Transparenz-bericht 2024

Nachhaltig gesund.

Mobil KRANKENKASSE

Transparenz schafft Vertrauen – für eine nachhaltige Gesundheitsversorgung

In einer dynamischen und zunehmend digitalen Welt ist Transparenz nicht nur eine unternehmerische Pflicht, sondern ein Ausdruck von Verantwortung – gegenüber unseren Versicherten, unseren Partnern und unserer Gesellschaft. Sie ist Voraussetzung für eine gesunde Organisationskultur, faire Führung, ethisches Handeln und Innovationskraft.

Als Mobil Krankenkasse ist es unser Anspruch, Entwicklungen nachvollziehbar zu machen und Entscheidungen offen zu kommunizieren – intern wie extern. Denn wer den Anspruch hat, „nachhaltig gesund“ zu versichern, muss auch nachhaltig Vertrauen schaffen. Unser Transparenzbericht ist ein zentrales Instrument, um diese Haltung sichtbar zu machen.

2024 haben wir unsere Leistungen konsequent weiterentwickelt – mit dem klaren Fokus, Prävention zu stärken, Versorgung zu verbessern und die digitale Transformation im Gesundheitswesen aktiv mitzugestalten. Unser Handeln orientiert sich dabei an drei Grundsätzen: Qualität, Fairness und Weitblick.

Mit diesem Bericht geben wir Einblick in unsere Werte, unsere Maßnahmen und unser Verständnis von nachhaltiger Gesundheitsversorgung.

Mario Heise, Vorstand Mobil Krankenkasse

Inhaltsverzeichnis

4 Qualität, die überzeugt

5 Nachhaltigkeit – Verantwortung, die weiter reicht

6 Verantwortung leben, Gesundheit fördern

9 Prävention, die weiterdenkt

12 Gemeinsam gesund – mit Respekt und Verantwortung

13 Ökonomische Nachhaltigkeit: langfristig abgesichert

14 Verantwortungsvolle Entscheidungen für ökologische Nachhaltigkeit

15 Digital kompetent, präventiv stark, für alle nutzbar

17 Unser Beitrag zur Digitalisierung im Gesundheitswesen

20 Service, der vorausschaut. Für Ihre Gesundheit.

21 Eine wertvolle Ressource: Zeit

24 Immer ein offenes Ohr – auch wenn's unbequem wird

Qualität, die überzeugt

Die Mobil Krankenkasse steht seit Jahren für herausragende Präventionsangebote, zuverlässigen Service und ein umfassendes Leistungsportfolio. Dass unsere Arbeit nicht nur bei Versicherten, sondern auch bei unabhängigen Prüfstellen Anerkennung findet, macht uns stolz und zeigt: Unser Anspruch an Qualität wird messbar erfüllt.

Die Bewertungen für unsere wiederholten Auszeichnungen, berücksichtigen sowohl den Leistungsumfang als auch die Servicequalität, Kundenorientierung und Bonusprogramme.

Unsere Siegel sind eine Bestätigung. Sie geben Versicherten eine klare Orientierung und belegen unsere Stärke im Wettbewerb. Vor allem aber zeigen sie: Wer bei uns versichert ist, kann sich auf ausgezeichnete Leistungen verlassen.

Unsere Top-Auszeichnungen im Überblick:

Highlight-Zahlen 2024

Genehmigungsquote und durchschnittliche Bearbeitungsdauer:

Hilfsmittel
98,7 % | 3,7 Tage

Zahnersatz
97,3 % | 1,0 Tag

Krankengeld-auszahlung
98,7 % | 0,6 Tage

Haushaltshilfe
83,8 % | 2,2 Tage

Fahrkosten
98,3 % | 3,1 Tage

Pflegeleistungen
94,9 %

Feststellung Erstantrag
5,4 Tage

Verhinderungspflege
3,4 Tage

Kurzzeitpflege
9,8 Tage

Stationäre Reha
85,3 % | 3,0 Tage

Ambulante Vorsorge in anerkannten Kurorten
55,0 % | 2,0 Tage

Nachhaltigkeit: Verantwortung, die weiter reicht.

„Nachhaltig gesund“ ist für uns weit mehr als ein Motto – es prägt als Leitbild unser ganzheitliches Handeln. Wir gestalten **moderne Gesundheitsversorgung** und übernehmen Verantwortung für unsere Versicherten und innerhalb unseres Unternehmens – ökonomisch, sozial und ökologisch.

Prävention steht dabei für uns im Mittelpunkt: Mit **flexiblen Angeboten** zu Bewegung, Ernährung, Stressbewältigung und mentaler Gesundheit, finanzieller Unterstützung, digitalen Tools und persönlicher Beratung stärken wir Gesundheit und Gemeinschaft.

Unser Ziel: Prävention, die wirkt. Und Leistungen, die sich lohnen. Unser Nachhaltigkeitsbericht fasst die wesentlichen ökologischen sowie gesellschaftlichen und sozialen Entwicklungen im Geschäftsjahr 2024 zusammen. Alle Informationen finden Sie **hier.**

Verantwortung leben, Gesundheit fördern

Nachhaltigkeit zeigt sich in jedem Bereich unseres Handelns. Einen besonderen Stellenwert hat dabei die **soziale Nachhaltigkeit:** Wir schaffen Zugänge zu präventiven Gesundheitsangeboten, die Menschen frühzeitig unterstützen, gesundheitliche Chancengleichheit fördern und langfristig entlasten – individuell, alltagstauglich und wirksam.

Auch als Arbeitgeber handeln wir nachhaltig: mit fairer Bezahlung, Entwicklungsmöglichkeiten und einem Arbeitsumfeld, das auf Vertrauen und Wertschätzung basiert. Denn wer präventiv denkt, lebt soziale Verantwortung – und gestaltet Gesundheit zukunftsfähig.

Mit unseren zusätzlichen Präventionsleistungen fördern wir die nachhaltige Gesundheit unserer Versicherten.

Erweiterte Vorsorgeleistungen

Je früher Erkrankungen erkannt werden, desto besser können sie behandelt oder teils sogar verhindert werden. Dies fördert vor allem das Patientenwohl, schont aber auch Ressourcen. Für unsere Versicherten investierten wir im vergangenen Jahr knapp **10,9 Millionen € in umfassende Vorsorgeuntersuchungen.**

Mein Extra Gesundheitsgeld – 200*PLUS*

Im Rahmen von Mein Extra Gesundheitsgeld – 200*PLUS* unterstützten wir im vergangenen Jahr rund **120.000 Versicherte** bei ihren individuellen Gesundheitsausgaben und erstatteten pro Versichertem bis zu **200,00 €** pro Jahr für ihre ganz persönliche Gesundheitsvorsorge wie z. B. Professionelle Zahnreinigung, Osteopathie oder PAP-Abstrich.

Gesundheitskurse und Gesundheitsreisen

Prävention ist ein zentrales Element, um die Gesundheit langfristig und damit nachhaltig zu schützen. Im Jahr 2024 übernahmen wir in **28.596 Fällen 100 % der Kosten** für Gesundheitsvorsorge in den Bereichen Stress, Bewegung, Ernährung und Suchtmittelkonsum. Mit bis zu **1.200,00 €** jährlich bieten wir seit 2023 den höchsten Zuschuss für Gesundheitskurse im Vergleich zu anderen Krankenkassen.

Bonusprogramm fit*for*cash

Wir unterstützen gesundheitsbewusstes Verhalten finanziell über unser Bonusprogramm. 2024 haben **85.411 unserer Versicherten** diese Möglichkeit genutzt. Der **neue Starter-Bonus in Höhe von 100,00 €** wurde dabei **23.518-mal** ausgezahlt!

Mit **fit*for*cash** bieten wir eines der attraktivsten Bonusprogramme auf dem Markt – transparent, flexibel und direkt belohnend. Unsere Versicherten profitieren nicht nur gesundheitlich, sondern auch finanziell. Dieses Programm motiviert nachhaltig zu einem gesunden Lebensstil und zeigt, dass sich Prävention bei der Mobil Krankenkasse doppelt auszahlt.

Christian Beste,
Bereichsleitung Vertrieb

Besondere Vorsorgeleistungen: Das ist es uns wert.

5,2 Mio. €
für verhaltensbezogene Prävention

3,4 Mio. €
für betriebliche Gesundheitsförderung/Prävention arbeitsbedingter Gefahren

2,3 Mio. €
für nichtbetriebliche Lebenswelten und Gesundheitsförderung

Prävention, die weiterdenkt

Prävention endet für uns nicht bei klassischen Gesundheitskursen. Wir verstehen sie als Zukunftsaufgabe – und investieren gezielt in **innovative Leistungen, digitale Angebote und wissenschaftlich fundierte Konzepte,** die unsere Versicherten dort erreichen, wo es zählt: im Alltag. Gerade bei komplexen Themen wie Adipositas oder psychischer Gesundheit braucht es neue Wege, um wirksam zu unterstützen. Wir gehen diese Wege – mit Partnern, Projekten und Produkten, die zeigen, was moderne Prävention leisten kann.

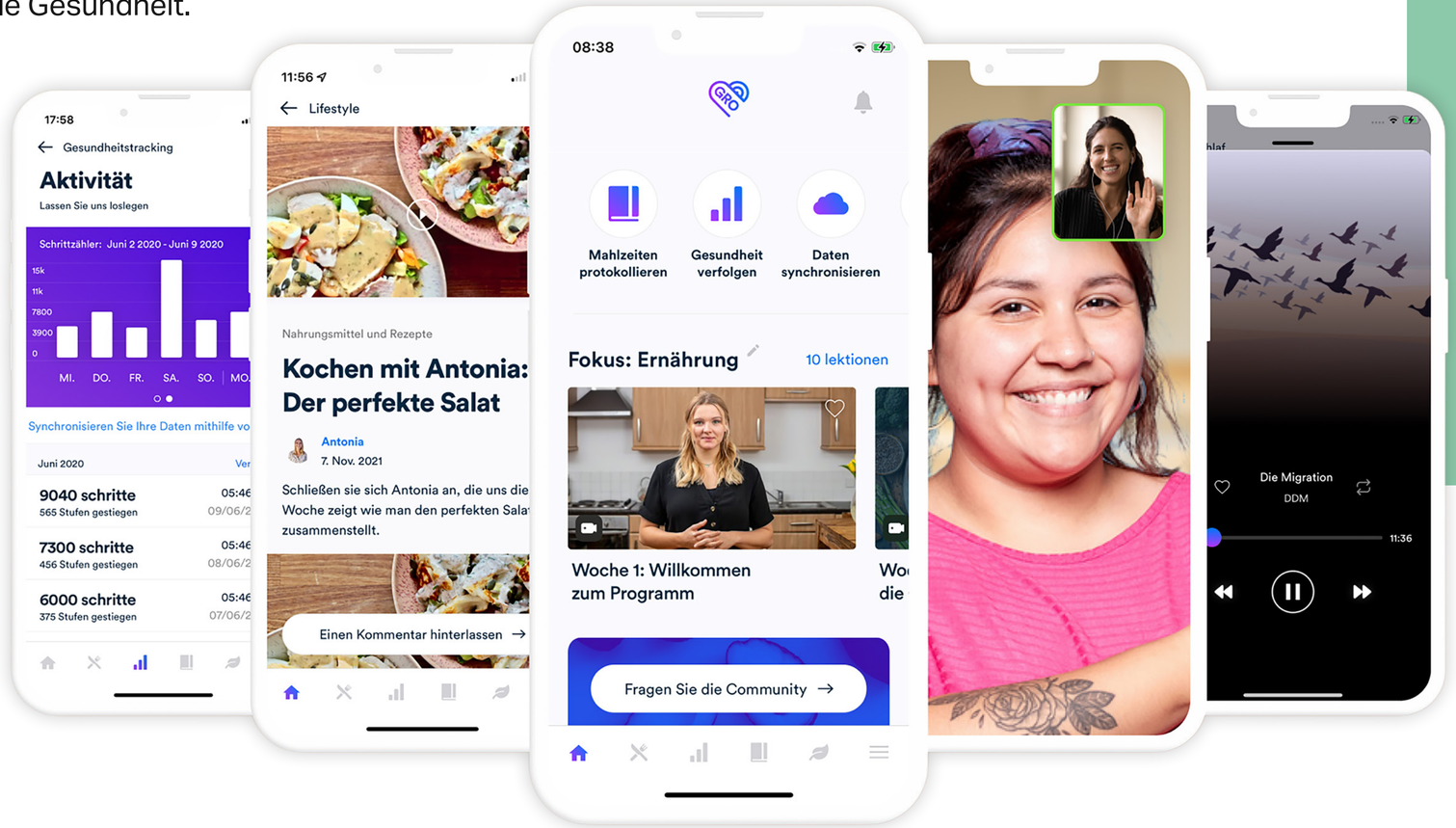
Adipositas – Eine wachsende Herausforderung

Rund **zwei Drittel (67 %) der Männer** und die **Hälfte (53 %) der Frauen in Deutschland** gelten als übergewichtig. Ein Viertel der Erwachsenen ist sogar stark übergewichtig – also **adipös.** Das betrifft **23 % der Männer und 24 % der Frauen.*** Diese Zahlen unterstreichen: Adipositas ist längst eine gesamtgesellschaftliche Herausforderung. Die Mobil Krankenkasse begegnet ihr mit **konkreten Maßnahmen –** etwa durch finanzielle Zuschüsse zu **Präventionskursen, das Extra Gesundheitsgeld 200*PLUS* oder digitale Programme** wie Gro Health, das bei gesunder Ernährung, Stressbewältigung und Bewegung unterstützt.

*Quelle: Robert Koch-Institut, Adipositas-Faktenblatt 2024

Gro Health – Digitale Hilfe bei Adipositas

Adipositas ist eine chronische Erkrankung und braucht langfristige Lösungen. Mit dem digitalen Programm **Gro Health** ermöglichen wir eine **ganzheitliche Unterstützung bei Adipositas.** Das Angebot kombiniert medizinisch fundierte Inhalte mit individueller Begleitung in den Bereichen Ernährung, Bewegung, Verhalten und mentale Gesundheit.



Gro Health in Fakten:

Inhalt:
personalisiertes Schulungsprogramm, Forum mit Gleichgesinnten, Ernährungstagebuch, Gesundheitstracking und Rezeptdatenbank

Dauer der App-Nutzung:
zwölf Monate

Kosten:
kostenlos für alle unsere Versicherten ab 18 Jahren mit Adipositas (BMI ≥ 30 - < 40)

Ausschlusskriterien:
Schwangerschaft oder Stillzeit

Gro Health ist ein entscheidender Schritt, Prävention und Versorgung besser zu verzahnen.

frühstArt – besser ankommen im Leben

Früh ansetzen, um langfristig zu schützen: Im Rahmen des Projekts **frühstArt** besuchen geschulte Coaches **betroffene Kinder** (im Alter von 3 bis 6 Jahren mit Übergewicht) und ihre Eltern. Dabei beraten sie zu **mehr körperlicher Aktivität,** einem **gesünderen Ess- und Schlafverhalten** und einer **Reduzierung des Medienkonsums.** Zur Unterstützung wird den Eltern eine App zur Verfügung gestellt. Ziel ist es, Maßnahmen zur Lebensstiländerung frühzeitig und umfassend umzusetzen und Eltern sowie betreuende Ärzte einzubeziehen.

Innovationen für eine bessere Versorgung

Die Mobil Krankenkasse beteiligt sich seit Jahren aktiv an Projekten des Innovationsfonds, bisher an über 50. Auch beim Projekt frühstArt bringen wir unser Wissen ein, um neue Ansätze für Prävention und Versorgung frühzeitig in die Praxis zu bringen.

Innovationsfondsprojekte 2024:

Beteiligung als Konsortialführung/-partner:
12 Projekte

Beteiligung als Kooperationspartner:
19 Projekte

Digitale Gesundheitsanwendungen

Wir fördern **digitale Lösungen,** die wirklich helfen:
Mit einer steigenden Anzahl an zugelassenen Digitalen Gesundheitsanwendungen (DiGA) bieten wir Versicherten Zugang zu digitalen Therapien auf Rezept, beispielsweise bei Depressionen, Tinnitus oder Migräne.

Unsere Versicherten profitieren von **geprüften Inhalten, niedrigschwelliger Nutzung** und **schneller Kostenübernahme.**

2024 in Zahlen:

Anzahl Leistungsempfänger einer DiGA 2024:
5.927

Anzahl abgerechneter Rezepte/Anträge 2024:
7.421

Gesamtkosten DiGA 2024:
1.372.192,53 €

Gemeinsam gesund – mit Respekt und Verantwortung

Verantwortung endet bei uns nicht am Schreibtisch. Sie beginnt dort, wo Strukturen geschaffen werden, die Menschen respektieren, Vielfalt fördern und nachhaltiges Handeln möglich machen. Sie zeigt sich in unserer Haltung gegenüber Mitarbeitenden, Versicherten und der Gesellschaft – und sie prägt unser tägliches Handeln.

Gleichstellung: Faire Chancen für alle

Gleichstellung ist bei der Mobil Krankenkasse gelebter Anspruch. Wir setzen uns dafür ein, dass alle Mitarbeitenden – unabhängig von Geschlecht, Alter, familiärer Situation oder anderen persönlichen Merkmalen – die gleichen beruflichen Chancen und Entwicklungsmöglichkeiten haben. Das gilt auch für faire Bezahlung, transparente Prozesse und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Mit einem klaren Wertefundament fördern wir eine Arbeitskultur, in der **Respekt und Fairness** selbstverständlich sind.

1.867
Beschäftigte gesamt

1.336
71,56 %
Anteil weiblich

531
28,44 %
Anteil männlich

706 | 37,81 %
Teilzeitbeschäftigte

Diversity: Vielfalt bewusst gestalten

Vielfalt ist kein Trend, sondern gesellschaftliche Realität und ein wichtiger Faktor für Innovation und Zusammenhalt. Als Körperschaft des öffentlichen Rechts und verantwortungsbewusster Arbeitgeber erkennen wir die Chancen, die in Diversity liegen: Seit 2023 engagieren wir uns mit einer **unternehmensweiten Diversity-Initiative** für **mehr Sichtbarkeit, Toleranz und Wertschätzung.** Ob über die Unterzeichnung der Charta der Vielfalt, Beteiligung an Aktionstagen oder interne Angebote – wir schaffen Raum für Unterschiede und setzen gezielte Impulse für ein inklusives Miteinander.

Ökonomische Nachhaltigkeit: langfristig abgesichert

Wir gehen mit den wirtschaftlichen Ressourcen, die wir als Körperschaft des öffentlichen Rechts zur Verfügung gestellt bekommen, kostenbewusst um und setzen sie zielgerichtet dafür ein, das gesundheitliche Gemeinwohl zu unterstützen und zu fördern.

Unsere Ausgaben und Einnahmen 2024

Ausgaben	Einnahmen
3,51 Mrd. € Leistungsausgaben inklusive Prävention	**3,11 Mrd. €** Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds
168,7 Mio. € Verwaltungsausgaben	**339,1 Mio. €** Einkommensausgleich
	36,4 Mio. € sonstige Einnahmen (z. B. aus Ersatzansprüchen gegen Dritte und Fördermittel aus dem Innovationsfonds)

Verwaltungskosten
Wir haben einen genauen Blick auf unsere Verwaltungskosten und prüfen dafür z. B. sukzessive die Optimierung bzw. Reduzierung unserer Büroflächen.

Ausführliche Zahlen, Daten und Fakten rund um unsere Ausgaben und Einnahmen finden Sie in unserem **Geschäftsbericht 2024**

Verantwortungsvolle Entscheidungen für ökologische Nachhaltigkeit

Umweltschutz ist auch Gesundheitsschutz: Wir gehen so schonend wie möglich mit natürlichen Ressourcen um. Wir richten unser Handeln und unsere Geschäftsprozesse so aus, dass Wasser, Energie und endliche Rohstoffe nicht verschwendet und durch nachwachsende Rohstoffe und erneuerbare Energien ersetzt werden.

Vor Ort und in der Kommunikation
An unseren Standorten und darüber hinaus versuchen wir auf vielen Wegen, unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern und Ressourcen einzusparen.

Umweltbewusste Standorte
Alle unsere Standorte werden mit Ökostrom betrieben. In unseren Büros setzen wir auf Desk-Sharing und mobiles Arbeiten – und das weitestgehend papierlos.

Ökologischer Schriftverkehr
Jeder, der von uns Papierpost erhält, bekommt diese natürlich auf Recyclingpapier – klimafreundlich versendet mit GoGreen der Deutschen Post. Für Broschüren, Flyer und unser Magazin nutzen wir Papier, welches das EU-Ecolabel trägt und FSC-zertifiziert ist.

Digitales Postfach
In unserer Service-App und unserem Online-Service-Portal (OSP) haben unsere Versicherten die gesamte Kommunikation mit uns immer digital im Blick.

Digital kompetent, präventiv stark, für alle nutzbar.

Wie in vielen anderen Bereichen gewinnt die Digitalisierung auch im Gesundheitswesen immer mehr an Bedeutung. Doch Begrifflichkeiten wie **ePA, eGK** oder **eMP** (Erläuterung auf den folgenden Seiten) sorgen bei den meisten nach wie vor für Fragezeichen. **Die Stärkung der digitalen Gesundheitskompetenz ist unsere Aufgabe als Krankenkasse.** In dem Zusammenhang ist es wichtig, Versicherte über digitale Gesundheitsanwendungen umfassend zu informieren und aufzuklären. Die Aufklärungsarbeit soll dazu beitragen, unseren Versicherten eine noch bessere und individuellere Versorgung bieten zu können. Mit **einfach bedienbaren Apps** und **Portalen** sowie **zahlreichen Interaktionsmöglichkeiten** soll die Gesundheitskompetenz unserer Versicherten gefördert werden. Dabei ist es besonders wichtig, alle Personen mitzunehmen – unabhängig von ihrer digitalen Affinität.

Elektronische Patientenakte (ePA):

In der **ePA** werden **medizinische Befunde und Informationen** aus vorhergehenden Untersuchungen und Behandlungen **über Praxis- und Krankenhausgrenzen hinweg** gespeichert.

Elektronische Gesundheitskarte (eGK):

Die **eGK** dient als **Versicherungsnachweis,** wenn Versicherte medizinische Leistungen von Ärzten, im Krankenhaus oder von Apotheken in Anspruch nehmen möchten.

Notfalldaten (NFD):

Notfalldaten sind notfallrelevante medizinische Informationen, die auf der elektronischen Gesundheitskarte gespeichert werden und aus der medizinischen Vorgeschichte des Patienten resultieren.

Elektronischer Medikationsplan (eMP):

Hier werden die **Medikationsdaten** und weitere Informationen auf der elektronischen Gesundheitskarte des Patienten gespeichert.

Elektronisches Rezept (E-Rezept):

Das **elektronische Rezept** ist seit dem 1. Januar 2024 für alle **gesetzlich verbindlich:** Versicherte erhalten **verschreibungspflichtige Arzneimittel** von ihren Ärzten nur noch per E-Rezept.

Videosprechstunde:

Bei der **Videosprechstunde** handelt es sich um eine **telemedizinisch gestützte Betreuung** von Patienten.

Digitale Gesundheitsinformationen:

Mit unserem Bildungs- und Informationsangebot möchten wir Versicherte dabei unterstützen, **verlässliche digitale Informationen und Angebote** zu finden, zu verstehen und richtig nutzen zu können.

Datenschutz und Datensicherheit:

Da Gesundheitsinformationen zu den besonderen Arten **personenbezogener Daten** gehören, muss dem **Datenschutz** im Gesundheitswesen besonders **große Aufmerksamkeit** geschenkt werden.

So funktioniert's:
Einfach **hier** klicken, Thema auswählen und alles rund um die Digitalisierung im Gesundheitsbereich und die innovativsten digitalen Gesundheitsanwendungen erfahren.

Unser Beitrag zur Digitalisierung im Gesundheitswesen

Online-Präventionskurse

Aktiv werden für die Gesundheit: Mit unseren **zertifizierten Online-Gesundheitskursen** aus allen Präventionsfeldern können Versicherte von überall und zu jeder Zeit aktiv etwas für die eigene Gesundheit tun. Ob Stressmanagement, Bewegung, Ernährung oder Suchtmittelkonsum – in unserer Kursdatenbank bieten wir eine große Auswahl an verschiedenen Kursen und unterstützen unsere Versicherten mit **bis zu 1.200,00 € jährlich für zwei zertifizierte Gesundheitskurse.**

Unsere App MOBIL ME by Mobil Krankenkasse

Unsere Versicherten können alles bequem und einfach über die **Service-App** erledigen:

- persönliches digitales Postfach
- Dokumente hochladen und absenden
- Bonusprogramm fit*for*cash
- Verwaltung persönlicher Daten
- aktuelle News rund um die Krankenkasse

Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA)

Eine Digitale Gesundheitsanwendung (DiGA) ist ein **digitales Medizinprodukt,** das als App oder Webanwendung verfügbar ist. Verordnungsfähige Apps sind im DiGA-Verzeichnis des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte gelistet. DiGA können von Ärzten, Psychotherapeuten und Krankenhäusern verordnet werden oder von Versicherten direkt beantragt werden. Die Verordnung kann über unser **Kontaktformular** oder die **App MOBIL ME** eingereicht werden. Nach erfolgreicher Prüfung wird ein Rezeptcode (Zeichenkette) zur Aktivierung der Anwendung bereitgestellt. Die medizinischen Daten einer DiGA können in der **elektronischen Patientenakte (ePA) gespeichert** werden. Dafür muss der DiGA-Anbieter berechtigt werden.

89 % der eingegangen Anträge auf Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA) wurden 2024 genehmigt. Die Bearbeitungszeit betrug im Schnitt **0,5 Tage.**

teleclinic

Online-Sprechstunde der TeleClinic

Fachkompetent und 24/7 verfügbar: Die Online-Sprechstunde der TeleClinic haben unsere Versicherten 2024 ganze **8.267-mal** in Anspruch genommen – das ist ein **Anstieg von über 50 %** im Vergleich zum Vorjahr.

Die Videosprechstunde der TeleClinic bietet zahlreiche Vorteile und steht unseren Versicherten für eine fachkompetente Beratung mit Ärzten aus allen wichtigen Fachrichtungen **kostenlos** zur Verfügung. Die Ärzte der TeleClinic können in Einzelfällen auch einer direkten Behandlung nachgehen – schnell und unkompliziert:

- Rückenschmerzen
- Kopfschmerzen
- Magen-Darm-Beschwerden
- grippaler Infekt/Erkältung
- Augenentzündung
- Blasenentzündung
- Hautveränderungen/-ausschläge
- Insektenstiche
- Beratung zu Operationen/Medikamenten/Therapiemöglichkeiten
- reisemedizinische Beratung

Service, der voraus-schaut. Für Ihre Gesundheit.

Guter Service beginnt nicht erst im Krankheitsfall. **Als Partner für nachhaltige Gesundheit sind wir frühzeitig zur Stelle:** mit Antworten, Orientierung und persönlicher Begleitung **– digital, telefonisch** oder **vor Ort.** So schaffen wir Vertrauen, erleichtern den Zugang zu wichtigen Leistungen und stärken unsere Versicherten darin, aktiv für ihre Gesundheit vorzusorgen.

Eine wertvolle Ressource: Zeit

Die Qualität eines Services zeigt sich besonders, wenn schnelle Lösungen gefragt sind.
Unsere Versicherten können sich auf Verfügbarkeit, Einfachheit und Transparenz verlassen.

E-Mails

2024 erhielt unser Kundenservice **158.071** E-Mails. Davon wurden **140.259** innerhalb von **24 Stunden** beantwortet.

Anrufe

Von **1.799.831** Anrufen wurden **92,16 %** (1.658.724) angenommen, im Schnitt innerhalb von **01:29 Minuten.**

Service-Points

20.734 persönliche Kundenkontakte wurden an unseren vier Service-Points verzeichnet.

Personal

Unsere Mitarbeitenden bearbeiten die Anliegen **mehrsprachig und kompetent.** Für polnisch sprechende Versicherte gibt es eine speziell eingerichtete Hotline.

Briefe

77,3 % der **1.167.373** Briefe wurden innerhalb von **48 Stunden** beantwortet.

Online-Service-Portal

14.271 Dokumente wurden 2024 über das **Online-Service-Portal** eingereicht. Die Anzahl hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr **mehr als verdoppelt.** Eine Steigerung von über **43 %** konnte bei den Online-Leistungsanträgen mit **4.161** Stück verzeichnet werden. Die starken Nutzungszahlen bestätigen: Digitale Lösungen sind für uns elementarer Bestandteil einer nachhaltigen Gesundheitsversorgung.

Kundenstimmen

„Die Mobil Krankenkasse ist schnell, unbürokratisch und serviceorientiert.“

„Super Leistungen. Klare und schnelle Antworten bei Fragen.“

„Ich habe bisher immer eine freundliche und kompetente Reaktion auf meine Anliegen erhalten.“

„Ich bin absolut zufrieden, fühle mich optimal betreut und versichert.“

Kundenzufriedenheit 2024 – Auszüge aus unserer Kundenzufriedenheitsbefragung

88 %
Gesamtzufriedenheit

86 %
Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer

90 %
Versicherte, die die Mobil Krankenkasse als zuverlässig einstufen

91 %
Zufriedenheit mit dem Service

81 %
würden die Mobil Krankenkasse weiterempfehlen

Übrigens: Weiterempfehlen lohnt sich!

Für jedes neu geworbene Mitglied erhalten unsere Versicherten **30,00 €**.

Ein starkes Zeichen für mehr Patientensicherheit

Behandlungsfehler im Sinne von § 66 sind vermeidbare Fehler bei der medizinischen Versorgung. Als Mobil Krankenkasse stehen wir in der Verantwortung, solche Fehler zu erfassen, zu analysieren und Maßnahmen zur Patientensicherheit zu fördern. Deshalb hat die Mobil Krankenkasse beschlossen, **ab dem Jahr 2025** einen **eigenen Beauftragten für Patientensicherheit** zu etablieren. Damit folgen wir den Empfehlungen der WHO und des Aktionsbündnisses Patientensicherheit und setzen ein **klares Zeichen für Verantwortung, Qualität und Vertrauen.**

Patientensicherheit ist ein wesentlicher Bestandteil einer hochwertigen Versorgung. Mit einem Beauftragten für Patientensicherheit schaffen wir eine zentrale Ansprechstelle, um Risiken frühzeitig zu erkennen und die Sicherheit unserer Versicherten gezielt zu stärken.

Mario Heise
Vorstand

Behandlungsfehler/Anzahl der Unterstützungsfälle nach § 66 SGB V

gesamt:

373 Fälle

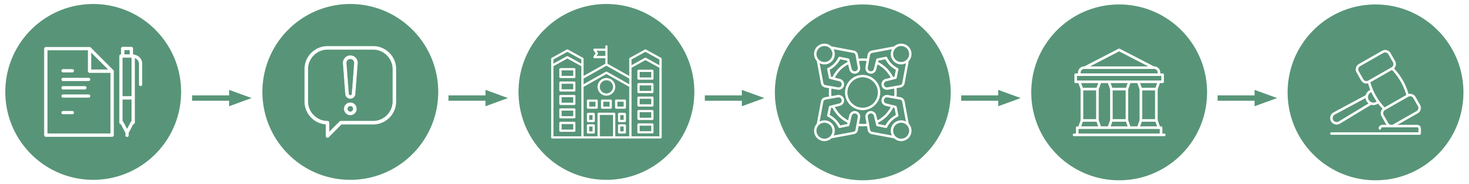
mit MDK-Begutachtung:

76 Fälle

Immer ein offenes Ohr – auch wenn's unbequem wird

Verschiedene Situationen aus dem Alltag mit unseren **951.416 Versicherten** zeigen: Es läuft nicht immer alles glatt. Hin und wieder kann es zu Missverständnissen oder Unstimmigkeiten kommen. Doch wir sind der Ansicht: Es gibt für alles eine Lösung.

Exemplarischer Ablauf von Widerspruch und anschließender Klage



Krankenversicherung

4,9	0,2	57,1 %
Widersprüche je 1.000 Versicherte	**Klagen** je 1.000 Versicherte	Anteil der Klagen, die **zu Gunsten der Krankenkasse** entschieden wurden

Pflegeversicherung

2,6	0,2	56,2 %
Widersprüche je 1.000 Versicherte	**Klagen** je 1.000 Versicherte	Anteil der Klagen, die **zu Gunsten der Pflegekasse** entschieden wurden

Beschwerden

28,4	27.010	97,4 %
Beschwerden je 1.000 Versicherte	Anzahl der **eingegangenen Beschwerden**	**Bearbeitung innerhalb von 48 Stunden**

Impressum

Herausgeber und inhaltlich verantwortlich:
Mobil Betriebskrankenkasse
Friedenheimer Brücke 29
80639 München
mobil-krankenkasse.de

Redaktion, Gestaltung und Umsetzung:
engelmann + kryschak Werbeagentur GmbH
Alle Rechte vorbehalten.

Bildnachweise:
Getty Images (alle)
Mobil Krankenkasse (Seite 2, 4, 10)

Gender-Hinweis
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter und beinhalten keinerlei Wertung.

November 2025