

Zahlen, bitte!

Transparenzbericht 2021



KKH

Kaufmännische
Krankenkasse

Inhalt

Schon gewusst?	4
Neue Zusatzleistungen 2021	6
Unser Service überzeugt	8
Immer für Sie da!	10
Anträge und Genehmigungen 2021	12
Widersprüche und Klagen 2021	16
Die Beweislast liegt beim Patienten	18
Abrechnungsbetrug verursacht 2021 Rekordschaden	20
Medizinische Versorgung aus der Ferne	22
Kaufmännische Krankenkasse	24

Alle Personenbezeichnungen in diesem Druckstück beziehen sich auf alle Geschlechter (m/w/d).
Um unsere Druckstücke einfacher lesbar zu machen, werden jedoch nicht immer alle Geschlechter genannt.

Liebe Leserinnen und Leser,

rund 1,6 Millionen Menschen schenken der KKH bereits ihr Vertrauen und profitieren so von unseren individuellen Leistungs- und Serviceangeboten. Der Großteil unserer Versicherten ist überaus zufrieden mit uns: Das bestätigen zahlreiche Kundenbefragungen und unabhängige Untersuchungen. Ein Feedback, auf das wir stolz sind und gleichzeitig als Auftrag zur Verbesserung verstehen. Um diesen zu erfüllen, stehen unseren Versicherten rund 4.000 Mitarbeitende an über 100 Standorten in allen 16 Bundesländern kompetent, persönlich und unkompliziert zur Seite – jeden Tag engagieren sie sich dafür aufs Neue!

Worin sind wir besonders gut, wo müssen wir besser werden? Damit Sie sich selbst einen Überblick davon verschaffen können, geben wir Ihnen mit diesem Transparenzbericht nun zum zweiten Mal einen umfassenden Einblick in die wichtigsten Kennzahlen. Wie lange wir zum Beispiel brauchten, um Anträge zu genehmigen, lesen Sie ab Seite 12. Oder werfen Sie direkt einen Blick auf Seite 16: Dort finden Sie die Anzahl der Beschwerden und Widersprüche von Versicherten, denen wir eine bestimmte Leistung nicht gewährt haben – auch das gehört zu unserem Geschäft.

In welchen Leistungsbereichen im vergangenen Jahr besonders oft der Tatverdacht auf Abrechnungsbetrug auf Seiten der Leistungserbringer vorlag und wie hoch die daraus resultierende Schadenssumme für uns und die gesamte Solidargemeinschaft war, können Sie ab Seite 20 nachlesen.

Wir sind davon überzeugt, dass Transparenz die Basis für eine angemessene Entscheidung ist. Damit auch Sie sich in Zukunft für die KKH als Ihre Krankenkasse entscheiden, sagen wir: „Zahlen, bitte!“ – und liefern sie auch.

Herzliche Grüße

Ihr Wolfgang Matz



Schon gewusst?

2 

Milliarden Euro
haben wir für Krankenhausbehandlungen
ausgegeben

4,4 

**Millionen
Telefongespräche**
wurden mit Kundinnen
und Kunden geführt

47,8 

Millionen Euro
haben wir für Schutzimpfungen gezahlt

95 % 

unserer Einnahmen
fließen direkt in medizinische Leistungen
für unsere Versicherten

4,9 

**Millionen
Kundenbriefe**
haben wir verschickt

100.000 Menschen

haben wir durch **persönliche Kontakte** erreicht



Wir zahlen mehr!

Im vergangenen Jahr haben wir neue zusätzliche Leistungen in unsere Satzung aufgenommen, um die Gesundheit unserer Versicherten noch besser zu schützen. Ob Amblyopie-Screening für die Kleinsten, Check-up unter 35 oder Darmkrebsvorsorge unter 50 Jahren – wir bieten in jeder Lebenslage den richtigen Gesundheitsschutz.

Neue Zusatzleistungen 2021

✓ **Auslandsreiseschutzimpfung**

Damit unsere Versicherten auch im Ausland entspannt unterwegs sein können, übernehmen wir 80 Prozent der Kosten für die Impfungen, die von der Ständigen Impfkommission (STIKO) und dem Auswärtigen Amt für das Reiseland empfohlen werden. Mehr dazu: [kkh.de/reiseschutzimpfung](https://www.kkh.de/reiseschutzimpfung)

✓ **Malariaprophylaxe**

Wer gern in tropische Länder reist, kann sich gegen Malaria zwar nicht impfen lassen, doch es gibt Tabletten, die das Risiko einer Erkrankung deutlich senken. Die Kosten dieser medikamentösen Prophylaxe übernehmen wir zu 80 Prozent. Mehr dazu: [kkh.de/reiseschutzimpfung](https://www.kkh.de/reiseschutzimpfung)

✓ **Medizinische Tastuntersuchung der Brust**

Einmal im Kalenderjahr übernehmen wir bei Frauen bis zu 49,50 € für eine spezielle Untersuchung der Brust durch eine medizinische Tastuntersucherin (MTU). MTUs sind blinde oder sehbehinderte Frauen, die für diese Art der Untersuchung qualifiziert sind und mit ihrem herausragenden Tastsinn kleinste Veränderungen im Brustgewebe spüren können. Mehr dazu: [kkh.de/brustkrebsuntersuchung](https://www.kkh.de/brustkrebsuntersuchung)

✓ **Sportmedizinische Untersuchung**

Sportlich aktive Menschen können alle zwei Kalenderjahre 60 € Zuschuss zu einer sportmedizinischen Untersuchung erhalten. Sind aufgrund bestimmter Risiken (z. B. Übergewicht, Bluthochdruck, Skelettvorerkrankungen) Zusatzuntersuchungen nötig, so können wir weitere 60 € Zuschuss zahlen. Mehr dazu: [kkh.de/sportmedizinische-untersuchung](https://www.kkh.de/sportmedizinische-untersuchung)

✓ **Digitaler Hautcheck**

Die Haut ist das größte Organ und zugleich vielfältigen Belastungen ausgesetzt. Veränderungen sollten daher am besten ärztlich abgeklärt werden. Mit unserem Online-Angebot können unsere Versicherten jederzeit innerhalb weniger Stunden eine erste medizinische Einschätzung erhalten – einfach durch Hochladen eines Fotos. Die Kosten dafür übernehmen wir. Mehr dazu: [kkh.de/onlinedoctor](https://www.kkh.de/onlinedoctor)

✓ **Darmkrebsvorsorge**

Die Untersuchung einer Stuhlprobe kann der Schlüssel zu einer erfolgreichen Behandlung von Darmkrebs sein. Deshalb übernehmen wir für alle Versicherten bis zum Alter von 49 Jahren alle zwei Jahre die Untersuchungskosten bis zu einer Höhe von 75 €. Vorausgesetzt, sie haben ein familiäres Risiko oder leiden bereits an einer chronisch entzündlichen Darmerkrankung. Mehr dazu: [kkh.de/krebsfrueherkennung](https://www.kkh.de/krebsfrueherkennung)

✓ **Amblyopie-Screening**

Damit der Nachwuchs unserer Versicherten die Welt mit eigenen Augen entdecken kann, bieten wir eine zusätzliche Augenuntersuchung an. Das Amblyopie-Screening dauert nur wenige Sekunden und zeigt den Sehfehler schon, bevor sich erste Symptome beobachten lassen.* Mehr dazu: [kkh.de/amblyopie](https://www.kkh.de/amblyopie)

✓ **pelvina-App – für einen gesunden Beckenboden:**

Ob zur Unterstützung nach der Geburt oder einfach so: Mit der pelvina-App können Frauen dauerhaft ihren Beckenboden stärken und schon im Vorfeld etwas gegen Rückenschmerzen und Harninkontinenz tun. Wir übernehmen die Kosten fürs erste Jahr.** Mehr dazu: [kkh.de/pelvina](https://www.kkh.de/pelvina)

✓ **Aumio – Entspannung und Meditation für Kinder:**

Mit spielerischen Übungen und achtsamen Geschichten hilft diese App Kindern nachweislich bei Schlafproblemen, Stress oder Konzentrations-schwierigkeiten. Mehr als 25 Stunden kindgerechte Inhalte bieten ein spannendes Hörerlebnis für die ganze Familie.** Mehr dazu: [kkh.de/aumio](https://www.kkh.de/aumio)

✓ **Schutz vor Karies durch Fissurenversiegelung der kleinen Backenzähne**

An den Kosten für die Fissurenversiegelung der kleinen Backenzähne beteiligen wir uns (bei Kindern und Jugendlichen) bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres für die erstmalige Behandlung und für die Nachversiegelung mit bis zu jeweils 80 €. Mehr dazu: [kkh.de/fissurenversiegelung](https://www.kkh.de/fissurenversiegelung)

✓ **HPV-Impfung für Kinder und junge Erwachsene**

Wir übernehmen die Kosten für die Impfung gegen Humane Papillomviren (HPV) für unsere Versicherten von neun bis 26 Jahren. Mehr dazu: [kkh.de/impfen](https://www.kkh.de/impfen)

✓ **Gesundheits-Check-up unter 35 Jahren**

Die Kosten für den Gesundheits-Check-up unter 35 Jahren übernehmen wir für unsere Versicherten von 18–34 Jahren einmalig in voller Höhe. Alle zwei Jahre zahlen wir außerdem einen Zuschuss von 40 €. Mehr dazu: [kkh.de/check](https://www.kkh.de/check)

* Der Arzt rechnet die Untersuchungen direkt über die Gesundheitskarte ab. Für das Amblyopie-Screening muss der Arzt am Vertrag zwischen der KKH und dem Bundesverband der Kinder- und Jugendärzte (BVKJ) teilnehmen.

** Wir bezuschussen zwei zertifizierte Kurse pro Kalenderjahr mit 90 Prozent der Kurskosten bis max. 80 € je Kurs, bei Online-Präventionskursen tragen wir 100 Prozent der Kosten bis zu einem Maximalbetrag von 100 €. Die Teilnahme an der pelvina- oder Aumio-App wird auf diesen Höchstanspruch angerechnet.

Einen Überblick über all unsere Leistungen bekommen Sie hier: [kkh.de/leistungen](https://www.kkh.de/leistungen)



Unser Service überzeugt

Das bestätigen unsere Kunden und unabhängige Testinstitute.

Wir geben im Service immer unser Bestes. Doch wie zufrieden sind unsere Versicherten damit? Um das herauszufinden, führen wir jedes Jahr aufs Neue eine repräsentative Kundenbefragung durch.

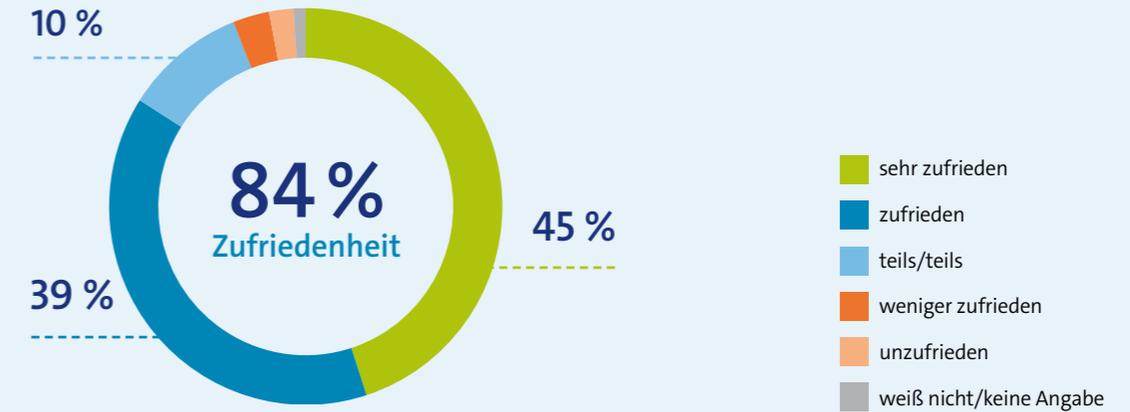
Nur so können wir Schwachstellen aufdecken und für Sie noch besser werden. Zusätzlich lassen wir unseren Kundenservice regelmäßig von externen Dienstleistern wie dem TÜV NORD überprüfen.



Wir sind eine ausgezeichnete bundesweite Krankenkasse. Mehr Infos finden Sie unter: kkh.de/auszeichnungen



Wie zufrieden sind Sie mit der KKH insgesamt?



Würden Sie die KKH aufgrund Ihrer Erfahrungen Freunden oder Bekannten weiterempfehlen?



Quelle: Kundenzufriedenheitsbefragung 2021 IMK - Institut für angewandte Marketing- und Kommunikationsforschung GmbH

Immer für Sie da!

Haben Sie Fragen, Anregungen oder Wünsche?
Dann wenden Sie sich einfach an unsere qualifizierten und kompetenten Mitarbeitenden – per E-Mail, telefonisch oder persönlich vor Ort.

✓ **Persönlich**

Sie wünschen sich eine Betreuung direkt vor Ort? Dann kommen Sie einfach zu den festen Öffnungszeiten in eine unserer bundesweit über 100 Servicestellen. Natürlich können Sie auch einen individuellen Beratungstermin vereinbaren: Wir nehmen uns gern so viel Zeit, wie Sie brauchen. Wenn Sie möchten, kommen wir natürlich auch persönlich zu Ihnen nach Hause. Ihre nächste Servicestelle finden Sie unter: kkh.de/servicestellen

✓ **Per Telefon**

Wenn Sie ganz schnell eine Antwort brauchen, rufen Sie uns am besten an: Kostenfrei und rund um die Uhr unter **0800 5548640554** – selbstverständlich auch an Wochenenden, Sonn- und Feiertagen.

✓ **Per E-Mail**

Falls Sie lieber eine E-Mail schreiben möchten, ist auch das kein Problem! Wir freuen uns auf Ihre Post an service@kkh.de oder über unser Kontaktformular unter: kkh.de/kontaktformular

✓ **Im Internet**

Sie erledigen Dinge lieber online? Dann nutzen Sie doch einfach „Meine KKH“. In Ihrem persönlichen Bereich können Sie uns zum Beispiel Ihre Krankmeldungen oder andere Unterlagen ganz einfach

elektronisch senden – und das an 365 Tagen rund um die Uhr. Nutzen Sie alle Vorteile und registrieren Sie sich am besten gleich unter: kkh.de/meinekkh

Unser spezieller Service für Ihre Gesundheit

✓ **Arztlotse**

Sie suchen eine zahnärztliche oder ärztliche Praxis? Wir helfen Ihnen bei der Suche mit unserem Arztlotsen – ganz einfach online und rund um die Uhr. Das Verzeichnis umfasst bundesweit Ärzte und Zahnärzte mit kassenärztlicher Zulassung sowie Notfallambulanzen in Deutschland. Außerdem erhalten Sie unter anderem Informationen zu Sprechzeiten, Erreichbarkeit oder Therapie-schwerpunkten unter: kkh.de/arztlotse

✓ **Ärztliche Zweitmeinung**

Sich für oder gegen eine Operation zu entscheiden, fällt manchmal sehr schwer – dann kann eine ärztliche Zweitmeinung helfen. Damit Sie eine sichere Entscheidung treffen können, bieten wir Ihnen diesen Service bereits für viele planbare Operationen an. Zum Beispiel im Bereich der Orthopädie, HNO-Medizin, Kardiologie, Urologie oder vor einer Krebstherapie. Mehr dazu: kkh.de/zweitmeinung



✓ **Auslands-Notruf-Telefon**

Krankheiten kennen keine Landesgrenzen – unser Service auch nicht. Daher beraten wir Sie selbstverständlich auch dann, wenn Sie im Ausland krank werden oder medizinische Fragen haben. Sie erreichen uns einfach unter **+49 511 23567396** oder kkh.de/notruf-ausland

✓ **Gesundheitshotline**

Wenn Sie einen fachkundigen Rat benötigen, rufen Sie uns einfach an. Wir unterstützen Sie gern mit einer qualifizierten medizinischen Beratung zu Krankheiten, Medikamenten und anderen Gesundheitsthemen. Sie erreichen unsere Gesundheitshotline kostenfrei rund um die Uhr unter **089 950084188**. Oder fordern Sie bequem einen Rückruf an unter: kkh.de/gesundheitsshotline

✓ **KKH Apps**

Wenn es um Ihre Gesundheit geht, möchten wir es Ihnen so einfach wie möglich machen. Daher haben wir für Sie verschiedene kostenfreie Apps entwickelt – mit vielen Funktionen, damit Sie Ihre Anliegen ganz unkompliziert auf Ihrem Smartphone erledigen können. Mehr dazu: kkh.de/apps

✓ **Pflegelotse**

Mit unserem Pflegelotsen finden Sie schnell und einfach das passende Pflegeangebot für Sie oder Ihre Angehörigen. Er vermittelt alle Informationen, die Sie benötigen: Angaben zu Struktur, Preisen, Pflegenoten und die Anschriften der jeweiligen Pflegeeinrichtungen. Mehr dazu: kkh.de/pflegelotse

✓ **Krankenhaussuche**

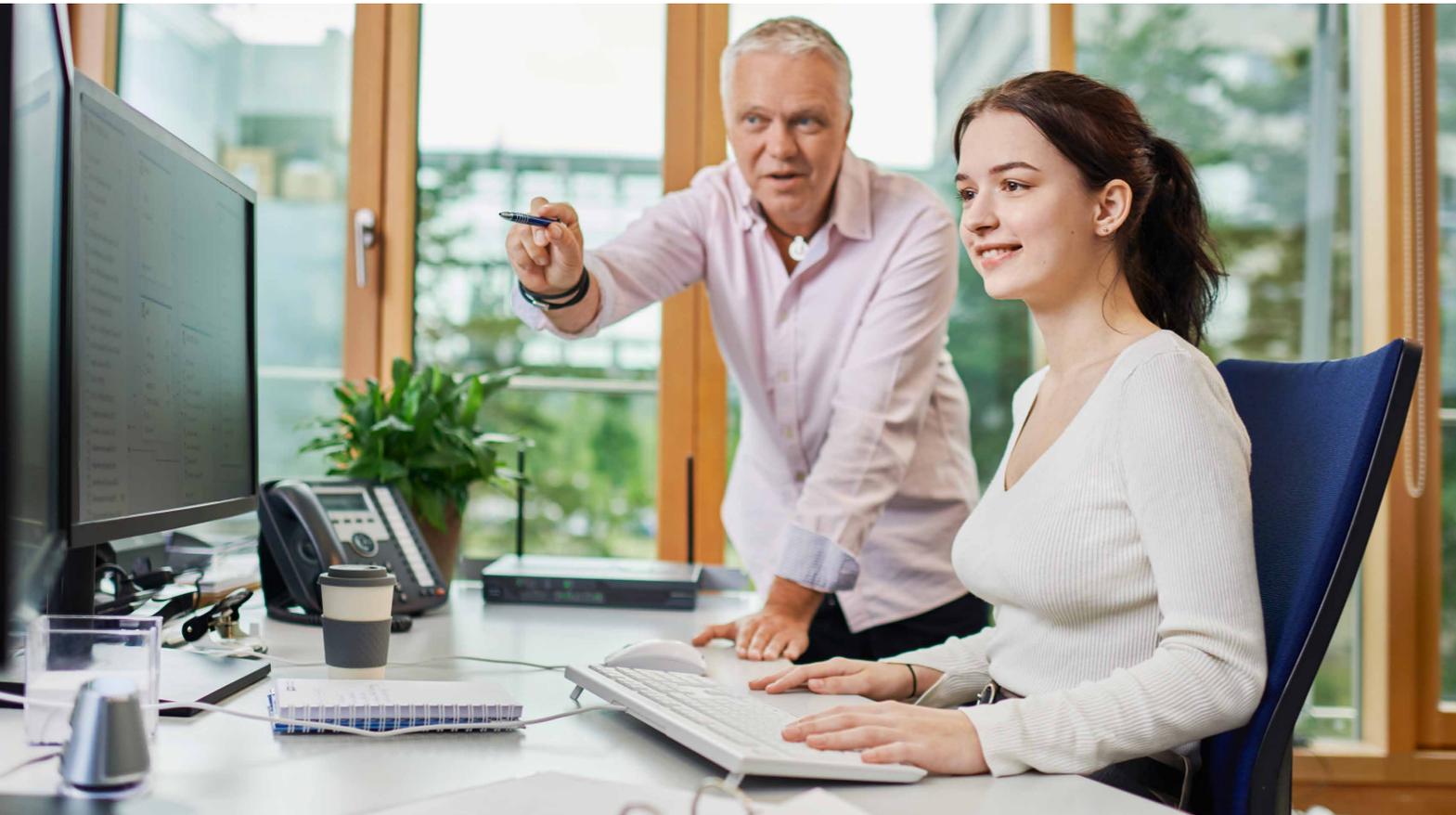
Bei medizinisch notwendigen oder stationär erforderlichen Behandlungen können unsere Versicherten jedes zur Vertragsbehandlung zugelassene Krankenhaus aufsuchen. Sie finden bundesweit 2.000 Krankenhäuser mit über 900.000 Patientenbewertungen unter: kkh.de/Krankenhaussuche

✓ **Facharzt-Terminservice**

Sie benötigen dringend einen Termin in einer fachärztlichen Praxis? Gern unterstützen wir Sie dabei, einen Termin zu finden. Sie erreichen uns dazu von Montag bis Freitag zwischen 7:00 und 18:00 Uhr unter **089 950084188** oder Sie nutzen einfach unseren Online-Terminservice unter: kkh.de/facharzt-terminservice

Anträge und Genehmigungen 2021

Gute Versorgung ist uns wichtig! Wie viele Arbeitstage brauchen wir durchschnittlich, um Ihren Antrag zu bearbeiten? Hier finden Sie die Antwort darauf – vom Eingang bis zur Entscheidung. Natürlich gibt es auch mal Fälle, die ein paar Tage länger dauern. Nicht immer sind sofort alle Unterlagen da oder ein Brief kommt verspätet bei uns an. In diesen Fällen bitten wir Sie um Geduld.



Krankengeld

Eine Idee, mit der die KKH vor über 130 Jahren gegründet wurde: Absicherung im Krankheitsfall. Sind unsere Versicherten länger als sechs Wochen arbeitsunfähig, zahlen wir ihnen Krankengeld. Dieses beträgt 70 Prozent des Bruttolohns, höchstens jedoch 90 Prozent des Nettolohns. Wie viel Krankengeld es gibt, lässt sich ganz einfach mit unserem Online-Rechner ausrechnen.

Mehr dazu: [kkh.de/krankengeld](https://www.kkh.de/krankengeld)

Kuren/Reha

Kennen Sie den Unterschied zwischen Kur und Reha? Während Kuren einer Krankheit vorbeugen können, kann die Reha Ihnen nach einer Krankheit helfen, wieder auf die Beine zu kommen. Wir bieten unseren Versicherten umfangreiche Rehabilitationsmöglichkeiten und Vorsorge-Kuren an.

Mehr dazu: [kkh.de/kur-reha](https://www.kkh.de/kur-reha)

31.528
Anträge



50.185
Anträge

Bearbeitungsdauer
(bis zur Auszahlung)

Ø 2 Tage
(95 % der Fälle)

Bearbeitungsdauer

Stationäre Reha **2,8 Tage**
Mutter-Vater-Kind-Kur **13,6 Tage**
Kur **3,1 Tage**

Hilfsmittel

Uns ist es sehr wichtig, dass unsere Versicherten schnellstmöglich mit qualitativ hochwertigen Hilfsmitteln versorgt werden. Schließlich sollen sie sich im Alltag auf den Rollstuhl, das Hörgerät oder die Anziehhilfe verlassen können. Wir unterstützen dabei mit unserer praktischen Online-Suche und persönlich am Telefon.

Mehr dazu: [kkh.de/hilfsmittel](https://www.kkh.de/hilfsmittel)

1.471.715
Anträge



Bearbeitungsdauer

Ø 3,6 Tage
(90 % der Fälle)

Zahnersatz

Ob Prothese, Brücke oder Implantat: Zahnersatz ist individuell – genauso wie der Festzuschuss, den wir unseren Versicherten zahlen. Wie hoch dieser ausfällt, berechnen wir auf Basis des Heil- und Kostenplans, den die zahnärztliche Praxis ausstellt.

Mehr dazu: [kkh.de/zahnersatz](https://www.kkh.de/zahnersatz)

136.297
Anträge



Bearbeitungsdauer

Ø 8,8 Tage

Pflege

Wenn unsere Versicherten ihren Alltag nicht mehr allein bewältigen können, unterstützt die Pflegekasse der KKH mit zahlreichen Leistungen. Die Voraussetzung dafür ist ein offizieller Pflegegrad, der ganz leicht telefonisch oder per Brief bei uns beantragt werden kann. Im Anschluss prüft der Medizinische Dienst (MD) als unabhängige Stelle die Pflegebedürftigkeit.

Mehr dazu: [kkh.de/pflege](https://www.kkh.de/pflege)

774.427
Anträge



Bearbeitungsdauer
(Feststellung Pflegebedürftigkeit)

Ø 17,8 Tage

Haushaltshilfe

Wenn unsere Versicherten krank sind und in ihrem Haushalt niemand lebt, der anfallende Arbeiten wie Kinderbetreuung, Kochen oder Putzen übernehmen kann, benötigen sie eine Haushaltshilfe. Wir unterstützen sie mit einem Kostenzuschuss, wenn auch die Kosten der Behandlung von uns getragen werden.

Mehr dazu: [kkh.de/haushaltshilfe](https://www.kkh.de/haushaltshilfe)

4.704
Anträge



78 %
bei Krankheit

96 %
bei Mutterschaft

Widersprüche und Klagen 2021



	Widersprüche im Widerspruchsausschuss	Bestätigung der KKH-Entscheidung	Abhilfe durch Widerspruchsausschuss
Krankenversicherung	4.420	4.289	131
Pflegeversicherung	942	935	7
Gesamt	5.362	5.224	138



	eingegangene Klagen vor einem Sozialgericht	abgeschlossene Klagen vor einem Sozialgericht	davon bestätigt	davon vom Versicherten zurückgenommen	davon sonstige gerichtliche Entscheidungen
Krankenversicherung	770	772*	239	269	264
Pflegeversicherung	190	199	26	74	99
Gesamt	960	971	265	343	363

* einschließlich einzelner Klagen aus den Vorjahren

Die Beweislast liegt beim Patienten: Wir lassen Sie nicht allein!

Das Gesundheitssystem in Deutschland ist eines der weltbesten. Dennoch kann es auch hierzulande in ärztlichen Praxen oder Krankenhäusern zu Behandlungsfehlern kommen – wir stehen unseren Versicherten dann zur Seite.

Ein Behandlungsfehler liegt vor, wenn das ärztliche Personal nicht nach den medizinischen Regeln und Vorschriften gearbeitet hat. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn eine falsche Diagnose gestellt wurde, Schäden durch eine nicht ordnungsgemäße

Lagerung während der Operation entstanden sind oder Fremdkörper danach im Körper der Patienten zurückbleiben. „Wartezeiten, die zum Beispiel subjektiv als zu lang empfunden wurden oder eine allgemeine Unzufriedenheit mit der ärztlichen



Behandlung, sind keine Behandlungsfehler“, erläutert Dr. Sonja Hermeneit. „Echte Behandlungsfehler können für die Geschädigten schwerwiegende gesundheitliche Folgen haben – manchmal sogar dauerhaft.“

Allein im Jahr 2021 hat der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MD) 13.050 fachärztliche Gutachten zu vermuteten Behandlungsfehlern erstellt. In 3.665 Fällen konnte er einen Fehler und in 3.222 Fällen einen Fehler mit Schaden bestätigten. Die Dunkelziffer liegt aber vermutlich weitaus höher.* Besonders problematisch ist, dass viele Behandlungsfehler nicht gemeldet oder erkannt werden. Oftmals nehmen die Geschädigten an, dass es sich um eine nicht vermeidbare Komplikation gehandelt hat. Außerdem fühlen sich viele von ihnen alleingelassen, denn die Beweislast liegt laut Hermeneit beim Patienten: „Er muss beweisen, dass ein Behandlungsfehler gemacht wurde und dieser nachweislich zu einem gesundheitlichen Schaden geführt hat“. Ohne ein Sachverständigen-gutachten ist dies in der Regel nicht möglich. Als Krankenkasse unterstützen wir unsere Versicherten, wenn es im Zusammenhang mit einer unserer Leistungen zu einem vermuteten Behandlungsfehler gekommen ist. Ist dies der Fall, lassen wir vom MD ein kostenloses medizinisches Gutachten erstellen. Dieser prüft den Behandlungsverlauf anhand der medizinischen Unterlagen. Diese haben wir zuvor mit einer Schweigepflichtentbindungserklärung der versicherten Person bei der ärztlichen Praxis bzw. dem Krankenhaus angefordert. Das daraufhin erstellte Gutachten kann der versicherten Person auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

* Quelle: MDK



Gut zu wissen

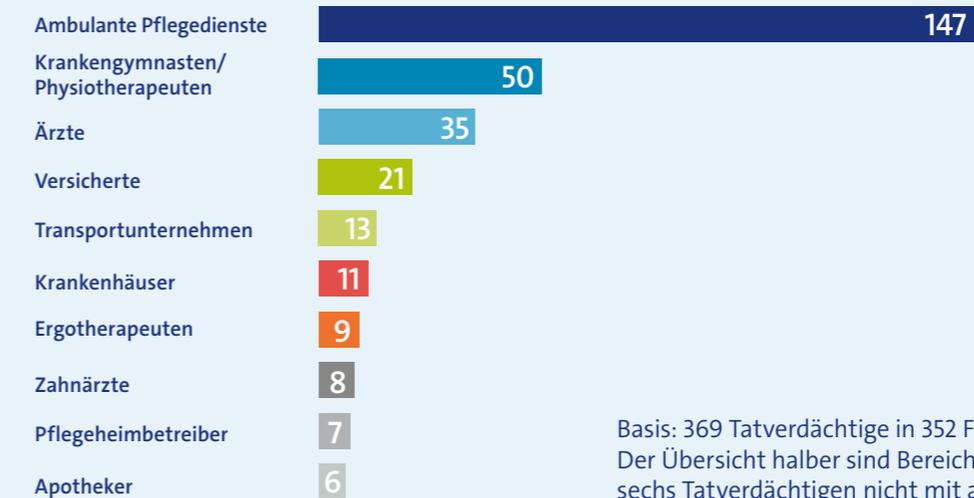
- ✓ Für die Verjährung von Ansprüchen aus Behandlungsfehlern gilt die allgemeine Verjährungsfrist von drei Jahren. Dabei beginnt die Verjährungsfrist erst mit dem Ende des Jahres, in dem der Behandlungsfehler und sein Verursacher dem Geschädigten bekannt wurden.
- ✓ Geschädigte können die versicherte Person durch den Behandlungsfehler an sich und die KKH als Trägerin der Behandlungskosten sein. Die Schadensersatzansprüche müssen dabei unabhängig voneinander geltend gemacht werden.
- ✓ Die KKH darf vor Gericht nicht für die versicherte Person tätig werden. Sie darf auch nicht dessen Anwalts- und Gerichtskosten übernehmen.
- ✓ Eine (private) Rechtsschutzversicherung übernimmt in der Regel diese Kosten für die versicherte Person.

Abrechnungsbetrug verursacht 2021 Rekordschaden

Abgerechnete Leistungen, die nie erbracht wurden: Durch solche und weitere Betrugsdelikte entstand uns im vergangenen Jahr der bislang größte Schaden von 4,7 Millionen Euro. Ambulante Pflegedienste erschwindelten sich mit knapp 3,4 Millionen Euro den größten Anteil zulasten der Kranken- und Pflegeversicherung – nämlich etwa 70 Prozent der Gesamtsumme.

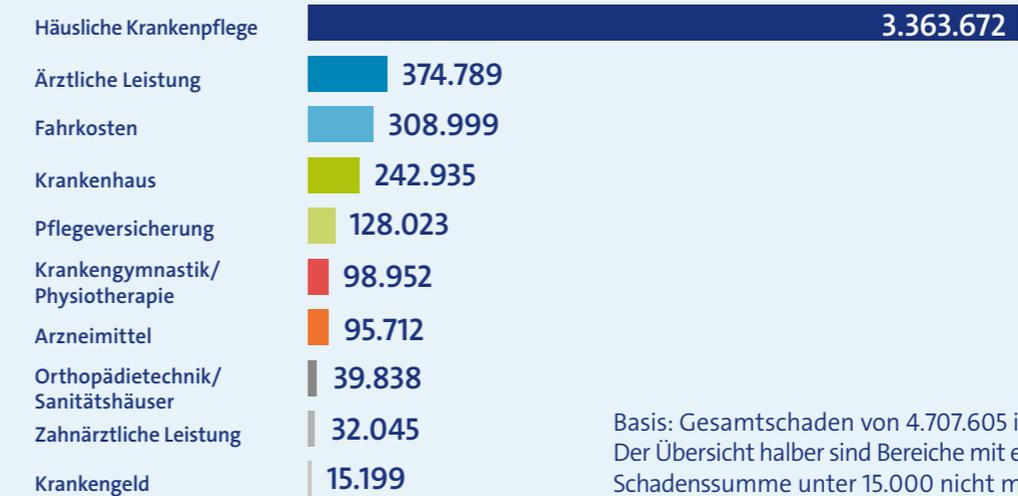


Top 10 der Tatverdächtigen 2021 nach Leistungsbereichen



Basis: 369 Tatverdächtige in 352 Fällen 2021. Der Übersicht halber sind Bereiche mit unter sechs Tatverdächtigen nicht mit aufgeführt.

Top 10 der Schadenssummen 2021 nach Leistungsbereichen in Euro



Basis: Gesamtschaden von 4.707.605 in 2021. Der Übersicht halber sind Bereiche mit einer Schadenssumme unter 15.000 nicht mit aufgeführt.

Medizinische Versorgung aus der Ferne

Corona hat der Telemedizin in den letzten Jahren Aufwind verliehen. Zu Recht: Denn diese moderne Art der medizinischen Versorgung bietet viele Vorteile. Auch wir übernehmen Kosten für einige telemedizinische Angebote.



Telemedizin ermöglicht eine medizinische Versorgung aus der Ferne. Gerade in den vergangenen Jahren war dies Gold wert, da sich durch ärztliche Videosprechstunden ein direkter Kontakt vor Ort vermeiden ließ. Doch auch nach Corona wird die Telemedizin eine wichtige Rolle spielen, vor allem für Menschen aus Regionen mit einem (Fach-) Ärztemangel. Anfahrtswege reduzieren sich, medizinische Untersuchungsergebnisse sowie der Krankheitsverlauf können digital besprochen und dokumentiert werden.

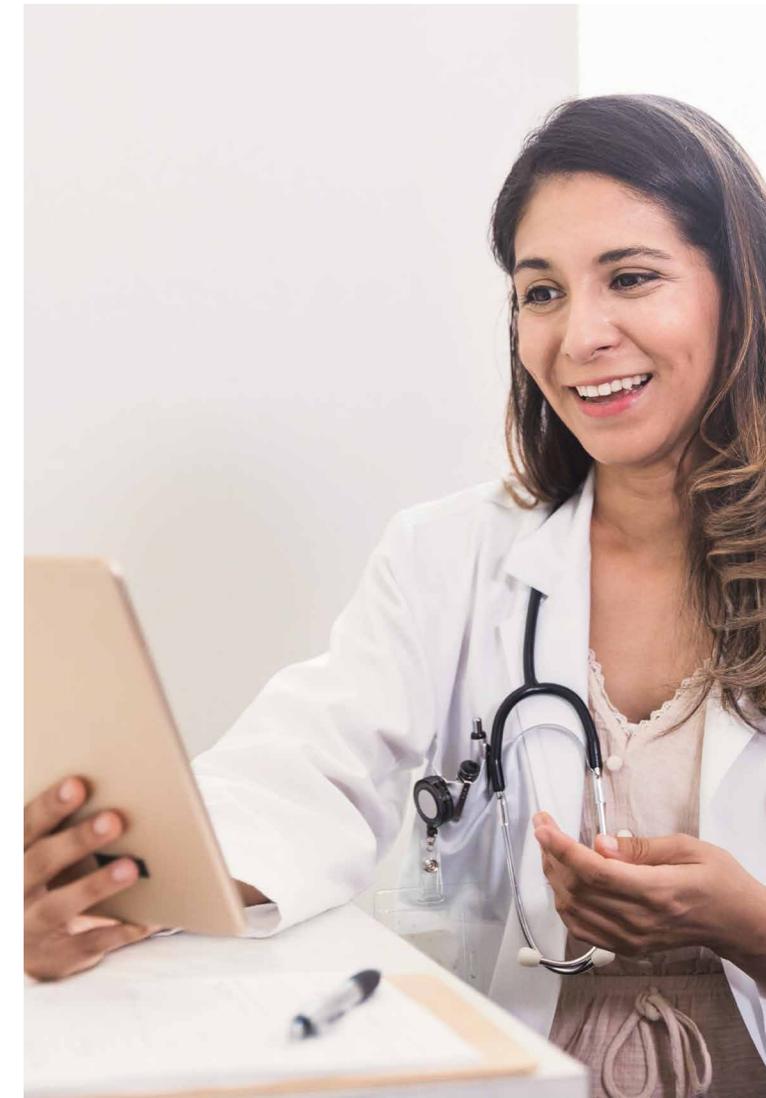
Die technischen Möglichkeiten sind mittlerweile so weit entwickelt, dass sich zum Beispiel Herzschrittmacher extern durch die behandelnde kardiologische Praxis überwachen lassen. Dies hat den Vorteil, dass die Betroffenen nicht mehr so oft vor Ort sein müssen und außerdem schnell kontaktiert werden können, wenn Probleme wie Herzrhythmusstörungen auftreten.

Ein anderes Beispiel findet sich in der Dermatologie: Fotos von Hautveränderungen können unter anderem per App direkt an die behandelnde hautärztliche Praxis übermittelt werden. Dies ermöglicht eine Ferndiagnose und entsprechende Behandlungsvorschläge. Ein großer Vorteil für Betroffene, denn in vielen Regionen und Städten

herrscht oft ein Mangel an hautärztlichen Praxen. Daher übernehmen wir seit 2021 die Kosten für den digitalen Hautcheck über onlinedoctor.de für alle unsere Versicherten. Mehr dazu: kkh.de/onlinedoctor

Aber nicht nur Patientinnen und Patienten profitieren von telemedizinischen Angeboten. Auch ärztliches Personal kann sich dadurch besser untereinander vernetzen. Hoch spezialisierte Fachärzte und -ärztinnen an Universitätskliniken können zum Beispiel ihre Kolleginnen und Kollegen in regionalen Krankenhäusern oder ärztlichen Praxen aus der Ferne unterstützen. In Telekonsilen teilen sie Befunde und beraten über die bestmögliche Behandlung von Patienten und Patientinnen.

Ein Beispiel dafür ist unsere neue Leistung PädExpert. Über dieses Netzwerk können sich niedergelassene kinder- und jugendärztliche Praxen schnell eine Expertenmeinung einholen, zum Beispiel bei unklaren EKG-Befunden, instabilem Asthma oder Anämien. Ergänzend dazu übernehmen wir die Kosten für die telemedizinischen Angebote PädAssist & PädHome. Während PädAssist die Langzeitüberwachung per App ermöglicht, um den Krankheitsverlauf des Kindes digital zu dokumentieren, handelt es sich bei PädHome um eine Online-Videosprechstunde. Dies ermöglicht eine qualitativ hochwertige pädiatrische Versorgung direkt vor Ort in allen Regionen Deutschlands. Mehr dazu: kkh.de/paed



KKH Kaufmännische Krankenkasse

Persönlich und unkompliziert – so funktioniert seit über 130 Jahren die solidarische Gesundheitsversorgung bei der KKH. Die Gesundheit unserer rund 1,6 Millionen Versicherten steht bei uns an erster Stelle.

Im Hauptsitz Hannover und in über 100 Niederlassungen in ganz Deutschland setzen sich über 4.000 Mitarbeitende täglich dafür ein. Wir kümmern uns schnell und flexibel am Telefon, per E-Mail oder vor Ort um die Anliegen unserer Versicherten.

Außerdem profitieren sie von vielen zusätzlichen Leistungen, Vorsorgeuntersuchungen und individuellen Gesundheitsprogrammen. Davon konnten wir auch den Bundesverband Managed Care und Magazine wie FOCUS Money überzeugen, die uns dafür ausgezeichnet haben.

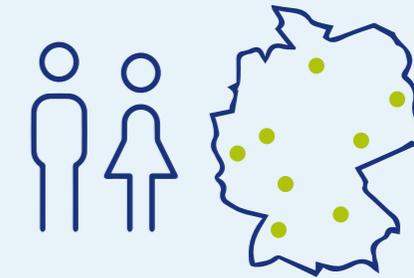


≈ **1,6** 
Millionen
Versicherte

4.000

Mitarbeitende
in Servicestellen,
regionalen Kompetenzzentren
und der Hauptverwaltung

6,7 
Milliarden Euro
Haushaltsvolumen



Dr. Wolfgang Matz
Vorsitzender des Vorstandes



KKH Kaufmännische Krankenkasse

Hauptverwaltung
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover
service@kkh.de
kkh.de

