



Transparenzbericht 2023: Leistung • Qualität • Vertrauen

Transparenz und Leistung für unsere Versicherten.

Gerade in herausfordernden Zeiten sind uns Offenheit und Transparenz sehr wichtig. Deshalb erläutern wir Ihnen in unserem Transparenzbericht wofür wir die Beiträge unserer Mitglieder und Arbeitgeber eingesetzt haben.

Wir sind uns immer bewusst, dass sich hinter jedem Leistungsfall und jedem finanzierten Euro ein Versicherter verbirgt. Ein Mensch, der oft durch Krankheit oder Pflegebedürftigkeit auf die Sicherheit und Leistungsstärke der Versichertengemeinschaft der BKK Pfalz angewiesen ist. Alle Mitarbeitenden der BKK Pfalz arbeiten jeden Tag daran, diese Sicherheit zu bieten und abzusichern.

Wir sind für Sie da und werden auch künftig exzellente Leistungen und Services anbieten. Wir sind Ihr treuer Begleiter von der Familienplanung bis zur Palliativversorgung.

Halten auch Sie der Versichertengemeinschaft der BKK Pfalz die Treue.

Unsere Aufgabe als Arbeitgeber- und Versichertenvertreter im Verwaltungsrat der BKK Pfalz wird nicht einfacher.

Ständig steigende Ausgaben für Leistungen, teure Innovationen, verkrustete und ineffektive Strukturen in der Versorgung und nicht nachvollziehbare Entscheidungen der Gesundheitspolitik bedrohen die dauerhafte Leistungsfähigkeit der Kranken- und Pflegeversicherung nachhaltig.

Die Mitglieder und Arbeitgeber durch noch weiter steigende Beitragssätze zu belasten, ist aus unserer Sicht keine adäquate Lösung, sondern eher ein Zeichen des Unwillens, wirksame Reformen anzugehen.

Umso mehr sind wir stolz darauf, dass die über 350 Beschäftigten der BKK Pfalz jeden Tag mit viel Herzblut daran arbeiten, Ihnen als Versicherte der BKK Pfalz die benötigten Services und Leistungen, aber auch neue und innovative Ansätze zur Verfügung zu stellen. Dieser Transparenzbericht macht das gut sichtbar.

Andreas Lenz

Vorstandsvorsitzender BKK Pfalz.

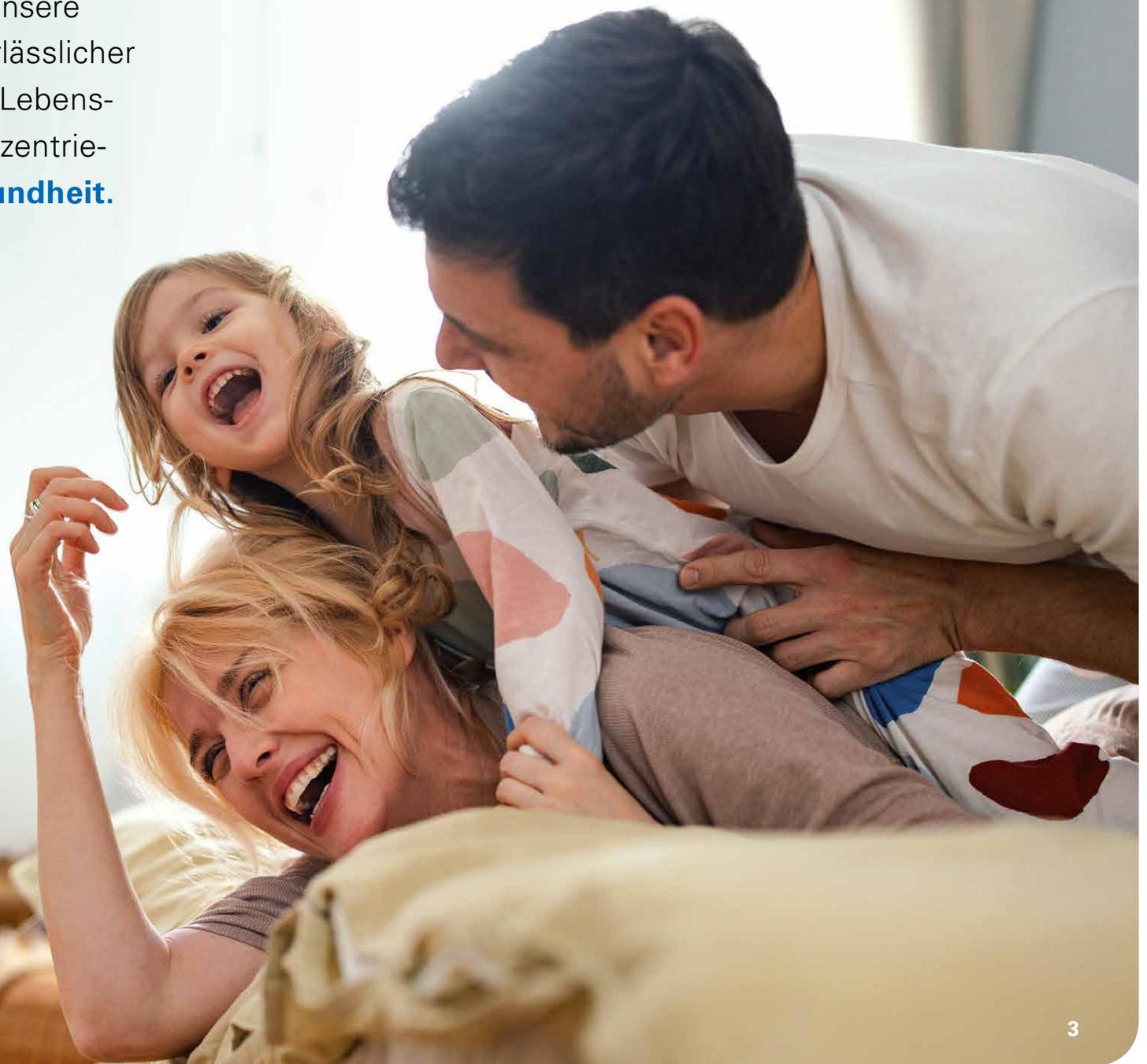


Dr. Andreas Erb

Vorsitzender Verwaltungsrat BKK Pfalz.



Als Familienkasse sind wir für unsere Kund*innen ein starker und verlässlicher Partner, damit sie sich in allen Lebensphasen auf das Wichtigste konzentrieren können: **Familie und Gesundheit.**



Die Zufriedenheit unserer Mitglieder ist unsere Richtschnur.

Unser Anspruch ist es, die Erwartungen unserer Versicherten zu übertreffen und sie bis ins hohe Alter an uns zu binden. Dafür haben wir unter anderem **Servicegarantien** eingeführt, die der Maßstab der täglichen Arbeit unserer Kundenberater*innen sind und auf die sich unsere Versicherten verlassen können.

Wir garantieren zum Beispiel:

- die Beantwortung von telefonischen oder Online-Anfragen spätestens am nächsten Arbeitstag
- die Erreichbarkeit unserer medizinischen Fachberatung an 365 Tagen rund um die Uhr
- die Unterstützung bei der Suche nach freien Facharztterminen u.v.m.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am **Service-Telefon** haben im Jahr 2023 194.196 Beratungsgespräche geführt. 83% aller Anfragen konnten im ersten Telefonat direkt geklärt werden.

In den Feedbacks unserer Versicherten wurde die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter*innen **mit 1,26** und die fachliche Beratung mit **1,46 bewertet**. Danke für das „**Sehr gut**“.



Leistungen, die ankommen.

Wir sind die „freundliche Familienkasse“ und kümmern uns um die Gesundheit unserer Versicherten in ganz Deutschland – mit einem umfassenden Krankenversicherungsschutz und zahlreichen innovativen Mehrleistungen. Die Übersicht zeigt, wie oft bestimmte Leistungen in Anspruch genommen wurden. Dass wir in seltenen Fällen auch einmal Leistungen ablehnen müssen, kommt vor. Die Anzahl der Ablehnungen haben wir aus Transparenzgründen mit aufgeführt.

Weitere Leistungen, die wir für unsere Versicherten erbracht haben: Unsere Versicherten verbrachten im Jahr 2023 **252.881 Tage im Krankenhaus**. Jeder Tag kostete durchschnittlich rund 704 Euro. 16.484 Versicherte wurden ambulant operiert.

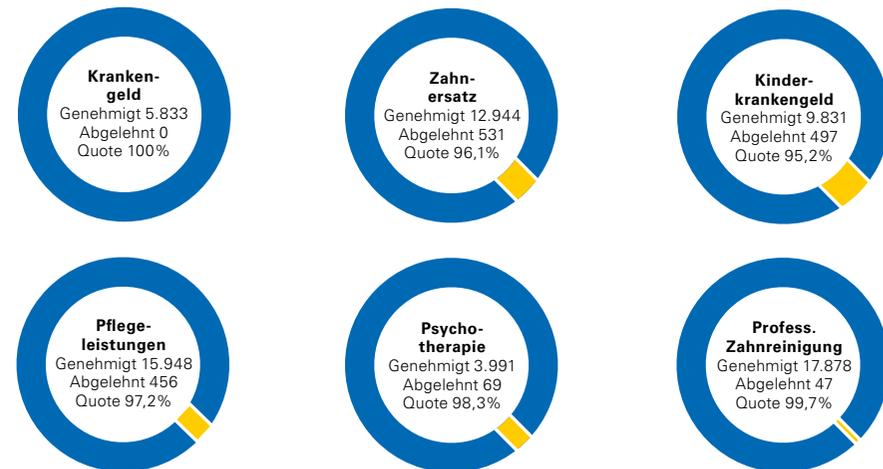
Unsere Versicherten waren mit ihrer Gesundheitskarte 1.274.782 Mal beim **Arzt** und 244.907 Mal beim **Zahnarzt**.

Im Schnitt hat jeder Versicherte fünf Arzneimittelverordnungen erhalten. In Summe sind dies **934.004 Rezepte**.

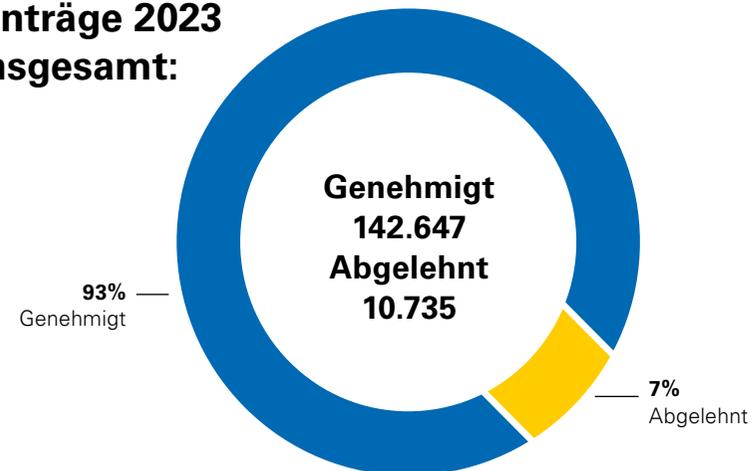
Rund 654.000 Briefe haben wir an unsere Kunden verschickt, 285.000 Briefe erhalten und bearbeitet.

85.409 Mal musste ein **Rettungs- oder Notarztwagen** zu einem Versicherten der BKK Pfalz ausrücken. 158 Mal war ein Rettungshubschrauber im Einsatz.

Anträge 2023 nach Leistungsart:



Anträge 2023 insgesamt:



BKK Pfalz | [Mitglied werden](#) [Meine BKK Pfalz](#) [Menü](#)

[Krankmeldung](#) [Formulare und Anträge](#) [Bonusprogramm](#) [Kinderkrankengeld](#) [Facharzt-Suche](#) [Prävention](#)

Für die Gesundheit Ihrer Familie

Apps, Online-Kurse und Coaches – mit unsere smarten Leistungen und Services Ihr Leben erleichtern

Digitale Services der BKK Pfalz →



BKK Pfalz – Die freundliche Familienkasse



Leistungen

Umfassender Schutz für Ihr Zuhause und Ihre Familie. Mit unseren maßgeschneiderten Versicherungslösungen.

[Alle BKK Pfalz Leistungen →](#)



Services

Wir bieten Ihnen individuelle Lösungen für Ihre Bedürfnisse. Wir stehen Ihnen mit unserem Know-how und unserer Erfahrung zur Seite.

[Alle BKK Pfalz Service →](#)



Mitgliedschaft

Informieren Sie sich jetzt über die Vorteile einer Mitgliedschaft und werden Sie Teil unserer Gemeinschaft.

[Mehr erfahren →](#)

Our offers and services in English

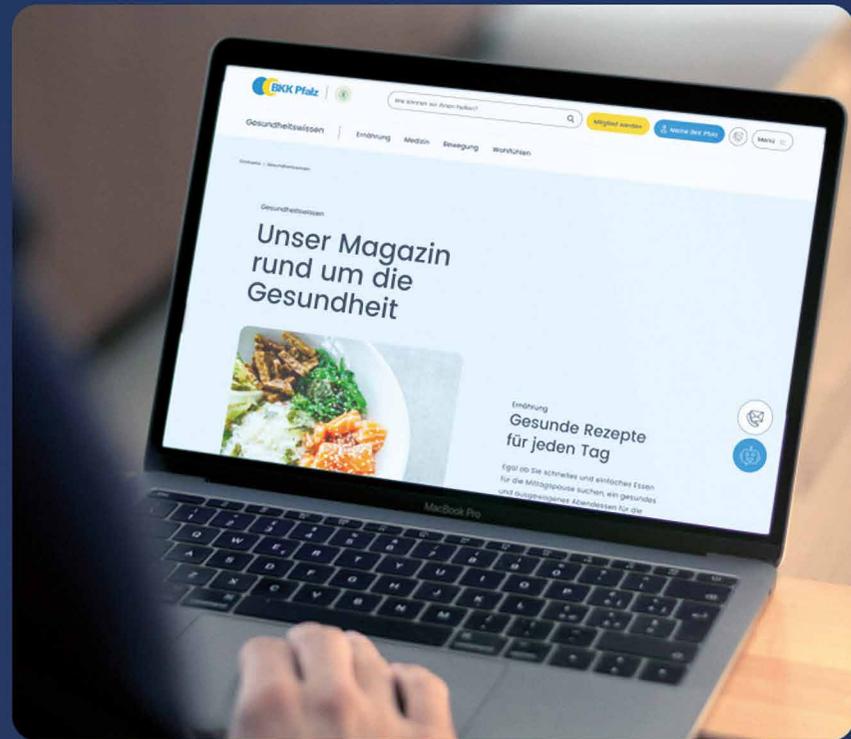
[Switch to English](#)



Mitgliedschaft

Jetzt zur BKK Pfalz wechseln

- Papierkram online erledigen
- Für jede Lebensphase die passenden Leistungen
- Bonus- und Prämienprogramme
- Kostenlose Gesundheitskurse



BKK Pfalz | [Mitglied werden](#) [Meine BKK Pfalz](#) [Menü](#)

[Krankmeldung](#) [Formulare und Anträge](#) [Bonusprogramm](#)



Digitaler Service für Ihre Gesundheit

Newsletter

Immer auf dem Laufenden sein – Der BKK Pfalz Newsletter

[Newsletter abonnieren](#)

Aktuelles [Mehr News →](#)

12.07.2023 **Mehr Entlastung und Unterstützung in der Pflege** →

14.07.2023 **Bundestag**

Vorteile der BKK Pfalz für...

[Alle BKK Pfalz Lebenswelten →](#)



Familien

Arbeitgeber

Die Gesundheit Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist unser Job.

[Zum Arbeitgeber Portal](#)

Fit für die Zukunft: Die neue BKK Pfalz-Website.

Klar strukturiert, modern und mit einer vereinfachten Menüführung präsentiert sich die neue BKK Pfalz-Website. Bei der Umsetzung haben wir besonderen Wert darauf gelegt, dass unsere Kunden und Interessenten schnell und einfach an die gewünschten Informationen gelangen und immer auch die Möglichkeit haben, mit uns in Dialog zu treten. Egal ob es um unsere Leistungen, digitale Services oder Wissenswertes rund um die Gesundheit geht.

Intelligente Suche

Eine der herausragenden Neuerungen ist die intelligente Suchfunktion. Dank der neuen Suche können Sie nun blitzschnell die Informationen finden, die Sie benötigen – ob Gesundheitskurse, Kostenerstattungen oder Vorsorgeuntersuchungen.

Leistungen auf einen Blick

Unter dem Menüpunkt „Leistungen“ finden Sie jetzt all unsere Angebote thematisch geclustert, von Alternative Medizin über Familie und Seelische Gesundheit bis zu Zahngesundheit. Immer dabei: eine Kontaktmöglichkeit zum entsprechenden Team bei uns im Haus.

Digitale Services

Ganz neu ist der Bereich Digitale Services. Online-Formulare, Service-Rechner aber natürlich auch unsere Digitale Geschäftsstelle sind hier zu finden. Auch Informationen rund um die Elektronische Patientenakte haben wir in dieser Rubrik für Sie zusammengestellt.

Wissenswertes rund um die Gesundheit

Die neue Webseite ist nicht nur umfassende Anlaufstelle für alles rund um die BKK Pfalz. Im Bereich Gesundheitswissen finden Sie jetzt auch eine Vielzahl an Artikeln zu Gesundheitsthemen wie Ernährung & Rezepte, Bewegung, Wohlfühlen, Medizin oder auch Themen rund um die seelische Gesundheit. Diese Inhalte sind darauf ausgelegt, wertvolle Tipps und Informationen für ein gesünderes Leben zu bieten.

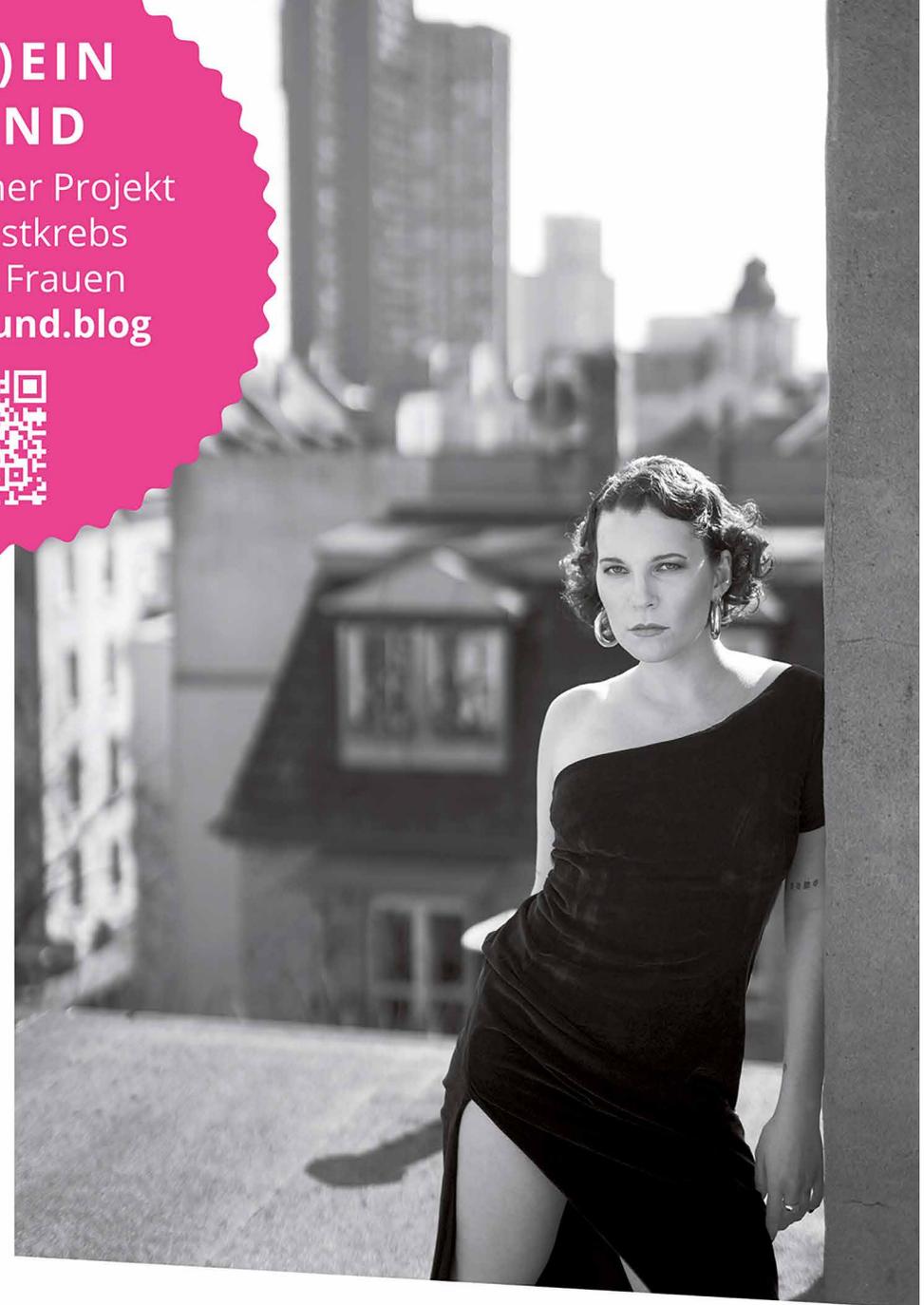
Nachhaltig surfen im Eco Modus

Jede Website produziert auch CO₂. Auf unserer neuen Internetseite können Sie in den sogenannten Eco Mode wechseln, der die CO₂-Emissionen während des Websitebesuchs deutlich schrumpfen lässt. Die Seite wird dann reduziert dargestellt, ohne Fotos oder Videos, denn Design und Inhalt haben einen großen Einfluss auf den ökologischen Fußabdruck. Nachhaltigkeit ist für uns ein sehr wichtiges Thema, deshalb war für uns von Anfang an klar, dass wir das auch auf unserer Website leben möchten.

FOTOAUSSTELLUNG

SEI (D)EIN FREUND

Ein Mutmacher Projekt für an Brustkrebs erkrankte Frauen
seideinfreund.blog



Die BKK Pfalz unterstützt nachhaltige und der Gesundheit dienliche Projekte in der Region, zum Beispiel in den Bereichen Sport, Kultur und Natur.

Mit freundlicher Unterstützung von



Prävention
lehnt sich

ALTEFEUERWACHE





Insellauf Ludwigshafen – Teamgeist zählt.



BKK Pfalz Jubiläumswald.



Christopher Street Day 2024 – Monnem Pride.

Insellauf

Seit seiner Premiere unterstützen wir diese einzigartige Laufveranstaltung in unserer Nachbarschaft, auf der bezaubernden Ludwigshafener Parkinsel. Das Besondere an diesem Breitensport-Laufevent: 100 Staffelteams treten mit je 4 Läufer*innen an. Dabei sind nicht die einzelnen Zeitergebnisse von Bedeutung, sondern nur das gesamte Teamergebnis zählt.

BKK Pfalz Jubiläumswald

Der voranschreitende Klimawandel führt uns besonders in unseren Wäldern die Notwendigkeit regenerativer Ressourcen vor Augen. Im Rahmen des 100-jährigen Jubiläums pflanzten Auszubildende und der Vorstand der BKK Pfalz 400 Jungbäume in den Hördter Rheinauen an. Die neuen, besonders klimastabilen Baumarten werden nun auch für zukünftige Generationen ihren Teil zum Klimaschutz beitragen.

Monnem Pride

Der Christopher Street Day (CSD) in Mannheim setzt jedes Jahr ein starkes Zeichen für Gleichberechtigung und Akzeptanz der vielfältigen LSBTQIA+-Gemeinschaft. Die BKK Pfalz zeigt dabei Flagge für Vielfalt und Solidarität bei dieser

stark besuchten, beeindruckenden Veranstaltung gegen Ausgrenzung, Hass, Hetze und Gewalt in unserer Gesellschaft.

Alte Feuerwache: Tag der offenen Tore

Auch Kunst und Kultur üben einen positiven Einfluss auf die Gesundheit aus – besonders im seelischen und sozialen Bereich. Regelmäßig öffnet unser Partner, die Alte Feuerwache in Mannheim, seine Türen für einen Blick hinter die Kulissen. Als freundliche Familienkasse haben wir am Tag der offenen Tore mit dazu beigetragen, Menschen, Familien und Kinder zusammenzubringen.

SEI(D)EINFREUND

Wir unterstützen dieses Mutmacher-Projekt für an Brustkrebs erkrankte Frauen. Jedes Jahr erkranken 69.000 Frauen daran und es werden immer mehr. Dabei ist es die Krebsart mit den höchsten Heilungschancen. Mit Foto-Portraits stellen wir die Stärke, die Schönheit und den Mut der Betroffenen in den Fokus und sorgen für Empowerment bei den Patientinnen und ihren Angehörigen.

Finanzen Krankenversicherung.

Die Schieflage der gesamten gesetzlichen Krankenversicherung

zeigt sich auch im Finanzergebnis der BKK Pfalz. Das Geschäftsjahr 2023 hat die BKK Pfalz mit einem negativen Ergebnis von 23,38 Millionen Euro abgeschlossen.

Für 162.749 bei uns versicherte Menschen haben wir **Leistungen im Wert von 623,6 Millionen Euro** finanziert. Im Durchschnitt waren das **je Versicherten 3.832 Euro** und damit rund 262 Euro mehr als 2022.

Die größten Ausgabenblöcke bei den Leistungen waren 2023 wie schon in den Vorjahren die Bereiche Krankenhaus mit 178,1 Millionen Euro (+ 10,7 Prozent je Versicherten), die ärztliche Behandlung mit über 99,7 Millionen Euro und Arzneimittel mit rund 100,1 Millionen Euro.

Bei **Gesamtausgaben von 623,6 Millionen Euro** beträgt der Anteil der Verwaltungskosten lediglich 5,2 Prozent (ca. 32,7 Millionen Euro) – ein deutliches Zeichen dafür, dass die BKK Pfalz sehr bewusst mit den Beiträgen ihrer Mitglieder umgeht.

Mit dem negativen Ergebnis des Jahres 2023 ist das Vermögen der BKK Pfalz zum Jahresende 2023 aufgebraucht. Die ausgewiesene Verschuldung von ca. 5,5 Millionen Euro (inklusive Verwaltungsvermögen von 429.000 Euro) ergibt sich allerdings aus geschätzten Verpflichtungen von mehr als 10 Millionen Euro, die in die Bilanz aufgenommen werden müssen. Ob und wann diese Beträge tatsächlich bezahlt werden müssen, steht nicht fest.

Durch die tatsächlich ausreichend vorhandenen liquiden Mittel ist die **BKK Pfalz jederzeit in der Lage, ihren Zahlungsverpflichtungen nachzukommen** und die Leistungen für und an ihre Versicherten zu bezahlen.

Einnahmen 2023:

Einnahmen	Absolut (Euro)	Je Versicherter (Euro)
Zuweisungen aus Gesundheitsfonds	539.806.056,27	3.316,80
Zusatzbeiträge	56.022.089,90	344,22
Sonstige Einnahmen	4.396.545,34	27,01
Einnahmen gesamt	600.224.691,51	3.688,03

Vermögen 2023:

Leistungsausgaben	Absolut (Euro)	Je Versicherter (Euro)
Betriebsmittel	-5.968.125,10	-36,67
Rücklage	0,00	0,00
Verwaltungsvermögen	428.669,21	2,63
Vermögen gesamt	-5.539.455,89	-34,04

Ausgaben 2023:

Ausgaben (inklusive Leistungsausgaben)	Absolut (Euro)	Je Versicherter (Euro)
Ärztliche Behandlung	99.688.091,83	612,53
Zahnärztliche Behandlung ohne Zahnersatz	30.508.342,29	187,46
Zahnersatz	8.011.496,42	49,23
Arzneimittel	100.171.355,34	615,50
Hilfsmittel	23.368.687,22	143,59
Heilmittel	23.479.315,75	144,27
Krankenhausbehandlung	178.124.405,04	1.094,47
Krankengeld	53.814.069,47	330,66
Fahrkosten	13.853.353,04	85,12
Vorsorge- und Reha-Leistungen	7.451.094,22	45,78
Schutzimpfungen	5.033.880,90	30,93
Früherkennungsmaßnahmen	6.218.110,43	38,21
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stationäre Entbindung	3.932.480,48	24,16
Behandlungspflege und häusliche Krankenpflege	10.603.135,58	65,15
Dialyse	3.970.252,95	24,39
Sonstige Leistungsausgaben	11.589.773,46	71,21
Leistungsausgaben (LA) gesamt	579.817.844,43	3.562,66
Prävention (in Leistungsausgaben gesamt enthalten)	17.639.476,13	108,38
Verwaltungsausgaben	32.683.680,28	200,82
Sonstige Ausgaben	11.103.257,65	68,22
Ausgaben gesamt	623.604.782,36	3.831,70

Finanzen Pflegeversicherung.

Einnahmen und Ausgaben in der Pflegeversicherung werden zwischen allen Pflegekassen aufgeteilt. Die BKK Pfalz benötigte im Jahr 2023 rund **110 Millionen Euro** für die Pflegeleistungen ihrer Versicherten. Knapp 32 Prozent ihrer Einnahmen stellte die Pflegekasse der BKK Pfalz den anderen Pflegekassen solidarisch zur Verfügung, damit diese die Pflegeleistungen für ihre Versicherten finanzieren konnten.

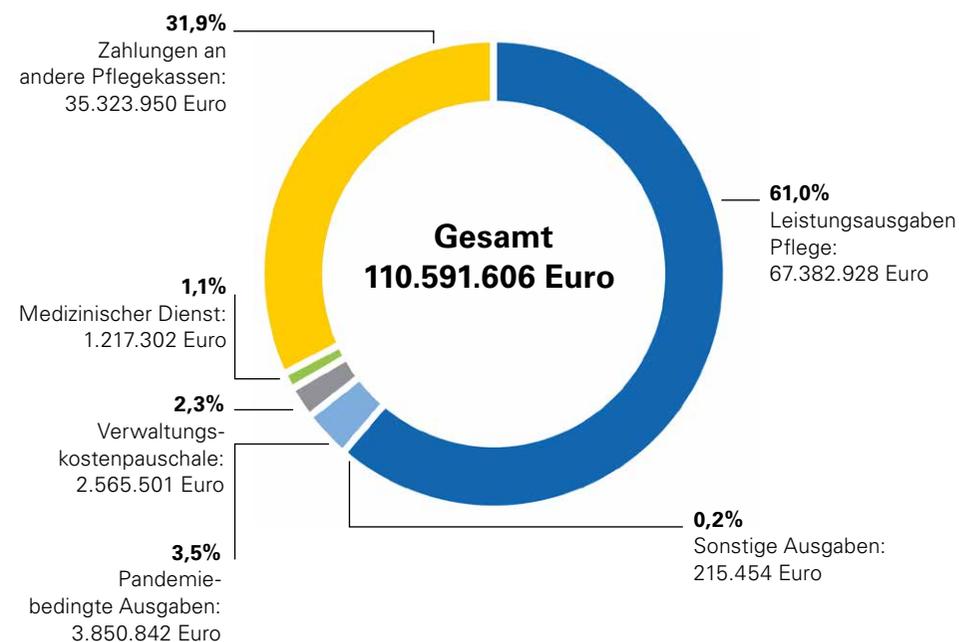
Die BKK Pfalz hat das Geschäftsjahr 2022 mit einem **Einnahmenüberschuss in Höhe von rund 2,7 Millionen Euro** abgeschlossen, inklusive der Abgabe an andere Pflegekassen.

Auch 2023 gab es noch pandemiebedingte Ausgaben. So bezahlte die BKK Pfalz **über 615.000 Euro als Schutzschirm** für ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen, außerdem über **2,8 Millionen Euro für Testkosten in den Pflegeeinrichtungen**.

Jahresabschluss 2023:

Einnahmen:	113.306.072,43 Euro
Ausgaben:	110.591.606,12 Euro
Ergebnis:	2.714.466,31 Euro

Ausgaben 2023:



Widerspruch – das gute Recht unserer Versicherten.

Wir möchten unsere Versicherten mit Service und Leistungen begeistern. Ist das einmal nicht der Fall, haben sie **das Recht**, gegen unsere Entscheidungen **Widerspruch einzulegen**. Zuerst werden sich unsere Fachleute mit der getroffenen Entscheidung und den Gründen des Widerspruchs nochmals intensiv beschäftigen.

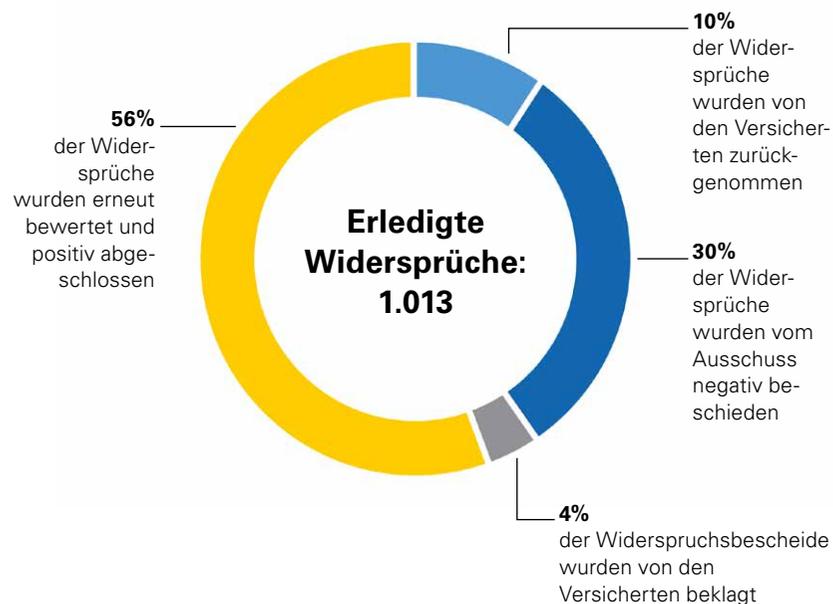
Ändern wir unsere Entscheidung, informieren wir umgehend über die neue Sachlage. Bleibt es bei der getroffenen Entscheidung, geht der Fall weiter an den Widerspruchsausschuss.

Widerspruchsausschuss.

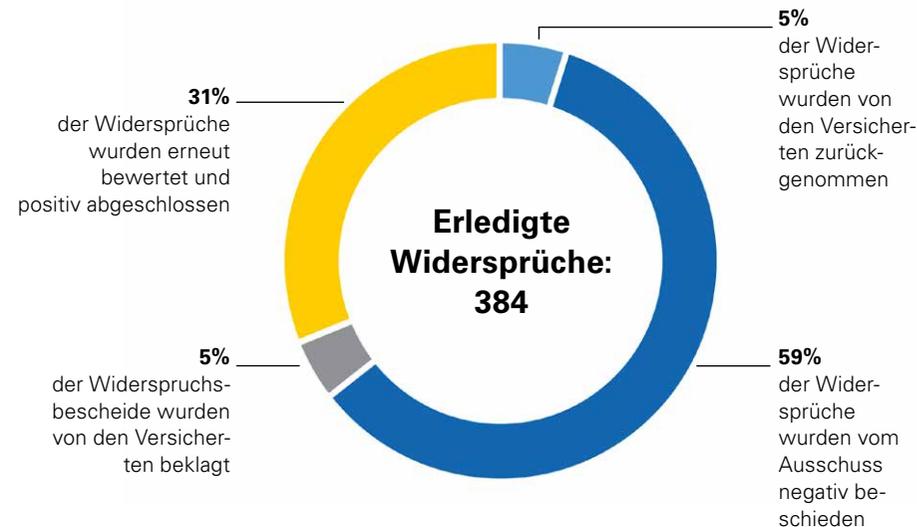
Der unabhängig und ehrenamtlich arbeitende Widerspruchsausschuss beschäftigt sich sehr intensiv mit den Anliegen unserer Versicherten. Dabei stehen die Interessen und Bedürfnisse der Versicherten im Mittelpunkt. Deshalb besteht der Ausschuss aus einem Vertreter der Versicherten und der Arbeitgeber.

Der Ausschuss überprüft die Entscheidungen der Verwaltung und unterliegt keinen Weisungen der BKK Pfalz.

Krankenversicherung im Jahr 2023:



Pflegeversicherung im Jahr 2023:





Wir sind vor Ort aktiv – Gesundheit in der Region.

Seit über 100 Jahren fest verwurzelt bekennen wir uns zu Ludwigshafen und der Metropolregion Rhein-Neckar. Hier sind wir ein angesehenes Partner für nachhaltige Gesundheitsförderung in den unterschiedlichsten Lebenswelten und kümmern uns um das Wohl von Menschen in allen Altersgruppen.



Bauchgefühl.

Bauchgefühl

Das Projekt sensibilisiert Schüler*innen für das Krankheitsbild Essstörung. Durch Aufklärung und Förderung der Lebenskompetenz wird der Krankheit vorgebeugt. Im Rahmen einer Lesung schildert die betroffene Autorin Jana Crämer einfühlsam und ergreifend von ihrer Erkrankung und ermutigt Jugendliche, sich selbst und ihren Körper anzunehmen.

Märchen machen mutig

Märchen lassen uns in eine magische, fantastische Welt eintauchen. Im Märchen werden oft Außenseiter*innen zu Held*innen, die ohne Furcht ihren Weg gehen. Diese Botschaften schenken Inspiration und Hoffnung. Mit diesem Projekt werden Kinder und Jugendliche mit besonderem Förderbedarf in ihrer psychosozialen Gesundheit und Resilienz gestärkt.

Blue Marble Health

Kinder und junge Erwachsene werden vom Klimawandel am stärksten betroffen sein und sind zugleich die Akteur*innen von morgen. Das Präventionsprojekt „Blue Marble Health“ hat das Ziel, die Kompetenzen von Schülerinnen und Schülern zum Thema Klimawandel zu stärken, sodass sie zukünftig selbstbestimmt gesunde und nachhaltige Entscheidungen in ihrem Alltag treffen können.



Blue Marble Health.

Lebensklang

Alle drei Sekunden erkrankt weltweit ein Mensch an Demenz. Umso wichtiger ist es, dass Pflegeeinrichtungen demenzfreundlich aufgestellt sind. Lebensklang schult Pflegekräfte in teil- und vollstationären Pflegeeinrichtungen im Bereich Musik oder in Bezug auf Erinnerungs- und Biografie-Arbeit. Beides hat nachweislich einen besonders positiven Effekt auf das Wohlbefinden von Demenzpatient*innen.

Let's go – Familien, Kids und Kitas

Im Rahmen unserer Wanderfit-Initiative und der Zusammenarbeit mit dem Deutschen Wanderverband führen wir Erzieher*innen und Kinder in Kindertagesstätten an das Thema Wandern heran. Damit soll sowohl Kindern als auch deren Familien der Spaß an der Bewegung im Freien vermittelt werden. Jedes Jahr werden teilnehmende Wander-Kitas ausgezeichnet.

Selbstbehauptung Resilienz

An Grundschulen lernen Kinder unter dem Motto „Gemeinsam statt einsam“ und „Mit mir nicht!“ sich respektvoll zu behaupten und mit Konflikten richtig umzugehen. Dabei wird das individuelle Selbstbewusstsein gestärkt und gezeigt, wie Grenzen kommunikativ und gewaltfrei gesetzt werden können.



Let's go – Familien, Kids und Kitas.



**100%
mit Herz
dabei.**

Für Euch und Eure
Gesundheit.



BKK Pfalz
Lichtenbergerstraße 16
67059 Ludwigshafen
info@bkkpfalz.de

Service-Telefon 0800/133 33 00
Service-Fax 0621/68 559 559
www.bkkpfalz.de
www.wanderfit.de

