

# **mhplus transparent**

**Informationen – Einblicke – Hintergründe 2020 / 2021**

**mhplus**  
**Krankenkasse.**

## Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>Seite 3</b>
<b>Für Sie und Ihre Fragen da: Der Service der mhplus</b>	
■ Kompetente Beratung	Seite 4
■ Ihr Draht zur mhplus	Seite 4
■ Digitale Services	Seite 5 – 7
■ Ihre Meinung zählt	Seite 8
<b>Zahlen, Daten, Fakten: Leistungsstark und finanziell solide</b>	
■ Einnahmen	Seite 9
■ Ausgaben	Seite 9 – 10
■ Das Plus an Leistungen	Seite 11 – 13
<b>Wenn es mal nicht rund läuft</b>	<b>Seite 14 – 15</b>
<b>In besten Händen – bei der mhplus</b>	<b>Seite 16</b>

# Vorwort.



## Liebe Leserinnen und Leser,

mit Ihren Beiträgen zur gesetzlichen Krankenversicherung sind Sie unverzichtbarer Teil des Systems der solidarischen Absicherung von vielen Millionen Menschen in Deutschland gegen Risiken der Krankheit und der Pflegebedürftigkeit. Darum haben Sie Anspruch darauf, gut über Ihre Krankenversicherung informiert zu werden.

Der vorliegende Bericht informiert Sie heute und auch künftig über wichtige Entwicklungen und Hintergründe zu Ihrer Krankenversicherung und schafft so mehr Transparenz.

Mit diesen zentralen Informationen wendet sich die mhplus an die Gesamtheit ihrer aktuell über 540.000 Versicherten. Mit mehr als 900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind wir für Sie da.

Winfried Baumgärtner, Vorstand der mhplus Krankenkasse

*Die Grundlagen der gesetzlichen Krankenversicherung sind im V. Sozialgesetzbuch (SGB V) festgelegt. §1 SGB V legt fest: „Die Krankenversicherung als Solidargemeinschaft hat die Aufgabe, die Gesundheit der Versicherten zu erhalten, wiederherzustellen oder den Gesundheitszustand zu bessern.“*

*Haben Sie gewusst...*

*... dass rund 73 Mio. Menschen in Deutschland gesetzlich krankenversichert sind?  
Das sind etwa 90 Prozent der Bevölkerung!*

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

Solange Sie gesund sind, ist der Bedarf an individueller Kommunikation mit Ihrer Krankenkasse in der Regel gering. Er beschränkt sich weitgehend auf Vorsorgeangebote, Angebote zur Gesundheitsförderung und allgemeine Informationen.

Damit Sie auch in dieser Zeit immer auf dem Laufenden bleiben, hält die mhplus proaktiv den Kontakt zu Ihnen: Hierzu nutzen wir das Mitgliedermagazin mhplusdu, persönliche Briefe zu wichtigen Veränderungen und aktuellen Information oder den Versichertennewsletter per E-Mail. Alle Informationen rund um die mhplus finden Sie zudem jederzeit auf unserer Homepage.

**[www.mhplus.de](http://www.mhplus.de)**

### **Kompetente Beratung und umfassende Informationen**

Anders gestaltet sich der Bedarf an Kommunikation mit Ihrer Krankenkasse, sobald Ereignisse eintreten, die das Leben verändern – zum Beispiel Schwangerschaft, Krankheit oder Pflegebedürftigkeit. In dieser Situation spüren Sie ganz persönlich, dass Sie sich auf Ihre Krankenkasse verlassen können.

Sie benötigen eine gute telefonische Erreichbarkeit, eine hohe Leistungsfähigkeit, kompetente Beratung und die schnelle Bearbeitung Ihrer Anliegen. Damit geben wir Ihnen Sicherheit.

### **Ihr direkter Draht zur mhplus**

Elementares Medium für den direkten Kontakt zur mhplus ist für unsere Versicherten das Telefon. Mehr als 1 Mio. Anrufe sind im Jahr 2020 allein im zentralen Bereich der Kundeninformation eingegangen. Nicht berücksichtigt sind hier direkte telefonische Kontakte der Versicherten mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus den Fachabteilungen.

Während E-Mails aufgrund der Datenschutzvorgaben für Versichertendaten vergleichsweise selten zum Einsatz kommen, ist der konventionelle Postweg nach wie vor von großer Bedeutung.

<b>Kommunikation 2020</b>	<b>Kontakte/ Jahr</b>
<b>eingegangene Anrufe</b>	1.096.519 (Zentrale Rufnummer)
<b>eingegangene E-Mails</b>	137.505
<b>davon abschließend innerhalb von 24 Std. bearbeitet</b>	100% (Zentrale Kundenbetreuung)
<b>Posteingang</b>	1.368.526
<b>Postausgang</b>	2.930.088
<b>Mitgliedermagazine (ohne Sondermagazine)</b>	620.000

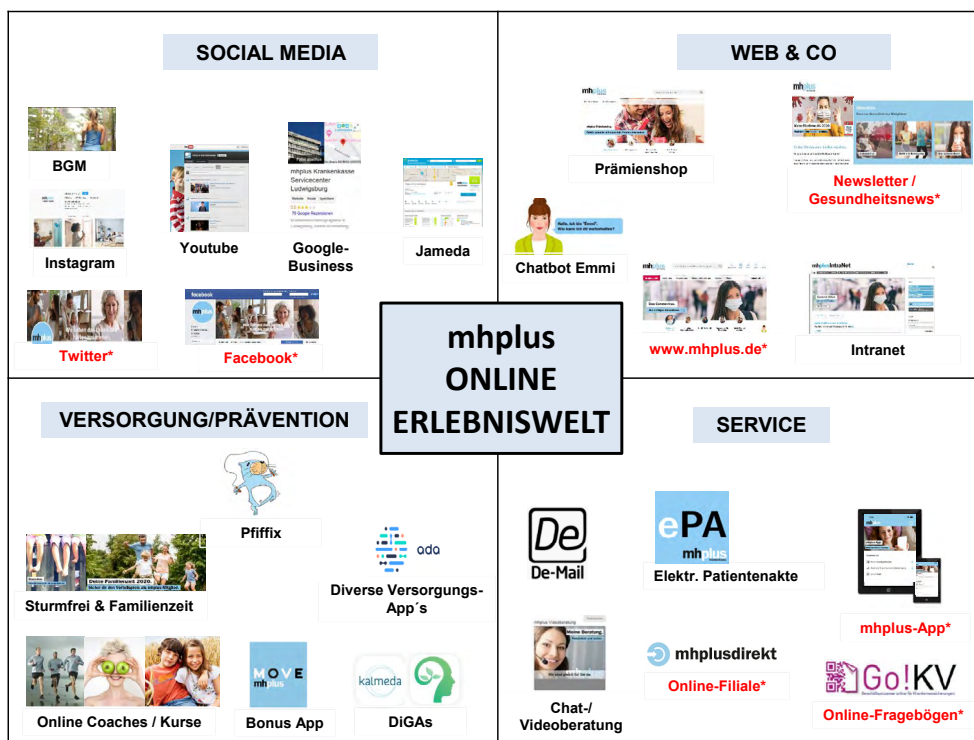
### Digitale Services

Neben unserer telefonischen Präsenz und dem persönlichen schriftlichen Austausch sind wir mit umfassenden und schnellen digitalen Angeboten für Sie da. Hier erhalten Sie Services, die den Austausch mit Ihrer Krankenkasse jederzeit einfach machen. Durch unsere Service Apps können Sie zum Beispiel Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen und Rechnungen bequem digital von zu Hause aus an uns übermitteln. Die mhplus Onlinefiliale bietet darüber hinaus die Möglichkeit des digitalen Austauschs wichtiger Dokumente.

Wenige Geschäftsstellen, dafür viele Onlineangebote: Darauf setzen wir als moderne und zukunftsorientierte Krankenkasse. Darum bauen wir die digitalen Angebote und Lösungen für unsere Kunden stetig weiter aus. Um einen aktuellen Überblick der Onlineentwicklungen der mhplus zu geben, haben wir wichtige Zahlen aus dem Geschäftsjahr 2020 für Sie zusammengetragen.

### Social media: Facebook und Co.

Die allgemeinen Follower-Zahlen in Facebook sind trotz alternativer beziehungsweise zusätzlicher Angebote in 2020 auf rund 26.300 gestiegen. Überwiegend sind es Frauen, die Facebook nutzen. Weitere digitale Kanäle, über die die mhplus kommuniziert, sind Instagram und Twitter.



\*von hoher Bedeutung

### **mhplus Media: Digitale Angebote der mhplus**

Wir setzen jedoch nicht allein auf externe Kanäle wie Facebook, sondern insbesondere auf unsere mhplus-Apps. Bereits über 150.000 Mal haben unsere Kundinnen und Kunden die mhplus Apps installiert. Damit nutzt mehr als ein Viertel der mhplus-Versicherten diese Angebote. Dass die mhplus mit ihren Apps auf dem richtigen Weg ist, zeigt allein die Tatsache, dass nach der Einführung unserer Bonus-App ab 01.01.2020 bis zum Herbst 2020 bereits 13.000 Angebote aus diesen Apps abgerufen wurden. Diese hohe Zahl von Nutzern ist unser Ansporn, das Angebot zügig weiter auszubauen.

### **Die mhplus Service-App**

Mit der mhplus Service-App haben Sie Ihre Krankenversicherung immer und überall dabei.

Zu den vielen praktischen Services zählen:

- Ein Zugang für alles, mit nur einem Nutzerkonto. Es ist für alle unsere Apps gleich.
- Krankmeldungen, Rechnungen oder Studienbescheinigungen schicken Sie mit einem Klick.
- Unser Chatbot „Emmi“ gibt Ihnen jederzeit Antworten auf Ihre Fragen.
- Unsere Kundenberater erreichen Sie bequem per Chat oder Telefon.
- Und wenn Sie es noch nicht sind, werden Sie über die App ganz einfach Mitglied.
- Die vollständige Übersicht über alle eingereichten Unterlagen finden Sie im persönlichen Postfach.

Idealer Begleiter ist die Service-App auch für kurze Informationswege – etwa zur Arztsuche oder zum aktuellen Pollenflug.

### **Die mhplus Bonus-App**

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

#### ■ **Der Fitcash-Gesundheitsbonus**

Die Bonus-App führt Sie das ganze Jahr durch Ihren Fitcash-Gesundheitsbonus. Hier sehen Sie den Stand Ihrer bereits durchgeführten bonusrelevanten Aktivitäten und weitere mögliche Maßnahmen, die Ihnen Gesundheit und Bonuspunkte einbringen.

#### ■ **Der Potzblitz-Kinderbonus**

Für Kinder und Jugendliche: Reichen Sie das mit gesunden Aktivitäten ausgefüllte Bonusheft als Foto einfach über die mhplus Bonus-App ein.

### **Die mhplus move-App**

Die mhplus move-App zählt Ihre Schritte und lädt Sie zu motivierenden Challenges ein.

### **Die mhplus mind-App**

Hier stehen 15 Achtsamkeits-Übungen für Sie bereit, die sich leicht in Ihren Alltag einbauen lassen – im Gehen, Stehen oder Sitzen.

Weitere Apps sind in Vorbereitung.

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

Im Jahr 2020 (Januar bis einschl. September) verzeichnete [www.mhplus.de](http://www.mhplus.de) im Durchschnitt 100.000 Besucher pro Monat. Das macht deutlich: Websites haben sich inzwischen zu einem der wichtigsten Kommunikations- und Informationsmedien entwickelt. Ein Auftritt 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 24 Stunden und 7 Tagen in der Woche Fragen unserer Kundinnen und Kunden. Bereits 53.674 Mal wurde sie allein ab ihrem Start im April 2020 bis zum Ende Dezember 2020 kontaktiert. Und Emmi lernt täglich dazu.

Die Topthemen der Kundenfragen an „Emmi“ waren:

- Öffnungszeiten / Kontaktmöglichkeiten
- Mitgliedsbescheinigung
- Fragen zur Krankmeldung
- Adressänderungen

### Die Online-Filiale

Auch die Vorteile unserer Online-Filiale nutzen viele Versicherte. Über 60.000 Kundinnen und Kunden haben bereits einen Zugang beantragt, um flexibel, schnell und sicher von Zuhause aus ihre Angelegenheiten zu erledigen.

Beispiele für die Praxis der Online-Filiale

- Mitgliedsbescheinigung direkt online erhalten
- Adresse und Bankverbindung aktualisieren
- Anträge und Formulare einreichen
- Anträge und Leistungen im Blick behalten
- Über einen Online-Postkorb können Sie viele Briefe mit der mhplus austauschen und sparen sich so den Postversand.

Digitale Angebote	Digitale Kontakte / Jahr
Nutzer Onlinefiliale	61.104
Anträge / Rechnungen, Bilder u.ä. via App	50.000
AU Bescheinigungen via App	231.988

### 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? Vertrauen Sie uns? Sind die Mitarbeiter freundlich? Diese und weitere Fragen richten wir in einem regelmäßigen Turnus an unsere Versicherten. Denn wichtig für uns ist und bleibt: Wie und wo können wir noch besser werden?

Die Meinung unserer Versicherten zur Servicequalität der mhplus haben wir zuletzt 2020 mit einer repräsentativen Marktstudie durch einen professionellen Dienstleister ermittelt. Mit guten Ergebnissen! Die Bewertung der Befragten zu Kriterien wie Wertschätzung, Kundenbegeisterung, Vertrauen und Verlässlichkeit lag im Mittel bei einer Note von 1,9.

Zusätzlich führt die mhplus selbst regelmäßig umfangreiche telefonische Versichertenbefragungen durch.

Zuletzt fragte die mhplus im Jahr **2021** 13.435 Versicherte nach ihrer Bewertung der mhplus für die Faktoren Freundlichkeit, Geschwindigkeit, Genauigkeit und Transparenz, Selbstverantwortung, Erreichbarkeit und Effizienz. Im Gesamtergebnis dieser Erfolgsfaktoren gaben die befragten Kunden ihrer mhplus die Note 1,8. Die 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 reagieren auf jede Anfrage schnell und engagiert innerhalb eines Arbeitstages.

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

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

Wir machen es Ihnen so einfach wie möglich.

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

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



## Leistungsstark und finanziell solide: Wenn's auf die Sicherheit und die top Versorgung in der Gemeinschaft ankommt

Für die Erfüllung ihrer Aufgaben standen der mhplus im Jahr 2020 rund 1,616 Milliarden Euro auf der Einnahmenseite zur Verfügung. Das Gros dieser Mittel erhalten die Kassen durch Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds. Wichtiger Faktor für die Ermittlung der Zuweisungshöhe ist nicht allein die Zahl der Versicherten einer Kasse. Entscheidend ist auch die Risikostruktur der Kasse. Risikostruktur bedeutet: Bestimmte Kriterien wie Alter oder chronische Krankheiten der Versicherten sind maßgebend dafür, wie viele Mittel die Kasse für die Versorgung eines Versicherten in der Regel aufwenden muss. Über diese sogenannten Risiken, die den Versicherten einer Krankenkasse zuzuordnen sind, werden die Zuweisungen ermittelt.

*Haben Sie gewusst...*

*..., dass von den insgesamt über 540.000 Versicherten der mhplus rund 130.000 beitragsfrei mitversicherte Familienangehörige – also Kinder und nicht sozialversicherungspflichtig beschäftigte Ehepartner – sind?*

### Einnahmen der mhplus 2020

In Euro	Gesamt	Pro Kopf
<b>Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds</b>	1.499.001.494,65	2.757,62
<b>Zusatzbeitrag</b>	108.247.807,46	199,14
<b>sonstige Einnahmen</b>	9.750.074,53	17,94
<b>Einnahmen gesamt</b>	<b>1.616.999.376,64</b>	<b>2.974,69</b>

### Ausgaben der mhplus für ihre Versicherten

Dieser Summe an Einnahmen standen Leistungsausgaben der mhplus in Höhe von 1,546 Mrd. Euro gegenüber.

Spitzenreiter bei den Ausgaben waren im Jahr 2020 – wie in jedem Jahr – die Kosten für die Krankenhausbehandlung. Sie machten mehr als 438 Mio. Euro aus, gefolgt von den Ausgaben für Arzneimittel.

In Euro	Gesamt	Pro Kopf	Veränderung in % <sup>1*</sup>
Ärztliche Behandlung	304.429.050,09	560,04	9,04
Zahnärztliche Behandlung ohne Zahnersatz	99.592.364,42	183,21	2,37
Zahnersatz	19.735.167,48	36,31	0,11
Arzneimittel	264.632.064,84	486,83	8,00
Hilfsmittel	52.144.244,01	95,93	4,61
Heilmittel	54.966.239,24	101,12	-5,76
Krankenhausbehandlung	438.321.758,09	806,35	-0,13
Krankengeld	144.986.142,16	266,72	11,11
Fahrkosten	35.283.355,29	64,91	14,52
Vorsorge- und Reha-Leistungen	17.304.677,56	31,83	-21,35
Schutzimpfungen	13.043.372,14	24,00	0,42
Früherkennungsmaßnahmen	19.162.056,79	35,25	-8,30
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stat. Entbindung	10.551.220,00	19,41	-2,17
Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege	30.971.896,58	56,98	10,09
Dialyse	8.909.678,21	16,39	9,19
sonstige Leistungsausgaben	32.339.690,28	59,49	-14,59
<b>Leistungsausgaben (LA) insgesamt</b>	<b>1.546.372.977,18</b>	<b>2.844,77</b>	<b>3,76</b>
<b>Prävention (als Davonposition aus 5999)</b>	<b>45.262.079,51</b>	<b>83,27</b>	<b>-11,37</b>

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

Weitere Ausgaben	Gesamt	Pro Kopf
Verwaltungsausgaben	70.420.597,59	129,55
Sonstige Ausgaben	9.893.456,91	18,20
<b>Ausgaben gesamt (in Euro)</b>	<b>1.626.687.031,68</b>	<b>2.992,52</b>

Neben soliden Finanzen und starken Leistungen legt die mhplus Wert auf eine schlanke Verwaltung. So liegt die mhplus mit ihren Verwaltungskosten von 129,5 Euro pro Kopf der Versicherten unter dem Durchschnitt der gesetzlichen Krankenversicherungen. Diese verbuchen im gleichen Zeitraum einen Pro-Kopf-Betrag an Verwaltungsausgaben von 161,15 Euro.

### Ausgewählte Zusatzleistungen der mhplus:

Neben dem gesetzlich vorgegebenen Leistungskatalog hält die mhplus für ihre Versicherten zusätzliche Leistungen bereit, die in der Satzung der mhplus festgeschrieben sind. Die Versicherten der mhplus profitieren von diesen umfangreichen Zusatzleistungen. Dazu zählen beispielsweise folgende Angebote:

Zusatzleistungen	Genehmigungsquote/ Gesamtbetrag 2020
Gesundheitskurse	99,8% / 936.150 €
Professionelle Zahnreinigung	94,8% / 3.439.080 €
Osteopathie	97,2% / 1.544.500 €
Gesundheitsförderung für Vorschul- und Grundschul Kinder mit „PFIFFIX“ (Setting) im Kindergarten- und Schuljahr 2020/ 2021	5.398 Teilnehmer / 522.000 €
Präventionsprogramm in der stationären Pflege mit „Bewegung trotz(t) Alter“, (Setting)	193 Teilnehmer / 84.000 €

### Zahlen zur Inanspruchnahme ausgewählter gesetzlicher Leistungen

Die einfache Listung der Leistungsausgaben lässt in manchen Punkten kaum erahnen, was hinter den einzelnen Posten steht.

ambulante Behandlungen	Fälle 2020
ärztliche Behandlung	4.455.959
zahnärztliche Behandlung	816.858

Arbeitsunfähigkeit	Ausgaben 2020
Krankheitsfälle	311.185
Krankengeldfälle	17.079
Ausgaben Krankengeld	144.986.142 €

Zahnersatz	Fälle 2020
Anträge	37.587
Genehmigungen	36.550
Ablehnungen	1.037
Genehmigungsquote	97,2%

Schwangerschaft und Geburt	Zahl	Ausgaben 2020
Schwangerschaftsbudget Teilnehmer	3.726	266.985 €
Hebammenrufbereitschaft/ Häufigkeit d. Inanspruchnahme	159	44.836 €
stationäre Entbindung/ Fälle	4.116	nicht einzeln ausgewiesen
Haushaltshilfe wegen Schwangerschaft oder Entbindung/ Fälle	141	310.726 €

Fahrkosten	Zahl der Einsätze	Ausgaben 2020
Flugrettung	521	1.581.715 €
Rettungswagen	21.346	13.613.654 €
Notarzt	11.578	7.887.237 €
Taxen und Mietwagen	157.881	6.682.710 €

Pflege	2020
Pflegegeld Fälle	10.282
Pflegegeld Tage	2.899.402

Stationäre Krankenhausbehandlung/ ambulante OP	2020
stationäre Krankenhaufälle	78.883
stationäre Krankenhaustage	717.771
ambulante Operationen	9.626

Arzneimittel	Ausgaben 2020
Verordnungen	2.604.665
Ausgaben für Arzneimittel	264.632.065

*Haben Sie gewusst ...*

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

*... die Flugrettung: 521 Mal ist die Flugrettung im Berichtsjahr für unsere Versicherten im Einsatz gewesen. Kosten: 1,58 Mio. € ...*

*... der Rettungswagen: Der Rettungswagen startete 21.346 Mal, um mhplus Versicherten in einer Notlage zu helfen. Kosten 13,61 Mio. €.*

*... der Notarzteinsatz: 11.578 Mal kamen Notärzte für unsere Versicherten zum Einsatz. Kosten: rund 7,90 Mio. €.*

*In Summe trug die Solidargemeinschaft der mhplus für Rettungseinsätze mehr als 23 Mio. Euro, um Versicherten in Notfällen zu helfen.*

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

Wie alle gesetzlichen Krankenkassen, so 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 der 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 bindenden 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 schaut ein spezieller Widerspruchsausschuss noch einmal konkret auf 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 für die Kunden 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 bei begründetem Klärungsbedarf das Gericht, eine belastbare Entscheidung zu treffen, die für Versicherte und Krankenkasse Klarheit schafft.

<b>Beschwerden/ Ursachenbeseitigung</b>	<b>Beanstandungen</b>
<b>Beschwerden</b>	1.562
<b>Ursachenbeseitigungsquote</b>	99%
<b>Widersprüche</b>	3.964
<b>Klagen (Eingang)</b>	219
<b>Beschwerden 2020</b>	
<b>Gesamte Beschwerden</b>	1.562
<b>Ursachenbeseitigung</b>	992 von 1002 möglichen
<b>Widersprüche 2020</b>	
<b>abgeholte Widersprüche</b>	1.438
<b>zurückgenommene Widersprüche durch Kunden</b>	802
<b>abgewiesene Widersprüche</b>	1057
<b>sonstige</b>	667
<b>Gesamte eingegangene Widersprüche</b>	3.964
<b>Klagen 2020</b>	
<b>eingegangene Klagen</b>	219

## Warum Sie bei der mhplus In den besten Händen sind?

*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. Und es lohnt sich, Kunde oder Kundin der mhplus zu sein. Denn wir zahlen was viele andere nicht bezahlen. Zum Beispiel 40 Euro für eine professionelle Zahnreinigung oder einen Zuschuss von bis zu 60 Euro je Behandlung für bis zu zwei osteopathische Sitzungen im Jahr durch qualifizierte Osteopathen.*

*Haben Sie gewusst...*

*... dass die mhplus im Jahr 2020 durchschnittlich 2.844,77 Euro pro Versicherten für Leistungen ausgegeben hat?*

*Was diese Zahl allein nicht wiedergibt: Die Solidarität unserer starken Gemeinschaft rettet Leben ...*

*... etwa das eines Kleinkindes mit einer sehr seltenen, lebensbedrohlichen Erkrankung. Die neue, lebensrettende Medizin für dieses Kleinkind kostete 2 Mio. Euro. Als erste Krankenkasse in Deutschland übernahm die mhplus hier die Kosten für das neue Medikament. Heute freut sich das Kind mit seinen Eltern über große Fortschritte im Genesungsprozess.*

### **Die mhplus Krankenkasse im Profil:**

Die mhplus Krankenkasse ([www.mhplus.de](http://www.mhplus.de)) ist offen für gesetzlich Krankenversicherte. Über 900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen deutschlandweit mehr als eine halbe Million Versicherte. Unabhängige Tests belegen hohe Servicestandards und solide Finanzen. Der Zusatzbeitrag der mhplus beträgt 1,28 Prozent. Mit speziellen Versorgungsprogrammen unterstützen zusätzlich qualifizierte Experten der mhplus Patienten mit chronischen Krankheiten persönlich, langfristig und kompetent. In Fragen privater Zusatzversicherungen kooperiert die mhplus eng mit der SDK ([www.sdk.de](http://www.sdk.de))



# Wir sind: Offen fürs Leben – bei allem was wir tun.

*Denn nur so können wir uns verlässlich um Ihre Gesundheit kümmern.*