

Einfach nachhaltig. Einfach transparent.





Nachhaltig transparent

Als starker Partner an der Seite unserer Versicherten und als gesetzliche Krankenkasse mit öffentlichem Auftrag gehört es zu unserem Selbstverständnis, dass wir in Sachen Leistung, Qualität und Kosten so transparent wie möglich sind.

Nicht zuletzt durch unseren Anspruch, die Themen Nachhaltigkeit und Gesundheit in den Fokus unseres Handelns zu stellen, gehört die größtmögliche Transparenz für uns automatisch dazu. Nur indem wir unsere Arbeits- und Entscheidungsprozesse nachvollziehbar und unser Handeln überprüfbar machen, können wir das entscheidende Hintergrundwissen zur Verfügung stellen. Mit dem ersten Transparenzbericht unserer Kassenhistorie kommen wir dieser besonderen Verantwortung nach – und lassen unsere Versicherten daran teilhaben.

Im vorliegenden Bericht haben wir die wichtigsten Zahlen, Daten und Fakten zum Finanz- und Leistungsgeschehen, zu unserem Serviceverständnis sowie zu Widerspruchsfällen aus den Jahren 2019 und 2020 aufgelistet und gegenübergestellt. So wird deutlich, an welcher Stelle und in welcher Form wir mit Leistungen und Services in die Gesundheit unserer Versicherten investieren – und sie auf ihrem Weg zu einem langfristig gesunden Lebensstil unterstützen.

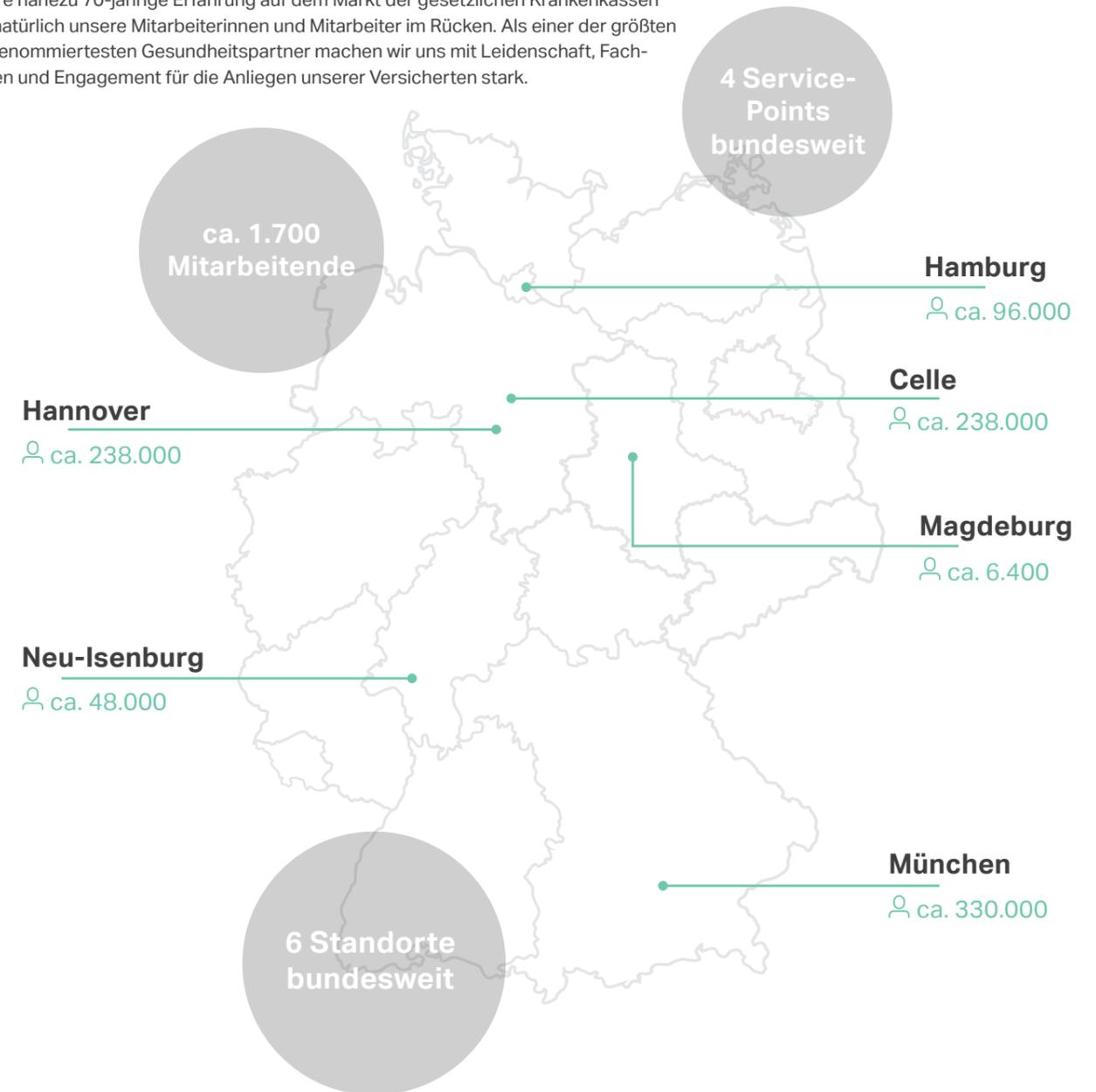
Mehrfach ausgezeichnet

Die Mobil Krankenkasse gehört zu Deutschlands besten Krankenkassen: Für unsere Versicherten geben wir Tag für Tag alles. Das spiegelt sich in unserem attraktiven Leistungsportfolio wider, aber auch in unserem Service. Wie zufrieden unsere Versicherten damit sind, zeigen die Ergebnisse der Vergleichsstudien, in denen wir uns seit vielen Jahren mit unseren Wettbewerbern messen lassen. Und das überdurchschnittlich erfolgreich.



Wir sind da, wo unsere Versicherten sind

Für unsere rund 1 Million Versicherten legen wir uns richtig ins Zeug. Dabei hilft uns unsere nahezu 70-jährige Erfahrung auf dem Markt der gesetzlichen Krankenkassen und natürlich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rücken. Als einer der größten und renommiertesten Gesundheitspartner machen wir uns mit Leidenschaft, Fachwissen und Engagement für die Anliegen unserer Versicherten stark.



Unsere Versichertenzahlen (Stand 12/2020)

745.854 Mitglieder

1.002.553
Versicherte insgesamt

Nachhaltig investieren mit Weitblick

Langfristig statt kurzfristig. Durchdacht statt zu kurz gedacht. Die Philosophie unserer Finanzpolitik setzt auf nachhaltige und vorausschauende Investitionen. Nicht zuletzt dadurch hat sich die Mobil Krankenkasse in den letzten Jahren erfolgreich am Markt profiliert – und gehört stabil zu den führenden Versicherern.

Ein kluges, durchdachtes Vorgehen in Sachen Kosten, Nutzen und Investitionen lässt uns die besten und nachhaltigsten Entscheidungen zum Wohl unserer Kunden treffen. Es ermöglicht uns darüber hinaus, aktiv mit den vielfältigen Herausforderungen des Gesundheitswesens umzugehen und auf diese zu reagieren. Dem demographischen Wandel, dem Globalisierungstrend und der Digitalisierung konnten wir wie so offensiv und souverän begegnen.



Unsere Einnahmen und Ausgaben (in Euro)

	2019	2020
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	2.515.359.281,45	2.606.195.045,08
Mittel aus dem Zusatzbeitrag	215.941.701,91	220.992.851,66
Sonstige Einnahmen	19.339.245,82	46.015.287,37
Einnahmen, gesamt	2.750.640.229,18	2.873.203.184,11
Leistungsausgaben (LA), gesamt	2.627.809.173,17	2.734.246.599,98
Sonstige Ausgaben	16.125.422,47	14.171.913,40
Verwaltungsausgaben	128.167.136,60	133.491.928,26
Ausgaben, gesamt	2.772.101.732,24	2.881.910.441,64
Vermögen, gesamt	181.255.565,60	172.548.308,07
Vermögen ohne Verwaltungsvermögen	165.880.370,30	156.262.418,77
Verwaltungsvermögen	15.375.195,30	16.285.889,30

So setzen sich unsere Ausgaben zusammen (in Euro)

	2019 je Versicherten	2020 absolut	2020 je Versicherten	Änderung zum Vorjahr (%)
Ärztliche Behandlung	504,40	556.141.785,19	554,73	9,98
Zahnärztliche Behandlung	184,12	188.717.097,14	188,24	2,23
Zahnersatz	39,43	38.467.802,59	38,37	-2,69
Arzneimittel	430,26	474.516.603,31	473,31	10,00
Heilmittel	91,66	95.244.059,64	95,00	3,64
Hilfsmittel	86,32	94.355.285,13	94,12	9,03
Krankenhausbehandlung	734,70	743.453.493,73	741,56	0,93
Krankengeld	239,45	272.936.906,41	272,24	13,70
Sonstige Leistungsausgaben	59,90	60.294.568,63	60,14	0,40
Leistungsausgaben (LA), gesamt	2.574,73	2.734.246.599,98	2.727,28	5,93
Sonstige Ausgaben	15,80	14.171.913,40	14,14	-10,53
Verwaltungsausgaben	125,58	133.491.928,26	133,15	6,03
Ausgaben, gesamt	2.716,11	2.881.910.441,64	2.874,57	5,83

Unsere Leistungen sprechen für sich – und für uns

Qualität, wenn es darauf ankommt und schon weit vorher: Unser Leistungsversprechen spiegelt sich in unseren vielfältigen und attraktiven Angeboten wider. Ganz gleich, ob es um Versorgung oder um Vorsorge geht – in jeder Lebenslage sind wir zuverlässig an der Seite unserer Versicherten. Eine Auswahl von Zahlen zum Leistungsgeschehen aus den Jahren 2019 und 2020 unterstreicht das.

Ausgewählte Highlight-Zahlen

HILFSMITTEL
(Genehmigungsquote Anträge/Rechnungen)



2020: **99,03%**
2019: 99,09%

ZAHNERSATZ
(Genehmigungsquote Rechnungen)



2020: **98,40%**
2019: 98,54%

PFLEGEVERSICHERUNG
(Genehmigungsquote Anträge/Rechnungen)



2020: **96,38%**
2019: 98,09%

FAHRKOSTEN
(Genehmigungsquote Anträge/Rechnungen)



2020: **98,29%**
2019: 98,15%

Zahlen rund ums Krankenhaus

Quote ambulantes Operieren im Krankenhaus

2020: **14,81%**
2019: 13,66%

Anzahl Krankenhausfälle

2020: **118.663**
2019: 147.798

Leistungsfälle stationäre Entbindung

2020: **7.394**
2019: 9.744

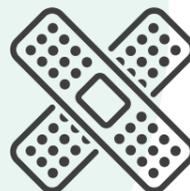
Rundum versorgt 2020

Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege **32.402.168,48 Euro**

Vorsorge- und Reha-Leistungen **27.986.738,59 Euro**

Schutzimpfungen **25.732.441,65 Euro**

Hilfsmittel **94.355.285,13 Euro**



App MOBIL ME by Mobil Krankenkasse

2020 registrierten sich **22.347 Versicherte** für die App.

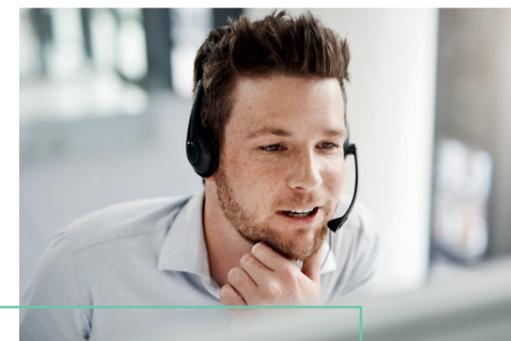


E-Mails

77,57 % (2019) sowie **77,85 %** (2020) der erhaltenen E-Mails wurden innerhalb von **24 Stunden** bearbeitet.

Ausgezeichneter Service – auf jedem Kanal

Jederzeit für unsere Versicherten da zu sein, steht bei uns an oberster Stelle. Ganz gleich, um welches Anliegen es geht: Wir helfen schnell und unkompliziert weiter. Per Post, E-Mail, Telefon oder über unsere App MOBIL ME by Mobil Krankenkasse – unsere Versicherten können sich auf uns verlassen. Und auf eine schnelle Antwort.



Anrufe

2019 wurden **97,09 %** und 2020 **95,90 %** der Anrufe angenommen.

Briefe

71,48 % (2019) sowie **75,83 %** (2020) der eingegangenen Briefe wurden innerhalb von **48 Stunden** beantwortet.



Widersprüche nehmen wir ernst, nicht auf die leichte Schulter

Auch bei Widersprüchen und Beschwerden hat Transparenz eine hohe Priorität für uns. Je umfassender unsere Versicherten aufgeklärt sind, desto besser sind sie in der Lage, sich mit den oftmals komplexen Sachverhalten der gesetzlichen Krankenversicherung auseinanderzusetzen. Mit einem lückenlosen Wissen können Entscheidungen nachvollzogen und verstanden werden, warum Leistungsanträge beispielsweise abgelehnt wurden.

Eine Übersicht über ausgewählte Zahlen der Jahre 2019 und 2020 liefert die untenstehende Darstellung.



Krankenversicherung

Widerspruchsquote je 1.000 Versicherte

2,92% 2020 **3,78%** 2019

Klagequote je 1.000 Versicherte

0,26% 2020 **0,33%** 2019

Pflegeversicherung

Widerspruchsquote je 1.000 Versicherte

0,06% 2020 **0,35%** 2019

Klagequote je 1.000 Versicherte

0,09% 2020 **0,05%** 2019

Beschwerden

Anzahl je 1.000 Versicherte

32,95 2020 **30,99** 2019

Bearbeitung innerhalb von 48 Stunden

97,72% 2020 **96,91%** 2019

Exemplarischer Ablauf bei einem Widerspruch



Unsere kostenlose
Service-Hotline:
0800 255 0800

IMPRESSUM

Copy:
Mobil Betriebskrankenkasse
Hühnerposten 2
20097 Hamburg

Redaktion:
Mobil Krankenkasse

Gestaltung und Umsetzung:
Engelmann & Kryschak Werbeagentur

Bildnachweise:
Istock (Titel, 2, 4, 7, 8, 9)
Freepik (6, 8)

September 2021