

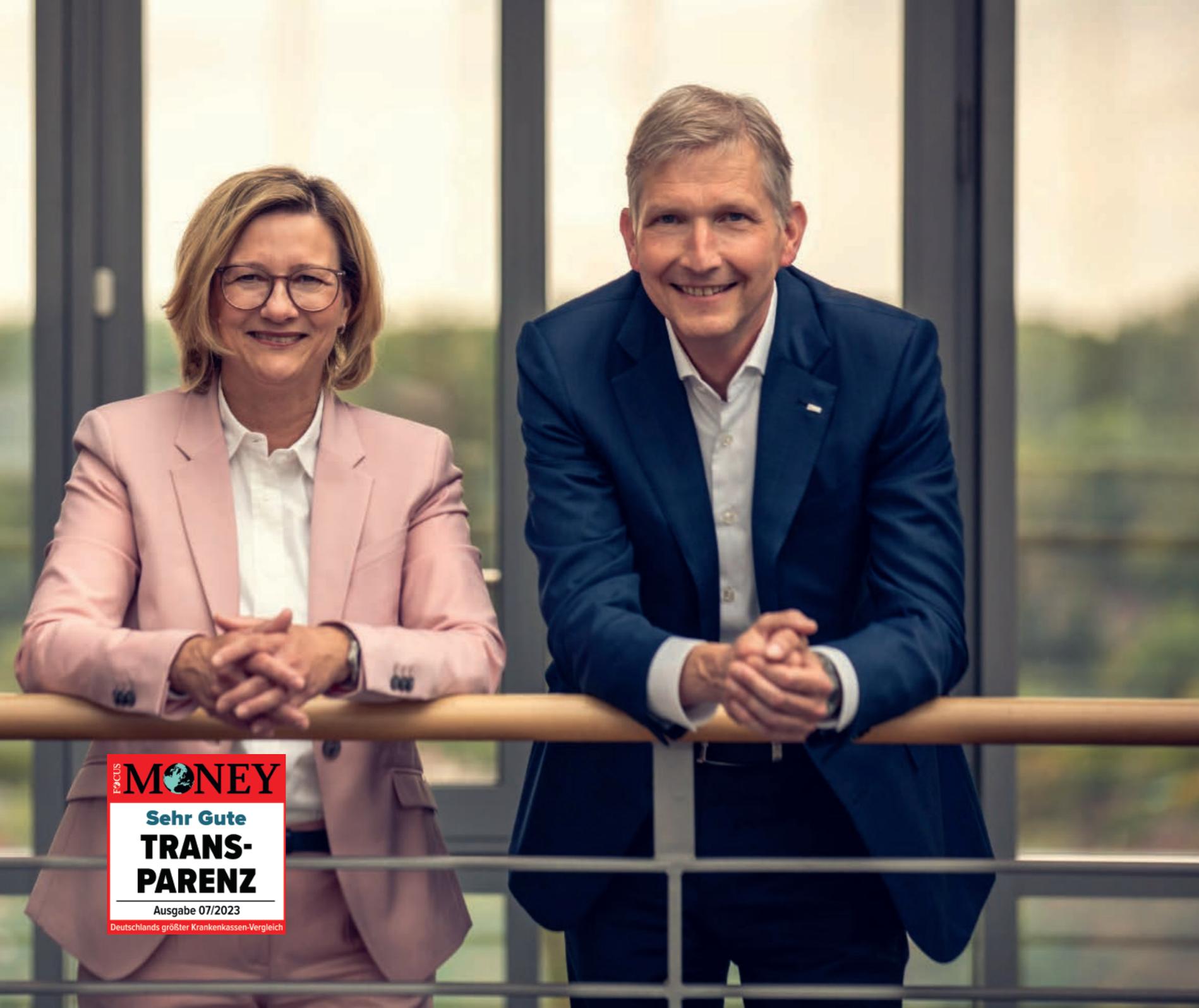


**Wissen,  
was Vertrauen  
schafft.**

**Transparenzbericht  
2022**

**KKH**

Kaufmännische Krankenkasse



## Auf uns können Sie sich verlassen

Liebe Leserinnen und Leser,

unser Gesundheitssystem gehört nach wie vor zu den besten und leistungsfähigsten auf der Welt. Häufig aber erscheint es denen, die medizinische Hilfe benötigen, als unübersichtlich und intransparent. Daher gehört es zu unserem Selbstverständnis als Krankenkasse, dass wir für unsere Versicherten einen verlässlichen Durchblick im Gesundheitswesen schaffen. Mit eigenen Fachleuten und einem unabhängigen Gesundheitsnetzwerk beraten wir Sie bei Ihren Fragen zu anstehenden Behandlungen.

Nicht nur von anderen erwarten wir Transparenz, wir möchten sie selbst auch in Hinblick auf unsere Arbeitsweise schaffen. Im vorliegenden Bericht erhalten Sie einen Einblick in unseren Service – von der Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden über die Beantragung von Leistungen bis hin zu unserem Umgang mit Widersprüchen.

Unseren rund 1,6 Millionen Versicherten danken wir für ihr Vertrauen.

Herzliche Grüße

Dr. Wolfgang Matz

Stephanie Engelmann

## Schon gewusst?

Wir erwirtschaften keine Gewinne, sondern setzen unsere Einnahmen bestmöglich für unsere Versichertengemeinschaft ein.



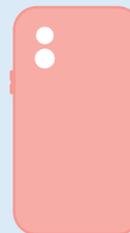
**2,1 Milliarden**

**Euro** haben wir für Krankenhausbehandlungen ausgegeben



**55,3 Millionen**

**Euro** haben wir für Schutzimpfungen gezahlt



**3,75 Millionen**

**Telefongespräche** haben wir mit Kunden und Kundinnen geführt



**95 Prozent**

**unserer Einnahmen** fließen direkt in Versicherten-Leistungen



**3,7 Millionen**

**Kundenbriefe** haben wir versendet



## Wir leisten mehr!

Damit wir Ihnen für jede Lebenslage den richtigen Gesundheitsschutz bieten können, haben wir 2022 neue zusätzliche Leistungen in unsere Satzung aufgenommen. Ob Hebammenvermittlung, Meningokokken-B-Impfung oder Osteopathie: Für alle ist etwas dabei!

# Unsere neuen Zusatzleistungen

**Damit es nach einer Erkrankung oder Verletzung schnell wieder bergauf geht, bieten wir Ihnen innovative Gesundheitsangebote und verlässliche Heilmethoden.**



**PädExpert** Dies ist ein telemedizinisches Netzwerk, über das sich die behandelnde kinder- und jugendärztliche Praxis mit anderen Spezialistinnen und Experten austauschen kann. Bei unklaren Befunden kann das Kind dadurch womöglich früher eine Diagnose und Therapieempfehlung erhalten. Durch den digitalen ärztlichen Austausch müssen die Eltern keine weitere Praxis aufsuchen und können ihr Kind weiterhin vor Ort behandeln lassen. Die Abrechnung erfolgt ganz einfach über die Gesundheitskarte des Kindes der bei uns versicherten Eltern. Mehr dazu:

[khh.de/paed](https://khh.de/paed)

**PädAssist & PädHome** Mit PädAssist lässt sich der Krankheitsverlauf von Kindern mit Hilfe von digitalen Tagebüchern außerhalb der Praxis überwachen und deren Ergebnisse mittels Videosprechstunde (PädHome) mit der kinder- und jugendärztlichen Praxis besprechen. So sparen sich die Eltern den Anfahrtsweg und mögliche Wartezeiten. Die Abrechnung erfolgt ganz einfach über die Gesundheitskarte des Kindes der bei uns versicherten Eltern. Mehr dazu:

[khh.de/paed](https://khh.de/paed)

**Hebammenvermittlung** Wir unterstützen unsere Versicherten bei der Suche nach einer Hebamme. Dazu ermitteln wir freie Hebammen in der Nähe und informieren innerhalb von 14 Tagen über das Ergebnis unserer Recherche. Im Anschluss daran können die Versicherten selbst den Kontakt zu einer der Hebammen aufnehmen. Mehr dazu:

[khh.de/hebammen](https://khh.de/hebammen)

**Osteopathie** Osteopathie kann Blockaden und Gewebespannungen lösen und die Beweglichkeit wiederherstellen. Viele Menschen, die unter Schmerzen oder Verspannungen leiden, vertrauen auf die alternative Behandlungsmethode. Unsere Versicherten erhalten ab dem ersten Geburtstag maximal 40 € pro Sitzung für bis zu drei Behandlungen pro Kalenderjahr. Mehr dazu:

[khh.de/osteopathie](https://khh.de/osteopathie)

**KKH-Familienpaket:  
300 € Extra-Budget**  
für ausgewählte  
Leistungen, die Sie und  
Ihr Baby brauchen.  
Welche das sind,  
entscheiden Sie:  
[khh.de/familienpaket](https://khh.de/familienpaket)

**Artikulations-Apps** Manche Kinder haben Aussprachestörungen: Sie können Laute nicht korrekt bilden oder miteinander kombinieren. Diese phonetischen bzw. phonologischen Störungen sollten frühzeitig in einer logopädischen Praxis behandelt werden. Um die Therapie zu unterstützen und das häusliche Üben der Kinder zu erleichtern, übernehmen wir einmalig die Kosten in Höhe von max. 199 Euro für eine Artikulations-App, wenn sich das betroffene Kind bereits in logopädischer Behandlung befindet. Mehr dazu:

[khh.de/artikulations-apps](https://khh.de/artikulations-apps)

**FitStep-App** Bewegung hält gesund und fit. Dennoch bewegen sich Menschen im Alltag zu wenig. Der Grund: Gewohnheit und fehlende Motivation. Wie lässt sich der innere Schweinehund überlisten? Ganz einfach: Mit der FitStep-App. Unsere Versicherten können mit ihr ganz einfach ihre Schritte tracken und an einem begleitenden achtwöchigen Motivationscoaching teilnehmen – kostenlos. Mehr dazu: [khh.de/fitstep](https://khh.de/fitstep)

**Ab 2022** Einen Überblick über all unsere Leistungen bekommen Sie hier: [khh.de/leistungen](https://khh.de/leistungen)

**Meningokokken-B-Impfung** Meningokokken sind weltweit auftretende Bakterien, die eine Hirnhautentzündung oder Blutvergiftung verursachen. Besonders gefährdet sind Säuglinge, Kleinkinder bis zu vier Jahren und Jugendliche. Da uns die Gesundheit unserer Versicherten wichtig ist, übernehmen wir die Kosten der Impfung bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres. Mehr dazu:

[khh.de/meningokokken](https://khh.de/meningokokken)

#### **Nichtraucherhelden-Plus-Programm**

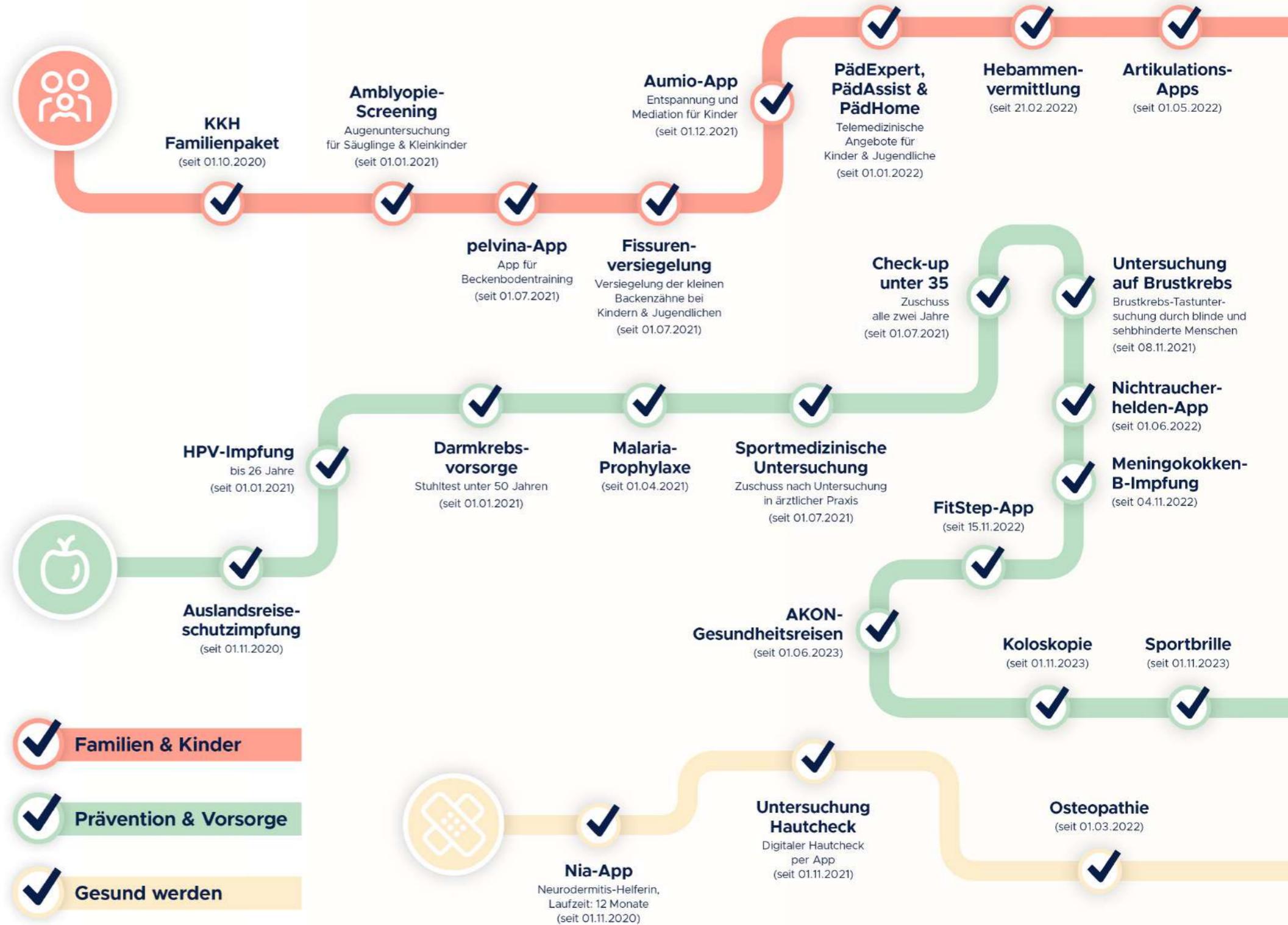
Mit dem Rauchen aufzuhören ist gar nicht so einfach! Damit dies trotzdem gelingt, gibt es unser Nichtraucherprogramm. Der von Nichtraucherhelden zertifizierte Präventionskurs basiert auf wissenschaftlichen Erkenntnissen und führt unsere Versicherten kostenlos in zehn Tagen zum Rauchstopp. Er kann über die Nichtraucherhelden-App oder als Online-Programm absolviert werden.

Mehr unter: [khh.de/nicht-raucherhelden](https://khh.de/nicht-raucherhelden)





**Überblick**  
 unserer Mehrleistungen  
 für Sie seit 2020



# 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](https://www.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 Mail** Falls Sie lieber eine E-Mail schreiben möchten, ist auch das kein Problem! Wir freuen uns auf Ihre Post an [service@kkh.de](mailto:service@kkh.de) oder über unser Kontaktformular unter:  
[kkh.de/kontaktformular](https://www.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](https://www.kkh.de/meinekkh)

## Neue KKH-App

Seit November haben Sie die KKH immer auf Ihrem Smartphone dabei.



## 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 Therapieschwerpunkten unter:  
[kkh.de/arztlotse](https://www.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](https://www.kkh.de/zweitmeinung)

**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/gesundheits hotline](https://www.kkh.de/gesundheits hotline)**

**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](https://www.kkh.de/notruf-ausland)**

**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](https://www.kkh.de/apps)**

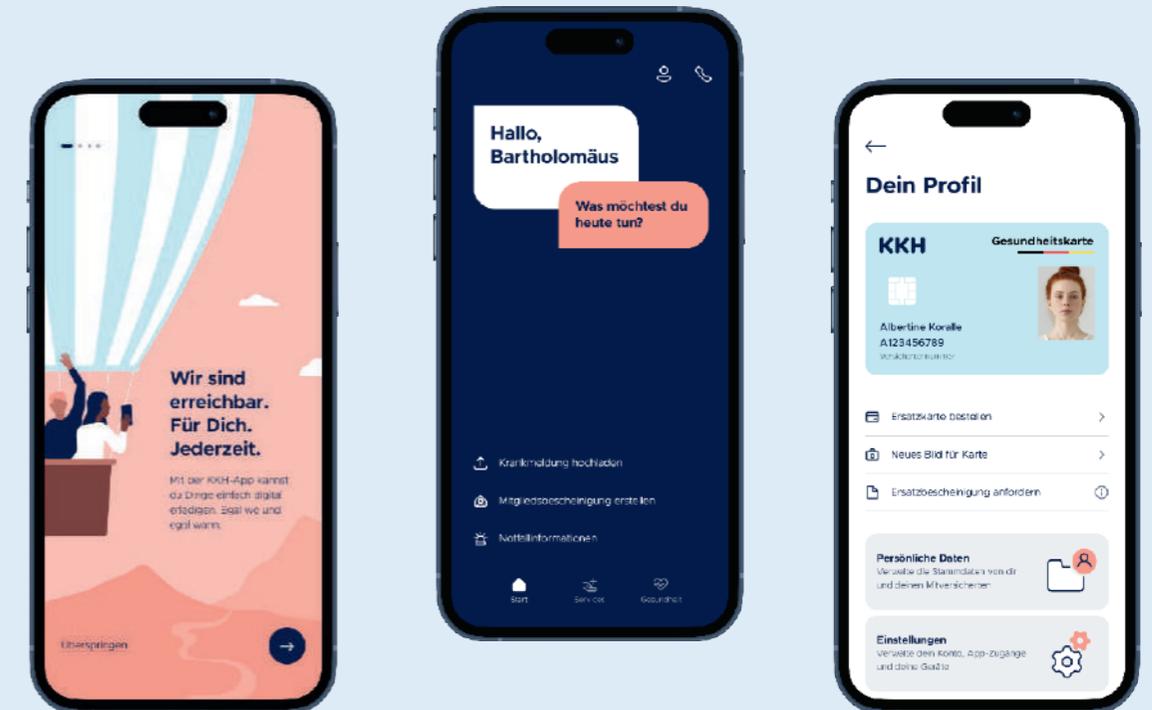
**Pflegelotse** Mit unserem Pflegelotsen finden Sie schnell und einfach das passende Pflegeangebot für Sie oder Ihre Angehörigen. Er vermittelt alle Informationen, die Sie benötigen: Angaben zu Struktur, Preisen, Pflegenoten und die Anschriften der jeweiligen Pflegeeinrichtungen. Mehr dazu: **[kkh.de/pflegelotse](https://www.kkh.de/pflegelotse)**

**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](https://www.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](https://www.kkh.de/facharzt-terminservice)**

# Unsere KKH-App

**Ganz unkompliziert alles rund um Ihre Krankenkasse am Handy erledigen: Laden Sie sich jetzt die neue KKH-App im App-Store herunter.**



**Jetzt Code scannen und direkt herunterladen!**



App-Store



Playstore

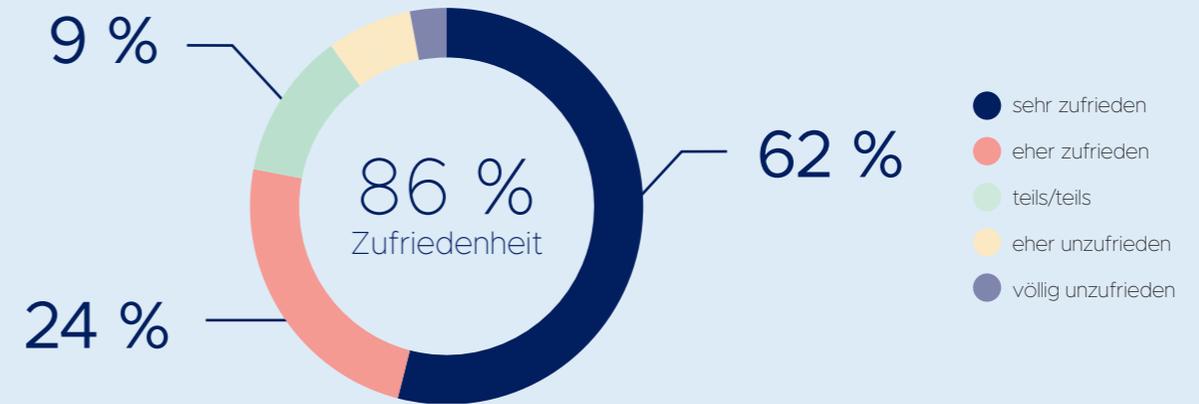
# Unser Service überzeugt!

Wie jedes Jahr haben wir auch 2022 wieder unsere Versicherten befragt, wie zufrieden sie mit unserem Service sind. Das Ergebnis kann sich sehen lassen.

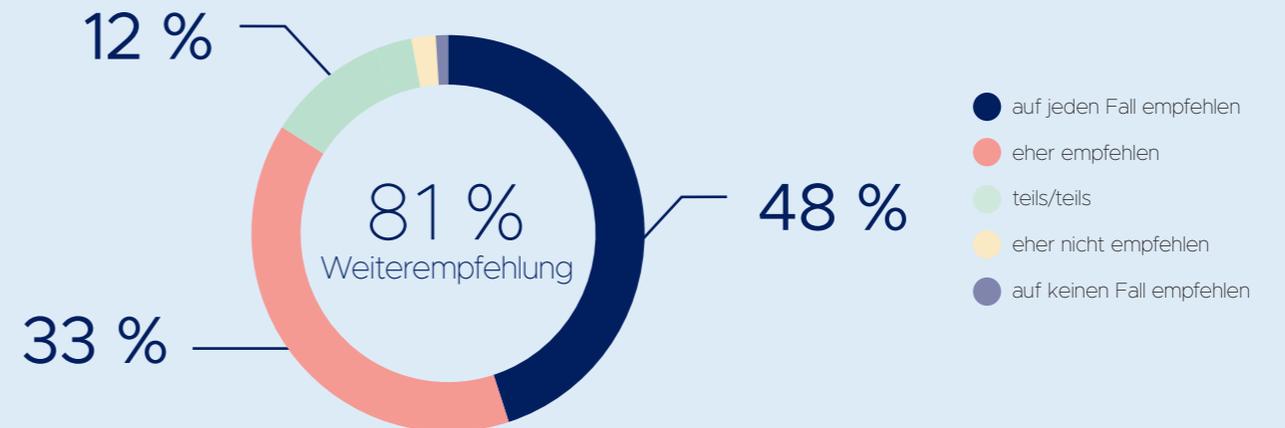
Wir lassen unseren Kundenservice von unabhängigen Testinstituten überprüfen. Mehr dazu: [kkh.de/auszeichnungen](https://kkh.de/auszeichnungen)



Wie zufrieden sind Sie mit der KKH insgesamt?



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



# Anträge und Genehmigungen 2022

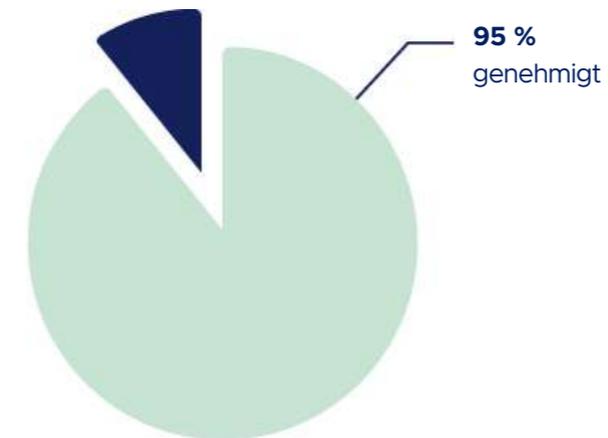
Wie lange dauert es durchschnittlich, bis wir einen Antrag vom Eingang bis zur Entscheidung bearbeitet haben? Gern geben wir Ihnen einen Einblick in die Zahlen. Manchmal kann es auch etwas länger dauern, da Unterlagen fehlen oder ein Brief verspätet bei uns ankommt. In diesen Fällen bitten wir um Geduld.

**Wir** tun alles dafür, damit unsere Versicherten bestens versorgt sind!

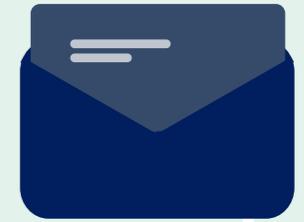
## Krankengeld

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)



**54.909**  
gestellte Anträge



**Ø 2 Tage**  
Bearbeitungsdauer



**135.092**  
gestellte Anträge

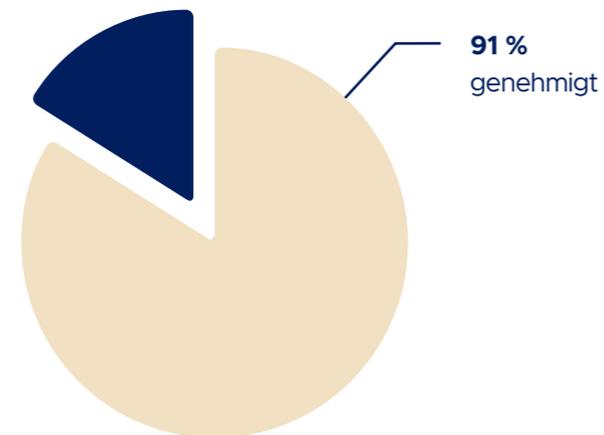


**Ø 5,5 Tage**  
Bearbeitungsdauer

## Zahnersatz

### Ob Prothese, Brücke oder Implantat:

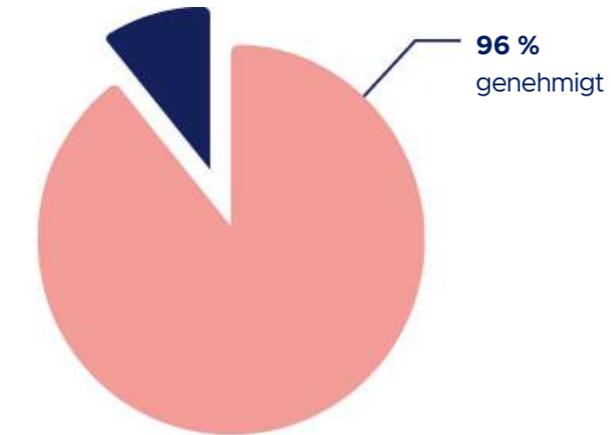
Zahnersatz ist individuell – genauso wie der Festzuschuss, den wir unseren Versicherten zahlen. Wie hoch dieser ausfällt, berechnen wir auf Basis des Heil- und Kostenplans, den die zahnärztliche Praxis ausstellt.



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

## 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)



**1.453.946**  
gestellte Anträge

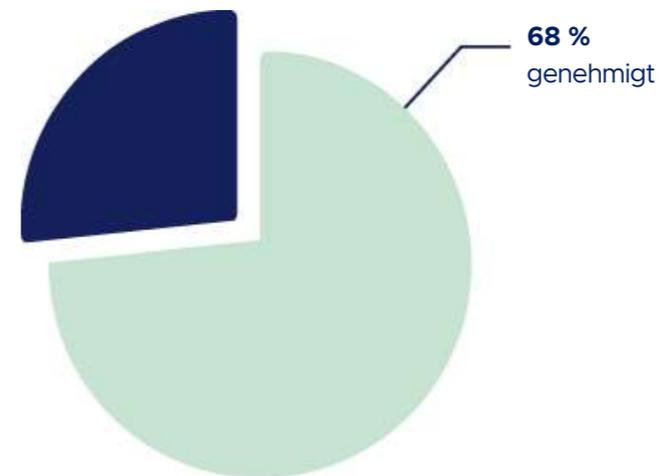


**Ø 2,9 Tage**  
Bearbeitungsdauer

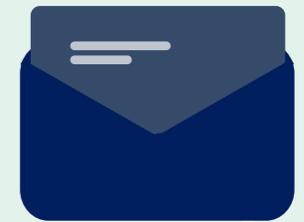


## Kuren/Reha

**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/reha](https://www.kkh.de/reha)



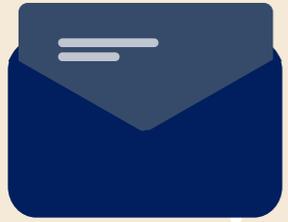
**30.431**  
gestellte Anträge



**Ø 3,2 Tage**  
Stationäre Reha

**Ø 17,7 Tage**  
Mutter/Vater-Kind-Kur

**Ø 3,5 Tage**  
Vorsorgekuren



**844.232\***  
gestellte Anträge

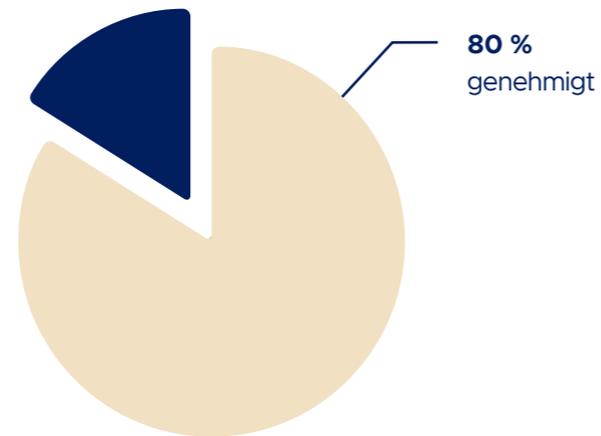


**Ø 19,1 Tage**  
Bearbeitungsdauer

\*davon 30.797 Erstanträge

## Pflege

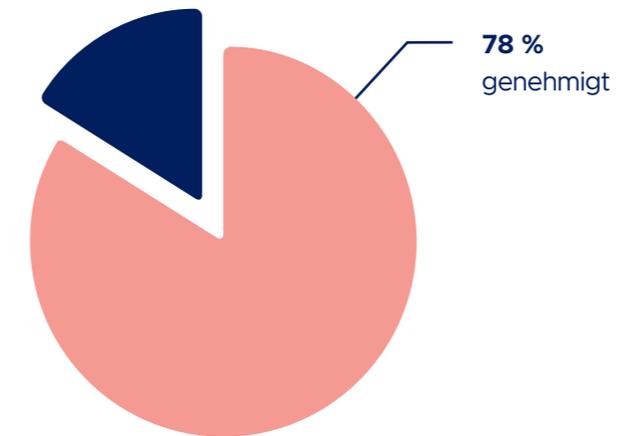
**Können unsere Versicherten ihren Alltag nicht mehr allein bewältigen**, unterstützt die Pflegekasse der KKH mit zahlreichen Leistungen. Die Voraussetzung dafür ist ein offizieller Pflegegrad, der ganz leicht telefonisch oder per Brief bei uns beantragt werden kann. Im Anschluss prüft der Medizinische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



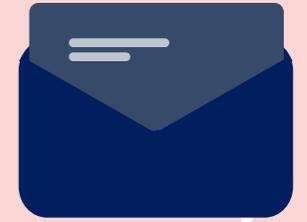
Mehr dazu: [kkh.de/pflege](https://kkh.de/pflege)

## 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://kkh.de/haushaltshilfe)



**4.067**  
gestellte Anträge



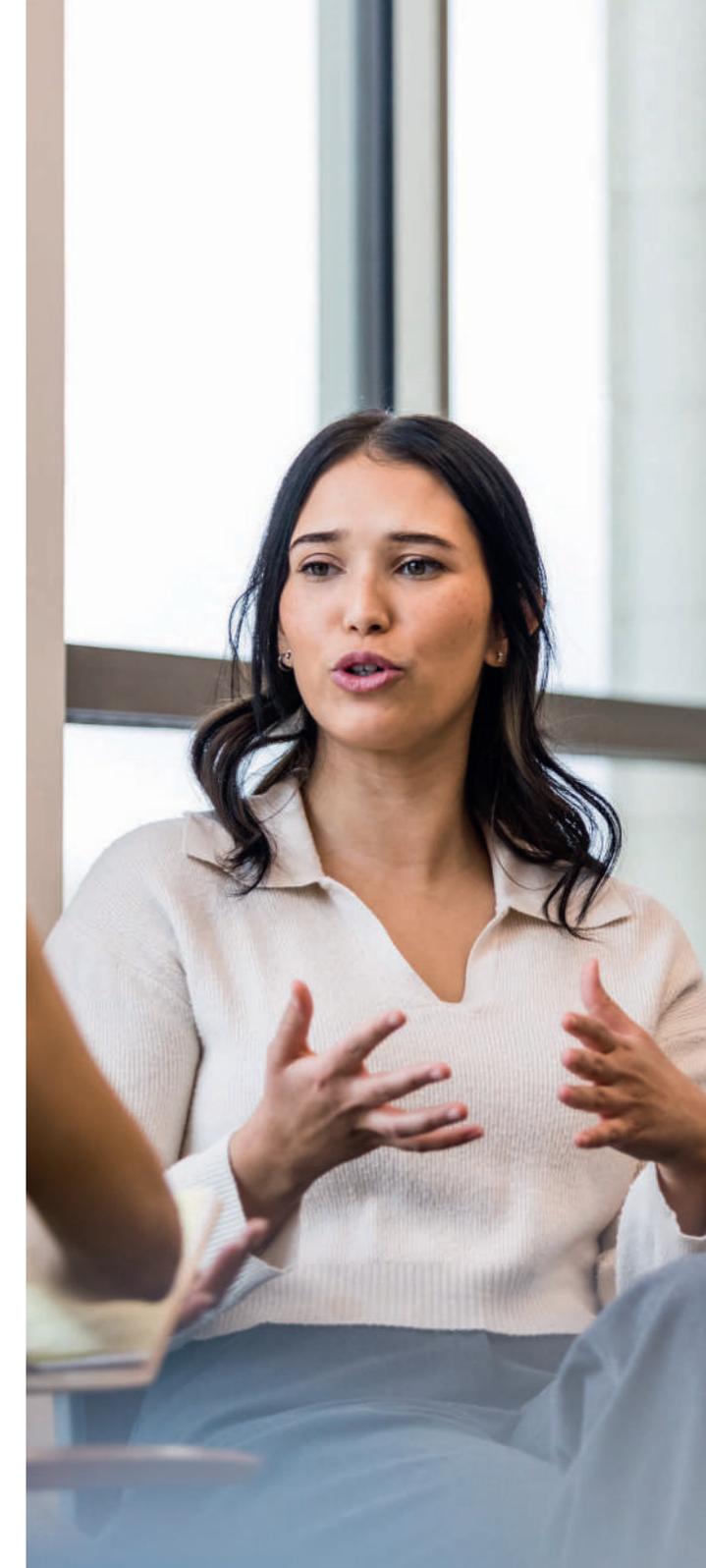
**Genehmigt**  
75 % bei Krankheit  
94 % bei Mutterschaft

# Widersprüche und Klagen 2022

Einige Leistungen müssen von uns als Krankenkasse genehmigt werden. Wenn wir diese nicht bewilligen können, suchen wir im Austausch mit unseren Versicherten nach Lösungen.

	Widersprüche im Widerspruchsausschuss	Bestätigung der KKH-Entscheidung	Anzahl erfolgreicher Widersprüche	zurückgenommen
Krankenversicherung	4.699	3.826	560	313
je 100.000	294	239	35	20
Pflegeversicherung	2.220	1.968	138	114
je 100.000	139	123	9	7

	Anzahl Klagen	Anzahl erfolgreicher Klagen zu Gunsten Versicherten	Anzahl Klagen ohne Erfolg für Versicherten	Anzahl Klagen, die vom Versicherten zurückgenommen wurden	Anzahl Klagen, die auf sonstige Art erledigt wurden
Krankenversicherung	711	194	234	240	43

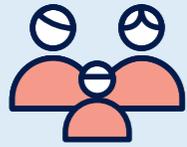


# 1,6



Millionen  
Versicherte

# 4.000



Mitarbeitende  
in Servicestellen, regionalen  
Kompetenzzentren und der  
Hauptverwaltung

# 7,1



Milliarden Euro  
Haushaltsvolumen

### Unsere Standards

Wir haben uns an den gemeinsamen Empfehlungen des Spitzenverband Bund der Krankenkassen zur Grundlage von Transparenzberichten für Service- und Versorgungsqualität der Krankenkassen und Pflegekassen orientiert.



**KKH** Kaufmännische  
Krankenkasse

**FOCUS MONEY**  
**TOP**  
**KRANKEN-**  
**KASSE**  
Ausgabe 07/2023  
Deutschlands größter Krankenkassen-Vergleich

**FOCUS MONEY**  
**Ausgezeichnete**  
**LEISTUNGEN**  
Ausgabe 07/2023  
Deutschlands größter Krankenkassen-Vergleich

**FOCUS MONEY**  
**Hervorragender**  
**SERVICE**  
Ausgabe 07/2023  
Deutschlands größter Krankenkassen-Vergleich

**KKH Kaufmännische Krankenkasse**

Karl-Wiechert-Allee 61

30625 Hannover

Service-Telefon: 0800 5548640554

[kkh.de/kontaktformular](https://www.kkh.de/kontaktformular)

