

GESCHÄFTSBERICHT 2020

**DIGITALE PERSPEKTIVEN  
IN BEWEGENDEN ZEITEN**



# INHALTS- VERZEICHNIS

03

Vorwort  
Vorstandsvorsitzender Mario Heise

04

Telemedizin in Corona-Zeiten:  
Die Nachfrage steigt

05

24/7 bestens beraten:  
mit der Online-Sprechstunde für alle Altersgruppen

07

Corona und die Mobil Krankenkasse:  
unser Jahr 2020

08

2020: Zahlen und Fakten

09

Impressum





# GESUND DURCH DIE KRISE – MIT ZUSAMMENHALT UND DIGITALEN MÖGLICHKEITEN

## Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2020 hat uns alle vor besondere Herausforderungen gestellt. Mit dem Beginn der Corona-Pandemie waren auch wir gezwungen, neue Wege zu gehen. Bestehende Arbeitsstrukturen mussten angepasst und an das allgemeine Geschehen angeglichen werden. An oberster Stelle standen und stehen dabei der Schutz und die Gesundheit unserer Mitarbeitenden. Mit der gleichen Dringlichkeit mussten Lösungen gefunden werden, um unseren Versicherten die gewohnte Servicequalität und das gleiche umfassende Leistungsportfolio bieten zu können. Für beide Prioritäten haben wir Lösungen gefunden, die uns bis heute begleiten und erfolgreich durch diese turbulente Zeit bringen und brachten.

Ein Thema, das hierbei vor allem auf Produktebene in den Fokus rückt, ist die Telemedizin. Um Praxisbesuche zu vermeiden, aber trotzdem umfassend gesundheitlich beraten und versorgt zu sein, erlebte der digitale Arztbesuch einen regelrechten Boom im Laufe der letzten Wochen und Monate. Die Möglichkeit, rund um die Uhr, an allen Tagen der Woche medizinischen Rat zu bekommen, nutzen auch unsere Versicherten rege.

Inbesondere mit der Online-Sprechstunde der TeleClinic konnten wir diesen Anspruch auf Versichertenseite bedienen und damit unsere bereits angestoßene E-Health-Offensive weiter ausbauen.

Da das Bedürfnis in der Gesellschaft steigt, die Gesundheit selbst in die Hand zu nehmen, reagieren wir als Krankenkasse darauf und richten unser Leistungspaket entsprechend aus: Mit Mein Extra-Gesundheitsgeld – 200PLUS wollen wir unsere Versicherten zukünftig dabei unterstützen, aktiv in die eigene Gesundheitsvorsorge zu investieren. Für beliebte Leistungen stellen wir dazu ein Extra-Geld von bis zu 200,00 Euro zur Verfügung.

Wie eingangs erwähnt, mussten auch wir im letzten Jahr eine interne Antwort auf die Corona-Pandemie suchen. Mit der schnellen und unkomplizierten Umsetzung eines Home-office-Arbeitsmodells haben wir es geschafft, dass Arbeitsabläufe ohne Einschränkungen weiterlaufen und unsere Versicherten sich weiterhin auf einen starken Partner an ihrer Seite, vor allem in dieser herausfordernden Zeit, verlassen konnten. Wie uns das im Detail gelungen ist, lesen Sie auf den folgenden Seiten.

Nun blicke ich zuversichtlich auf die kommenden Monate – mit Ihnen an unserer Seite.

Bleiben Sie gesund und passen Sie auf sich auf.

Ihr Mario Heise  
Vorstandsvorsitzender

# TELEMEDIZIN IN CORONA-ZEITEN: DIE NACHFRAGE STEIGT

Vor allem seit Beginn der Corona-Pandemie ist die Digitalisierung in der medizinischen Beratung zunehmend auf dem Vormarsch. Mehr und mehr Menschen lassen sich am Telefon oder online von einem Arzt beraten – oder informieren sich selbst umfassend zu Gesundheitsfragen im Netz. Eine repräsentative forsa-Umfrage im Auftrag der Mobil Krankenkasse unterstreicht diesen Trend.



## Zahlen, die für sich sprechen

Von rund 2.000 Befragten gab etwa die Hälfte an, in den vergangenen zwölf Monaten ein- bis fünfmal im Internet zu Krankheitssymptomen und/oder Therapien recherchiert zu haben. Etwa 20 % taten dies sogar noch häufiger.

Und auch, wenn es um die direkte und konkrete Beratung durch einen Arzt geht, fördert Corona die Bereitschaft hierzu: 25 % der Nutzer von Telemedizin sehen einen Vorteil darin, sich digital Rat holen zu können. Sie nutzen die telemedizinische Beratung seit Beginn der Pandemie nach eigenen Angaben öfter als vorher. Rund 64 % derjenigen, die telemedizinisch beraten wurden, erklärten, dass sie auch nach Abklingen der Krise weiterhin auf Telemedizin setzen würden.

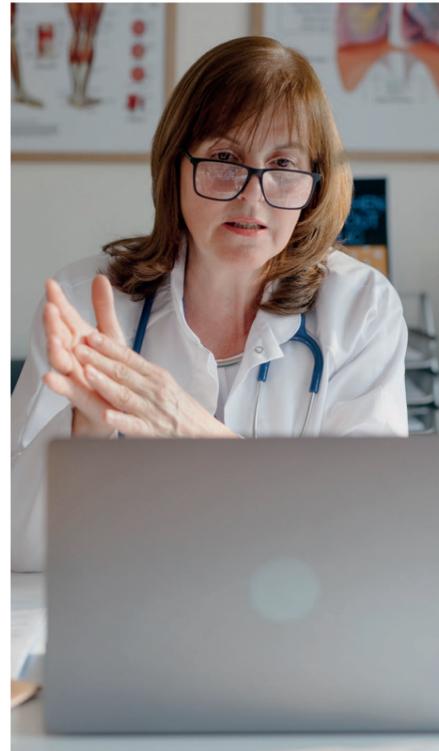
## Gemeinsam und nicht allein gelassen

Durch die orts- und zeitunabhängige Beratung haben Patienten die Chance, über Computer oder Telefon wichtige Fragen zu klären und fühlen sich dadurch nicht allein gelassen. Vor allem während der Corona-Pandemie ist diese Möglichkeit wertvoll, da sich Patienten keiner Gefahr durch Ansteckung, beispielsweise bei einem Praxisbesuch, aussetzen müssen.

## Die Vorteile des Online-Angebots

Laut Ergebnissen der Umfrage sind Videosprechstunden vor allem für eine schnelle Beratung, eine Verlaufsbeurteilung oder eine Abklärung medizinischer Fragestellung der optimale Weg. Telemedizin ist damit eine Riesenchance. Vor allem in den letzten Monaten wurde deutlich, dass es einen großen Bedarf gibt und diese Form der Interaktion von den Menschen angenommen wird. Auch in ländlichen Regionen erweitert und verbessert die telemedizinische Beratung die Möglichkeiten medizinischer Betreuung.





## 24/7 BESTENS BERATEN: MIT DER ONLINE-SPRECHSTUNDE FÜR ALLE ALTERSGRUPPEN

Besonders während der Corona-Pandemie erlebt die telemedizinische Beratung einen Boom. Mit der Online-Sprechstunde der TeleClinic kann die Mobil Krankenkasse diesem Anspruch ihrer Versicherten nachkommen. Das Angebot umfasst mittlerweile die medizinische Beratung für alle Altersgruppen. Und auch zu Kinderkrankheiten beraten die Ärzte der TeleClinic.

Per Telefon oder Videogespräch stehen den Versicherten der Mobil Krankenkasse Ärzte vieler Fachrichtungen rund um die Uhr zur Verfügung. Sieben Tage die Woche, das ganze Jahr über, auch an Feiertagen. Und das vollkommen kostenlos.

### Wenige Klicks – schon ist der Arzt da

Versicherte gehen dazu einfach auf [teleclinic.com](https://teleclinic.com) oder laden sich die TeleClinic-App herunter. Dort legen sie einen Account an, schildern ihr Anliegen, buchen dann einen Arzttermin und schon steht ein Arzt zur Verfügung.

### Großes Potenzial bei chronischen Erkrankungen

Vor allem bei chronischen Krankheiten wie zum Beispiel Diabetes trägt eine telemedizinische Beratung dazu bei, dass Patienten ein Stück weit unabhängiger und kontrollierter leben können. Die Rückkopplung mit dem Arzt ist sehr viel einfacher möglich und erlaubt es Patienten, eine autonomere und aktivere Rolle einzunehmen. Rund ein Viertel der Befragten, die sich in den letzten zwölf Monaten haben telemedizinisch beraten lassen, taten dies aufgrund einer chronischen Erkrankung.

### Frauen übernehmen die Führung

In Sachen Telemedizin greifen Frauen sehr viel häufiger auf diese Form der Beratung zurück als Männer. Laut unserer forsa-Umfrage gaben 30 % der befragten Frauen, die in den letzten zwölf Monaten telemedizinischen Rat suchten, an, dies auch während der Corona-Pandemie getan zu haben – anstatt den Gang in die Arztpraxis anzutreten. Männer hingegen nutzten das Angebot nur zu 17%.

Woher kommt das? Experten begründen dies damit, dass Frauen bezüglich ihrer Gesundheitsfürsorge interessierter und aufgeklärter sind. Sie holen sich eher als Männer Rat, wenn Unsicherheit besteht oder konkrete Fragen zu Symptomen oder Therapieansätzen aufkommen.

### Telemedizin hat ihre Grenzen

Der persönliche Kontakt zwischen Arzt und Patient kann jedoch auch durch die Telemedizin nicht vollkommen ersetzt werden. Manche Krankheiten oder Beschwerden werden erst durch die menschliche Interaktion sichtbar. Blutabnahme und Labordiagnostik funktionieren sogar nur über den direkten Kontakt. Auch viele der Patienten, wie in unserer forsa-Umfrage deutlich wird, präferieren den direkten Austausch mit dem Facharzt.

Mehr Informationen zur Online-Sprechstunde unter:  
[mobil-krankenkasse.de/online-sprechstunde](https://mobil-krankenkasse.de/online-sprechstunde)



# EXTRA-GELD FÜR EXTRA-LEISTUNGEN: MEIN EXTRA-GESUNDHEITSGELD – 200PLUS

Was braucht mein Körper und was tut mir und meiner Gesundheit gut? Um dem Bedürfnis der Menschen nach mehr Entscheidungsmöglichkeiten rund um die Förderung der eigenen Gesundheit nachzukommen, steckt die Mobil Krankenkasse viel Arbeit in ein neues Produkt: Mein Extra-Gesundheitsgeld – 200PLUS soll Versicherten schon im kommenden Jahr die Möglichkeit geben, 200,00 Euro zusätzlich in die eigene Gesundheit zu investieren.

## Vorbereitung auf Hochtouren

In den letzten Monaten wurde dazu eine umfangreiche Konzeptionsphase eingeläutet und jede Menge Herzblut in die Vorbereitung des Markteintritts gesteckt. Pünktlich zum Jahreswechsel 2021 soll das brandneue Produkt Mein Extra-Gesundheitsgeld – 200PLUS durchstarten.

## Umfassende Gesundheitsförderung

Allen Versicherten bietet die Mobil Krankenkasse damit zukünftig die Chance zu aktiver Gesundheitsfürsorge. „Wir beteiligen uns mit jeweils 200,00 Euro zusätzlich an der Gesundheit unserer Versicherten. Sie selbst können aus mehreren Möglichkeiten auswählen, für welche Leistungen sie das zusätzliche Geld einsetzen möchten“, so Christian Schmidt, Bereichsleitung Vertrieb bei der Mobil Krankenkasse.

## Was beinhaltet das Gesundheitsgeld?

Mein Extra-Gesundheitsgeld – 200PLUS können Versicherte für vier verschiedene Leistungen einsetzen – und das so, wie sie es möchten.

Sie können ihr 200-Euro-Budget für Zahnprophylaxe-Behandlungen verwenden (bis zu 40,00 Euro pro Jahr für eine professionelle Zahnreinigung werden erstattet), für Osteopathie (bis zu 120,00 Euro für maximal drei Behandlungen à 40,00 Euro), für eine Kinesiotherapie bei Erkrankungen des Muskel-Skelett-Systems und des Bindegewebes (bis zu 40,00 Euro) oder für zusätzliche apothekenpflichtige Arzneimittel (bis zu 100,00 Euro).

## So läuft's ab

Die Rechnungen über die Behandlungen oder Arzneimittel sowie mögliche Rezepte können jederzeit sofort eingereicht werden. Nach kurzfristiger Prüfung der Belege erstattet die Mobil Krankenkasse die Ausgaben schnell und unkompliziert – bis zu 80% je eingereicherter Rechnung. Wer lieber sammelt, kann die Unterlagen auch aufbewahren und sie bei der Mobil Krankenkasse bis zum 28.02. des Folgejahres einreichen.

# CORONA UND DIE MOBIL KRANKENKASSE: UNSER JAHR 2020

Wie viele andere Unternehmen auch musste die Mobil Krankenkasse mit dem Beginn der Corona-Pandemie umdenken und bestehende Strukturen rund um Vor-Ort-Präsenz, Arbeiten im Büro, Vis-à-vis-Meetings und Co. überdenken.

## Oberste Priorität – Mitarbeitende und Versicherte

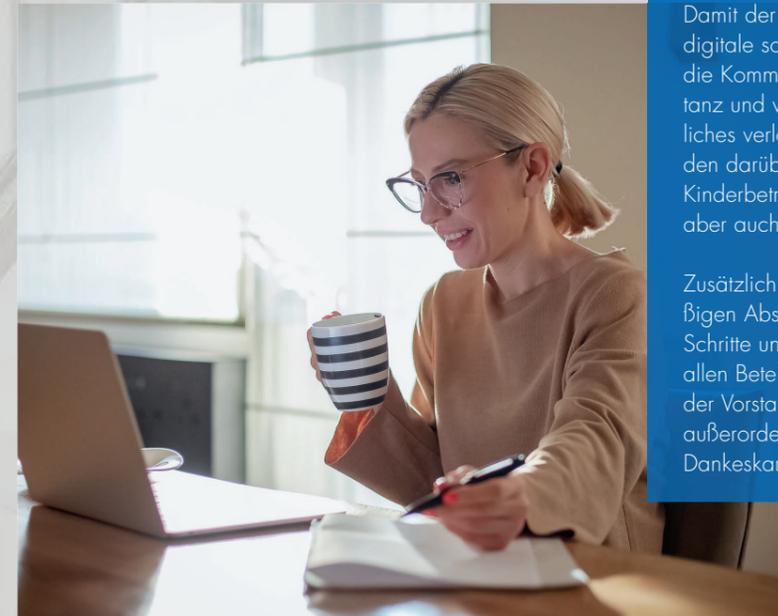
Das Pandemiegeschehen erforderte auch von der Mobil Krankenkasse Lösungen, um die neue Situation erfolgreich zu meistern. An oberster Stelle stand dabei natürlich die Gesundheit der Belegschaft. Gleichzeitig sollten den Versicherten die gewohnte Servicequalität und das gleiche Leistungsportfolio ohne Einschränkungen geboten werden. Für beides haben wir effiziente Lösungen gefunden.



## Homeoffice als kurzfristige Lösung

Mit einer schnellen und unkomplizierten Umsetzung des Arbeitens von Zuhause konnte eine Hürde der Pandemie genommen und erfolgreich in die Tat umgesetzt werden. Da die nötige IT-Infrastruktur bereits auf mobiles Arbeiten ausgelegt war, konnte ein sicherer Zugriff auf eine individuelle digitale Arbeitsumgebung von zu Hause zügig möglich gemacht werden.

Bis heute arbeitet ein Großteil der Mitarbeitenden im Homeoffice. Denjenigen, die vor Ort ihrer Arbeit nachgehen, bietet die Mobil Krankenkasse ein ausgeklügeltes Hygienekonzept, das den Fokus auf den umfassenden Schutz aller Beteiligten legt.



## Teamgeist auf Distanz

Damit der tägliche Austausch nicht zu kurz kommt, wurde eigens eine digitale soziale Plattform im Intranet ins Leben gerufen. Sie ermöglicht die Kommunikation mit Kollegen, erleichtert die Zusammenarbeit auf Distanz und verhindert, dass Informationen und vor allem Zwischenmenschliches verloren gehen. Eine FAQ-Seite im Intranet liefert den Mitarbeitenden darüber hinaus Input und Infos: mit News zur Arbeitssituation und Kinderbetreuung, zu Onlinebesprechungen, Bewegung, Ernährung, aber auch für Fragen, die Versicherte der Mobil Krankenkasse stellen.

Zusätzlich dazu informiert der Vorstand alle Mitarbeitenden in regelmäßigen Abständen per E-Mail oder Intranet transparent über weitere Schritte und zu aktuellen Entwicklungen. Das kommt nicht zuletzt bei allen Beteiligten gut an. Genauso wie eine Osterüberraschung, die der Vorstand den Mitarbeitenden machte. Als Dankeschön für das außerordentlich Engagement wurde der Belegschaft eine kleine Dankeskarte ins Homeoffice geschickt.

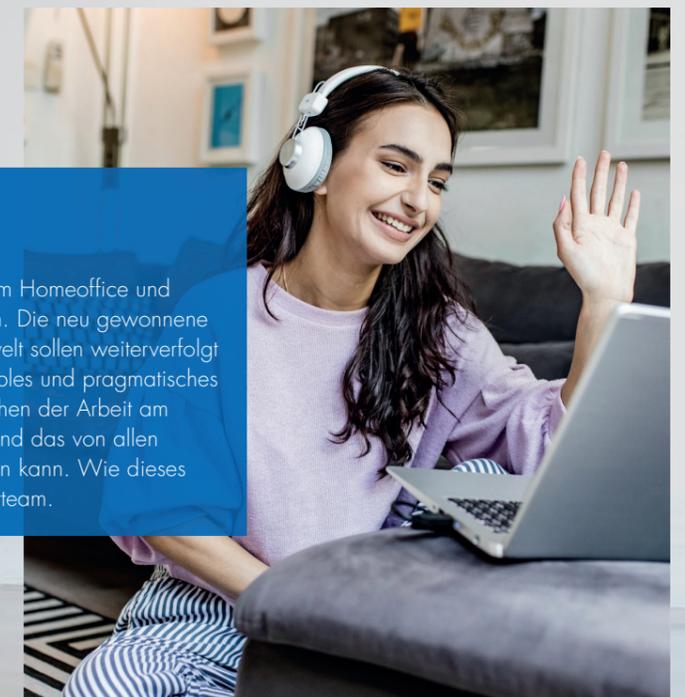
## Eine rundum positive Bilanz

Bis heute haben wir mit diesem neuen Arbeitsmodell durchweg positive Erfahrungen gemacht. Sowohl auf Arbeitnehmer- als auch auf Arbeitgeberseite. Und das vor allem auf qualitativer Ebene, was die Produktivität und die Motivation betrifft. „Ein Output, der gleichbleibend hoch ist, bei dem man merkt, dass jeder Einzelne sich engagiert – und das in solch herausfordernden Zeiten – ist nicht selbstverständlich,“ betont Mario Heise, Vorstandsvorsitzender der Mobil Krankenkasse. Mit dem Arbeiten von Zuhause können der Betrieb und die Betreuung der Versicherten die gesamte Zeit über ohne Einschränkungen aufrechterhalten werden.

Für die Belegschaft erleichtert die Möglichkeit des Homeoffice vor allem die Vereinbarkeit und Balance von Berufs- und Privatleben – und steigert damit die Mitarbeiterzufriedenheit.

## Ein Modell für die Zukunft?

Auch nach Abklingen der Krise möchten wir am Homeoffice und mobilen Arbeiten in Teilen festgehalten werden. Die neu gewonnene Flexibilität und der Weg in eine neue Arbeitswelt sollen weiterverfolgt werden. Ziel ist es, ein unternehmensweit flexibles und pragmatisches Angebot zu schaffen, das den Wechsel zwischen der Arbeit am Standort und von zu Hause möglich macht – und das von allen Mitarbeitenden in Anspruch genommen werden kann. Wie dieses Modell aussehen kann, prüft zurzeit ein Projektteam.



# 2020: ZAHLEN UND FAKTEN

## Übersicht nach § 305b SGB V – Berichtsjahr 2020\*

Bezeichnung der zu veröffentlichenden Kennzahlen	2019	2020	Änderung zum Vorjahr (%)
Mitglieder	751.700	745.854	-0,78
Versicherte	1.020.616	1.002.553	-1,77

Bezeichnung der zu veröffentlichenden Kennzahlen	2019		2020		Änderung zum Vorjahr (%)
	Absolut (€)	Je Vers. (€)	Absolut (€)	Je Vers. (€)	
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	2.515.359.281,45	2.464,55	2.606.195.045,08	2599,56	5,48
Mittel aus dem Zusatzbeitrag	215.941.701,91	211,58	220.992.851,66	220,43	4,18
Sonstige Einnahmen	19.339.245,82	18,95	46.015.287,37	45,90	142,22
Einnahmen, gesamt	2.750.640.229,18	2.695,08	2.873.203.184,11	2.865,89	6,34
Arzneimittel	439.132.281,48	430,26	474.516.603,31	473,31	10,00
Ärztliche Behandlung	514.803.805,04	504,40	556.141.785,19	554,73	9,98
Behandlungspflege und Häusliche Krankenpflege	29.351.336,00	28,76	32.402.168,48	32,32	12,38
Dialyse	13.104.462,73	12,84	14.087.741,25	14,05	9,44
Fahrtkosten	49.603.147,91	48,60	53.642.279,99	53,51	10,09
Früherkennungsmaßnahmen	36.842.201,82	36,10	35.777.497,48	35,69	-1,14
Heilmittel	93.554.498,16	91,66	95.244.059,64	95,00	3,64
Hilfsmittel	88.096.888,34	86,32	94.355.285,13	94,12	9,03
Krankengeld	224.382.319,72	239,45	272.936.906,41	272,24	13,70
Krankenhausbehandlung	749.843.437,04	734,70	743.453.493,73	741,56	0,93
Schutzimpfungen	22.559.313,12	22,10	25.732.441,65	25,67	16,12
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stat. Entbindung	22.681.411,81	22,22	20.490.130,77	20,44	-8,03
Vorsorge- und Reha-Leistungen	34.558.220,63	33,86	27.986.738,59	27,92	-17,56
Zahnärztliche Behandlung ohne Zahnersatz	187.919.005,43	184,12	188.717.097,14	188,24	2,23
Zahnersatz	40.242.733,60	39,43	38.467.802,59	38,37	-2,69
Sonstige Leistungsausgaben	61.134.110,34	59,90	60.294.568,63	60,14	0,40
Leistungsausgaben (LA), gesamt	2.627.809.173,17	2.574,73	2.734.246.599,98	2.727,28	5,93
Prävention (als Davonposition)	100.727.689,51	98,69	91.731.199,80	91,50	-7,29
Verwaltungsausgaben	128.167.136,60	125,58	133.491.928,26	133,15	6,03
Sonstige Ausgaben	16.125.422,47	15,80	14.171.913,40	14,14	-10,53
Ausgaben, gesamt	2.772.101.732,24	2.716,11	2.881.910.441,64	2.874,57	5,83
Betriebsmittel	109.260.370,30	107,05	95.882.418,77	95,64	-10,66
Rücklage	56.620.000,00	55,48	60.380.000,00	60,23	8,56
Verwaltungsvermögen	15.375.195,30	15,06	16.285.889,30	16,24	7,83
Vermögen, gesamt	181.255.565,60	177,59	172.548.308,07	172,11	-3,09

# IMPRESSUM



## Impressum

Redaktion:  
Dirk Becker

Gestaltung und Umsetzung:  
ENGELMANN & KRYSCHAK Werbeagentur GmbH

Alle Rechte vorbehalten.

Quellen:

**Fotos:**  
Getty Images, Mobil Betriebskrankenkasse

Juli 2021