Versicherten zu verbessern**.

Unsere **Kundenbeauftragten** unterstützen die Versicherten, indem sie Beschwerden annehmen, bearbeiten, analysieren und anschließend bewerten.
Das Ziel: unseren **Versicherten-Service** stetig zu verbessern.

Zusätzlich **befragen wir unsere Versicherten anonym** zu unserem Service. Wir erfahren so kontinuierlich: Wie zufrieden sind sie allgemein mit uns? Wie bewerten sie unsere Freundlichkeit oder Erreichbarkeit?

Die Gesamtzufriedenheit mit der mhplus lag 2023 bei der Schulnote 1,9.

Beschwerden von Versicherten

2023 gingen bei der mhplus 1.010 Beschwerden von Versicherten ein.

575 von 586 möglichen Ursachen konnten wir beheben – die Probleme der Versicherten wurden also gelöst.

Das entspricht einer hohen Quote bei der Ursachenbeseitigung von 92,12 Prozent.



**Unsere Leistungen:
Bestens versorgt.**

Unsere Leistungen: Regel- und Zusatzleistungen erklärt.

Ihre mhplus bietet Ihnen ein breites **Portfolio an Leistungen**, damit Sie gesund bleiben oder wir Sie im Krankheitsfall bestmöglich unterstützen können.

Einige Leistungen sind gesetzlich vorgeschrieben, damit alle Versicherten einen ausreichenden Versicherungsschutz haben. Dies nennt man **Regelleistungen**. Leistungen, die Krankenkassen darüber hinaus anbieten, nennt man **Zusatzleistungen**.

Erfahren Sie auf den nächsten Seiten mehr über die **besonderen Zusatzleistungen der mhplus**.

Besonders attraktiv sind unsere **Bonusprogramme**: Wenn Sie auf Ihre Gesundheit achten, belohnen wir das mit Prämien.

Unser **gesamtes Leistungsangebot** finden Sie auf unserer [Website](#).



Schon gewusst?

Deutschland hat das weltweit **älteste soziale Krankenversicherungssystem**, begründet 1883 von Otto von Bismarck.

Unsere Leistungen: Auswahl unserer Leistungen.

TeleClinic

Digitales Ärzte-Netzwerk, das rund um die Uhr für ärztliche Behandlungen verfügbar ist

Fitcash-Gesundheitsbonus

10 Euro pro gesundheitsfördernder Maßnahme erhalten wie Impfung oder Fitnesskurs

Medicalmotion

App mit Übungen zur ganzheitlichen Schmerztherapie

Arzneimitteltelefon

Telefonische Beratung zu Medikamenten rund um die Uhr

Gewichts-Coaching KOMBIPLUS

Einjähriges Coaching mit Ernährungs- und Bewegungstherapie für adipöse Erwachsene

Gesundheitstalk

Online-Vorträge zu Gesundheitsthemen und Prävention

BKK MedPlus

Disease-Management-Programm zur Unterstützung bei bestimmten chronischen Krankheiten wie Diabetes oder Asthma



Schon gewusst?

Die mhplus übernimmt auch Ihre Kosten für viele **Reiseschutzimpfungen** z. B. gegen Tollwut, japanische Enzephalitis oder Hepatitis.

Unsere Leistungen: Auswahl unserer Leistungen.

BabyPlus

Insgesamt 660 Euro Budget für neue Eltern: Zusatzleistungen in der Schwangerschaft und nach der Geburt, Hebammenrufbereitschaft, digitales Hebammenportal

Potzblitz-Kinderbonus

Bis zu 150 Euro Bonus für Gesundheitsmaßnahmen von Jugendlichen unter 15 Jahren

Elternberatung U0

Beratung vom Kinderarzt kurz vor der Geburt zur Gesundheit des Babys

mentalis CareNow

Digitale Soforthilfe für psychisch belastete Jugendliche

Elterntelefon

Telefonische Beratung von Eltern durch unabhängige Medizinexperten rund um die Uhr

Elternratgeber Clemens hilft!

Elternratgeber von Sozialpädagogen zum gesunden Umgang mit digitalen Medien



Schon gewusst?

Die mhplus wurde ausgezeichnet für ihre **sehr guten Leistungen** für Familien und Schwangere.

A blue-tinted photograph of a woman in a hospital bed. She is holding a white mug with both hands and looking towards the camera with a slight smile. A healthcare worker's hand is resting on her shoulder. The background shows other people in the room, including a man in a white shirt and a woman in a white cap. The overall mood is calm and supportive.

**Unsere Ausgaben:
Zahlen und Quoten.**

Unsere Ausgaben: Im Überblick.

Von unseren Einnahmen bezahlen wir die **Leistungen für Sie, unsere Versicherten**.

Den größten Teil unserer Einnahmen erhalten wir gesetzlichen Krankenkassen aus dem **Gesundheitsfonds**. Er besteht aus den Beitragsgeldern aller gesetzlich Krankenversicherten. Jede Krankenversicherung enthält nach einem festgelegten Schlüssel Zuweisungen aus diesem Fonds.

Wie viel Geld jeder Kasse zufließt, hängt von Faktoren wie der **Zahl der Versicherten** und der **Risikostruktur** jeder Kasse ab. **Risikostrukturausgleich** bedeutet, dass die Kassen mit vielen älteren oder vielen chronisch kranken Versicherten höhere Beträge aus dem Fond erhalten als andere Kassen. Denn bei ihnen ist auch das Risiko höher, dass sie Krankheitskosten für ihre Versicherten haben, also ihre Leistungen potenziell höher sind.

Einen kleinen Anteil unserer Einnahmen bilden mit knapp 10 Prozent die gezahlten **Zusatzbeiträge** unserer Versicherten.

55,8 Mio. Euro gab die mhplus 2023 für Präventionsleistungen aus.

Einnahmen und Ausgaben

2023 hatte die mhplus 1,91 Mrd. Euro an Einnahmen zur Verfügung.

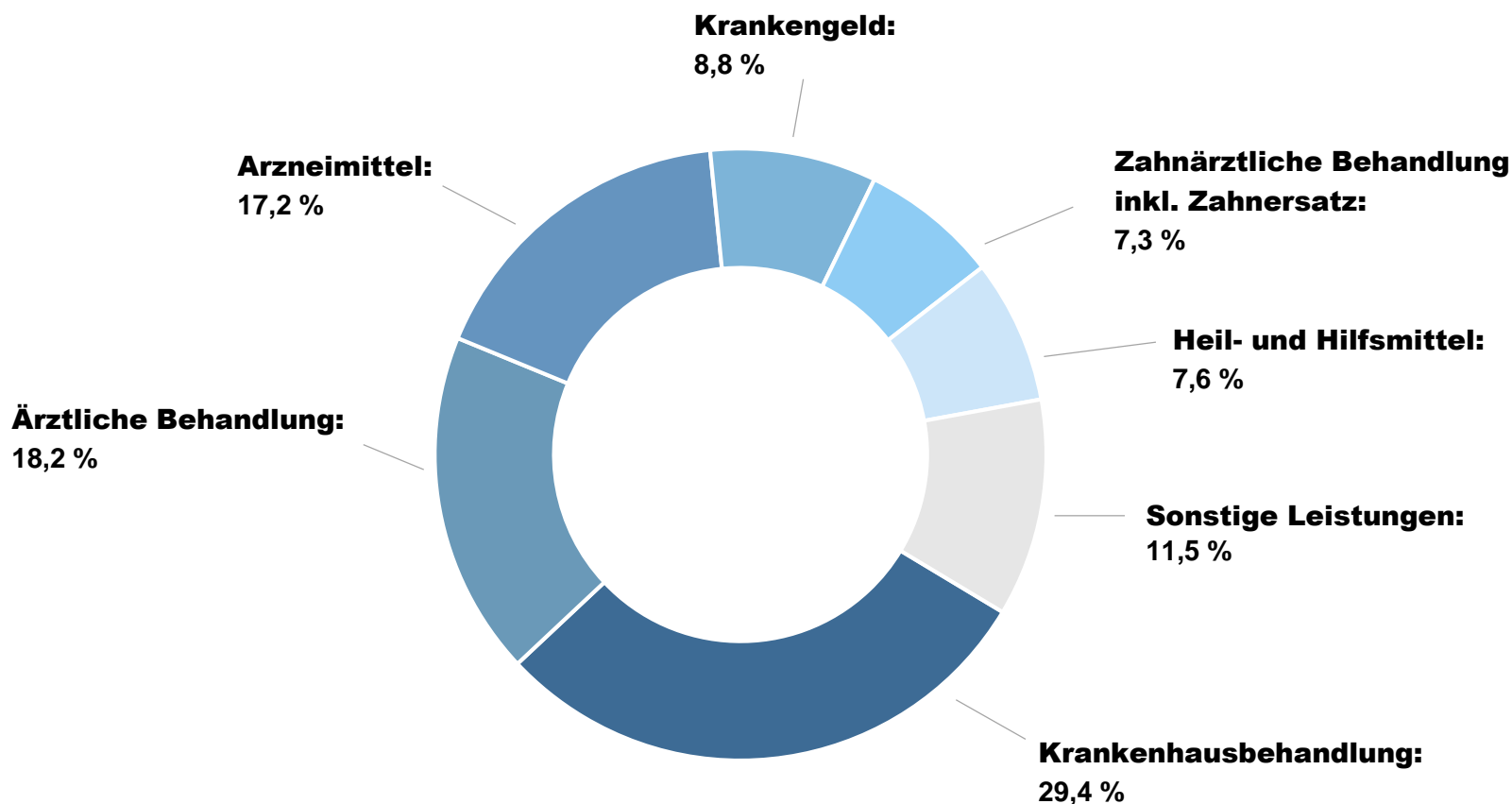
Pro Versichertem hatten wir demnach durchschnittliche Einnahmen von 3.615 Euro.

Demgegenüber standen 1,81 Mrd. Euro an Leistungsausgaben.

Mit einem Anteil von 3,9 Prozent an den Gesamtausgaben lagen unsere **Verwaltungskosten** deutlich unter dem Schnitt anderer Krankenkassen.

Wie sich unsere Leistungsausgaben aufteilen, lesen Sie auf der nächsten Seite.

Unsere Ausgaben: Verteilung.



Ausgaben für Leistungen

95 Prozent ihrer Gesamtausgaben 2023 gab die mhplus für Versichertenleistungen aus.

Krankenhausbehandlungen waren mit 533 Mio. Euro der teuerste Posten, gefolgt von Arztkosten mit 331 Mio. Euro und Kosten für Arzneimittel mit 312 Mio. Euro.

Pro Versichertem hatten wir demnach durchschnittliche Ausgaben von 3.434 Euro.

Das sind 5,2 Prozent mehr als im Vorjahr 2022.

Unsere Ausgaben: Genehmigungsquoten.

In allen Lebenslagen

Wie gut eine Krankenkasse ist, merken Sie, wenn es darauf ankommt. Mit **starken Leistungen** und modernen Behandlungen sorgen wir dafür, dass es Ihnen gut geht.

Auf den folgenden Seiten sehen Sie unsere **Genehmigungsquoten** von wichtigen Leistungsbereichen im Jahr 2023.

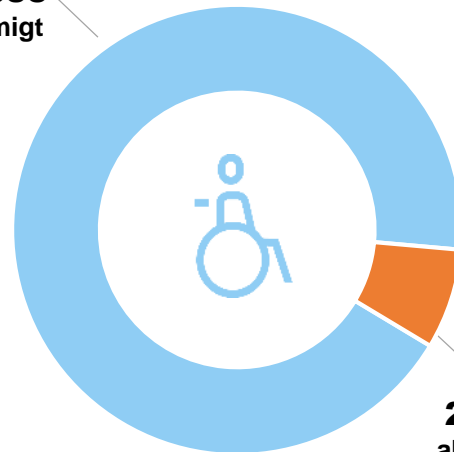
Schon gewusst?

Hilfsmittel sind körpernahe Produkte zur **(Wieder-)Teilhabe an der Gesellschaft**, z. B. Prothesen oder Krücken.

Hilfsmittel

283.013 Anträge im Jahr 2023

262.635
genehmigt
92,8 %



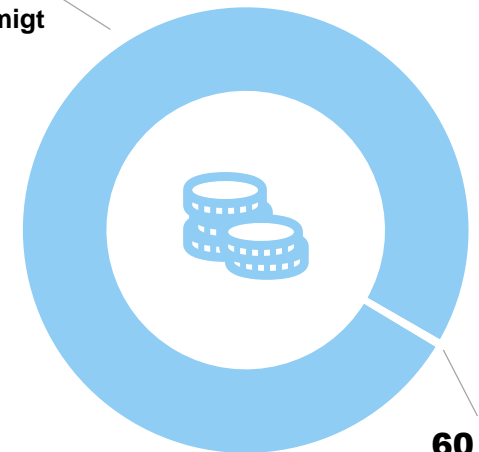
20.378
abgelehnt
7,2 %

Anträge je 100.000 Versicherte: **53.601**

Krankengeld

21.085 Anträge im Jahr 2023

21.025
genehmigt
99,7 %



60
abgelehnt
0,3 %

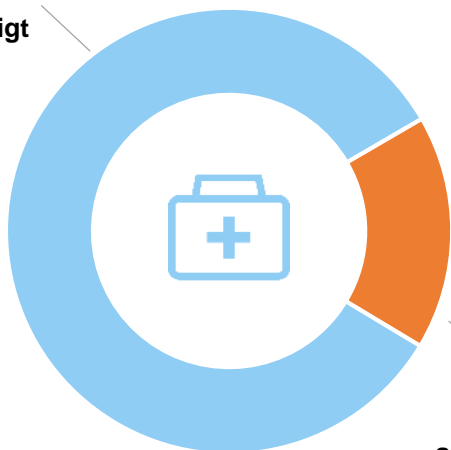
Anträge je 100.000 Versicherte: **3.993**

Unsere Ausgaben: Genehmigungsquoten.

Pflege

5.311 Anträge im Jahr 2023

4.408
genehmigt
83,0 %



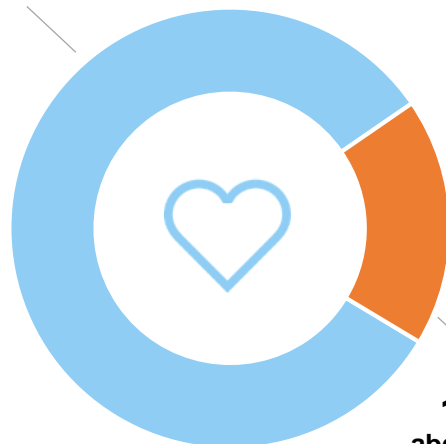
903
abgelehnt
17,0 %

Anträge je 100.000 Versicherte: **1.006**

Vorsorge & Reha

5.565 Anträge im Jahr 2023

4.551
genehmigt
81,8 %



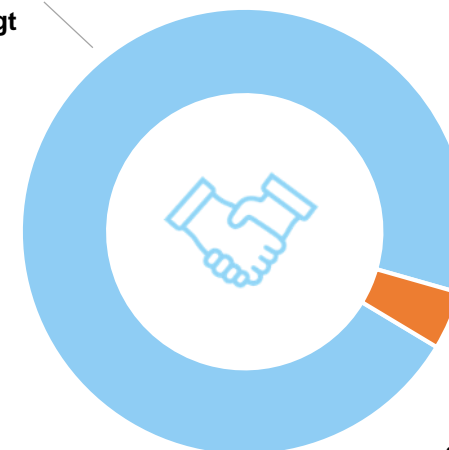
1.014
abgelehnt
18,2 %

Anträge je 100.000 Versicherte: **1.054**

Osteopathie

18.128 Anträge im Jahr 2023

17.365
genehmigt
95,8 %



763
abgelehnt
4,2 %

Anträge je 100.000 Versicherte: **3.433**

Unsere Ausgaben: Genehmigungsquoten.

Innovative Helfer: Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA)

Ihre mhplus unterstützt Sie mit vielen praktischen Helfern. Wir übernehmen die Kosten für **digitale Gesundheitsanwendungen**, wenn ein Arzt sie verschreibt.

Dazu zählen digitalen Technologien, die Krankheiten erkennen, behandeln oder die Gesundheit fördern. DiGA sind zum Beispiel Muttermal-Apps, Online-Therapien oder digitale Medikationspläne.

Ob ein **digitales Programm wirkungsvoll** ist und genehmigt werden kann, prüft das Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte. Wenn ja, wird es im eigenen DiGA-Verzeichnis gelistet.

Weitere Infos zu DiGA und noch mehr digitalen Helfern finden Sie [hier](#) auf unserer Website.

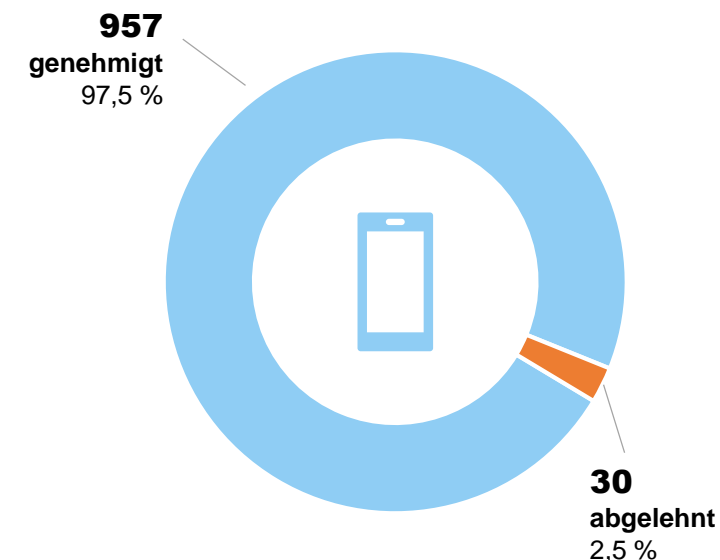


Schon gewusst?

Im November 2019 hat der Bundestag das **Digitale-Versorgung-Gesetz (DVG)** beschlossen. DiGA sind ein Teil davon.

DiGA

987 Anträge im Jahr 2023



Anträge je 100.000 Versicherte: 187

A man with dark, wavy hair and a beard, wearing a dark turtleneck and a light-colored trench coat, stands in a doorway. He has his right hand to his chin in a thoughtful pose. The scene is dimly lit with a blue tint. In the background, another doorway leads to a room with a window and a desk. A shelf with books and a sign is visible on the right wall.

**Widersprüche und Klagen:
Rechtliche Schritte gehen.**

Widersprüche und Klagen: Leistungsanträge.

Uns ist wichtig, Ihnen die bestmögliche Versorgung zu bieten. In den meisten Fällen können wir bei Leistungsanträgen zugunsten unserer Versicherten entscheiden und die Kosten übernehmen. Oder wir finden eine gleichwertige Alternativleistung. Auch zukünftig setzen wir darauf, gemeinsam mit Ihnen die beste Lösung zu finden.

Entscheidung über Leistungsanträge

Grundsätzlich muss sich die mhplus – wie alle gesetzlichen Kassen – bei ihren Entscheidungen über Leistungsanträge an das Gesetz halten. Ist ein Fall unklar, dann berät uns der **Medizinische Dienst (MD)** fachlich. Wir dürfen also nicht nach persönlichem Belieben entscheiden, welche Leistungen wir bewilligen und welche nicht.

Zusätzlich prüft unsere Aufsichtsbehörde, das **Bundesamt für soziale Sicherung (BAS)**, regelmäßig, ob wir uns an die gesetzlichen Vorgaben halten.

In manchen Fällen sind wir verpflichtet, die Leistungsanträge abzulehnen. Ein Grund kann sein: Die gewünschte **Leistung ist nicht im gesetzlichen Leistungskatalog der Krankenkassen verankert.**

Sind Sie mit einer Ablehnung nicht einverstanden, können Sie **rechtliche Schritte** gehen. Lesen Sie auf den nächsten Seiten mehr zu **Widersprüchen und Klagen** bei Leistungsablehnungen.

Schon gewusst?

Über die Leistungsanträge unserer Versicherten entscheiden wir in der Regel **innerhalb von 3 Wochen.**



Widersprüche und Klagen: Ablauf des Verfahrens.

Wenn Sie mit einem Leistungsbescheid der mhplus nicht einverstanden sind, können Sie dagegen **Widerspruch einlegen**. Dafür haben Sie ab Erhalt des Bescheids **einen Monat Zeit**. Ihren Widerspruch reichen Sie schriftlich, in elektronischer Form oder zur Niederschrift bei der mhplus ein. Eine einfache E-Mail reicht als Widerspruch nicht aus.

Nach Eingang Ihres Widerspruchs **prüfen wir Ihr Anliegen erneut**. Wenn es möglich ist, zu einer anderen Entscheidung zu kommen – z. B. weil weitere Informationen vorliegen – erhalten Sie einen sogenannten **Abhilfebescheid** mit der Zusage der Leistung.

Kommen wir auch nach dieser zweiten Prüfung zum gleichen Ergebnis, wird Ihr Widerspruch an den **Widerspruchsausschuss** oder die Widerspruchsbeauftragten der mhplus weitergeleitet. Diese prüfen Ihren Fall erneut.

Wenn der Widerspruchsausschuss oder die Widerspruchsbeauftragten Ihren Widerspruch ganz oder teilweise ablehnen, erhalten Sie einen **Widerspruchsbescheid**. Wenn Sie mit der Entscheidung nicht einverstanden sind, können Sie binnen eines Monats Klage vor dem **Sozialgericht** erheben.

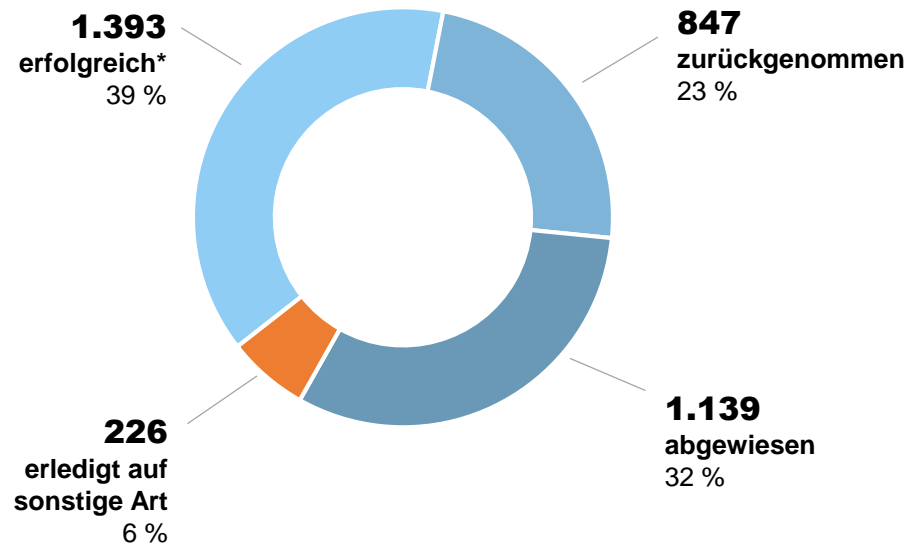
Widerspruchsverfahren und **sozialrechtliche Klageverfahren** sind für Sie grundsätzlich **kostenfrei**. Es können Kosten anfallen, wenn Sie sich durch einen Anwalt oder Sozialverband vertreten lassen. Derartige Kosten werden von der mhplus erstattet, wenn das Verfahren zur Ihren Gunsten ausgeht.



Widersprüche und Klagen: Krankenversicherung.

Widersprüche

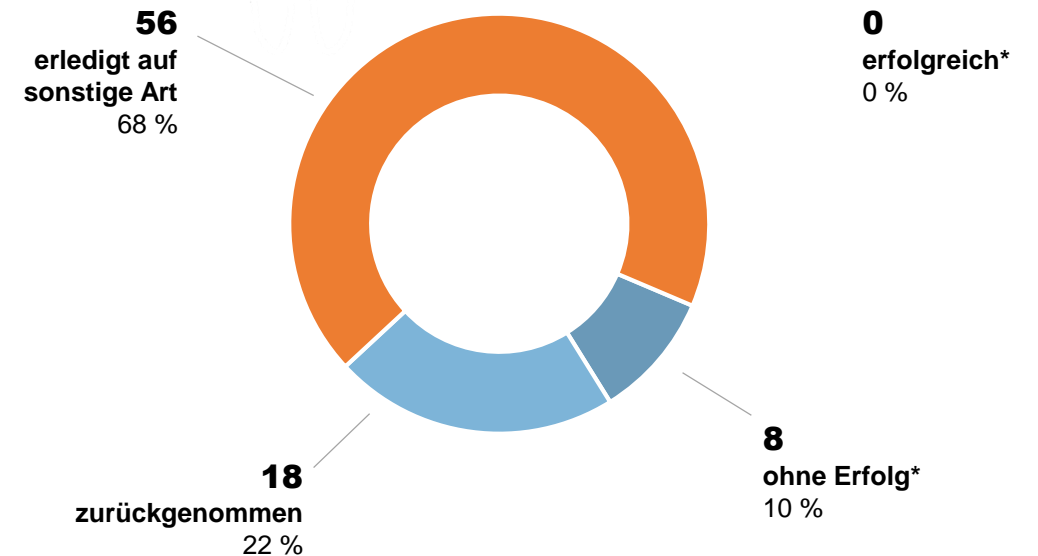
3.605 erledigte Widersprüche im Jahr 2023



Widersprüche je 100.000 Versicherte: **683**

Klagen

82 rechtskräftig entschiedene Klagen im Jahr 2023



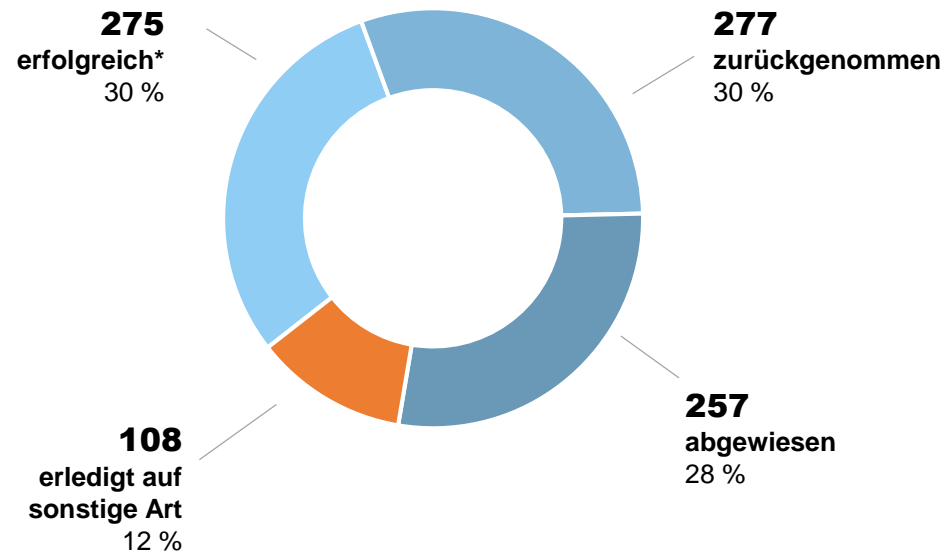
Klagen je 100.000 Versicherte: **16**

*für den Versicherten

Widersprüche und Klagen: Pflegeversicherung.

Widersprüche

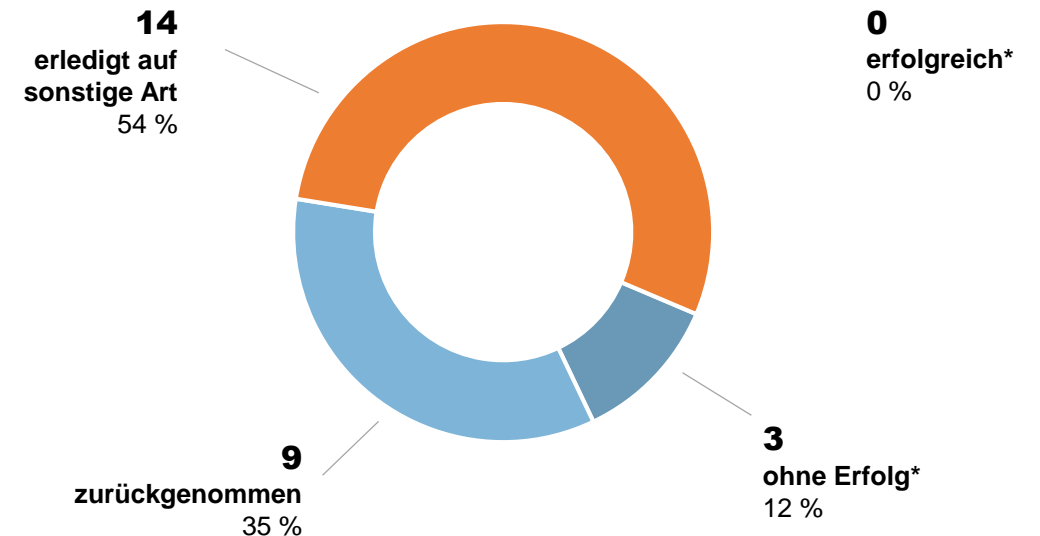
917 erledigte Widersprüche im Jahr 2023



Widersprüche je 100.000 Versicherte: 174

Klagen

26 rechtskräftig entschiedene Klagen im Jahr 2023



Klagen je 100.000 Versicherte: 5

*für den Versicherten



Die mhplus Krankenkasse: Einfach. Mehr. Du.

Impressum.

Herausgeberin:

mhplus Betriebskrankenkasse
Franckstraße 8
71636 Ludwigsburg

Telefon: 07141 9790-0

E-Mail: info@mhplus.de

Homepage: www.mhplus.de

Redaktion:

- + Maike Schwarz,
Referentin Presse
- + Marion Rothenstein,
Referentin Qualitätsmanagement

Leitung:

- + Isabell Rabe,
Vorstandsbereichsleiterin Presse und Politik
- + Christina Fahrner,
Vorstandsbereichsleiterin Strategie und Entwicklung