

# Gesunde Perspektiven

AOK Nordost – Die Gesundheitskasse | Geschäftsbericht 2011

# „Gesunde Perspektiven

2



Mit der zweiten Fusion innerhalb von nur zwei Jahren zur AOK Nordost ist Anfang 2011 die größte Krankenkasse in der Region entstanden. Unsere wirtschaftliche Leistungsfähigkeit wurde gestärkt und wir konnten Synergieeffekte in Versorgung und Service nutzen. Außerdem hat sich die AOK Nordost als Marktführer weiter etabliert und verzeichnet eine positive Mitgliederentwicklung: Mehr als 75 000 neue Mitglieder haben sich 2011 von den Vorteilen der AOK bereits überzeugen können. In 112 Servicecentern sind wir für sie auch flächendeckend präsent.

**Solide Finanzlage.** Die gute Nachricht: Bis 2013 werden wir weiterhin ohne einen Zusatzbeitrag auskommen. Möglich wird das durch ein solides wirtschaftliches Fundament, das wir 2011 noch deutlich stabilisieren konnten. Die Potenziale bei der Konsolidierung der Ausgaben und der Sicherung der Einnahmen werden konsequent ausgeschöpft. Überschüsse investieren wir, um die Versorgung unserer Versicherten weiter zu sichern und zu verbessern.

Von unseren Zielen, in den Regionen Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern das Versorgungsangebot für die Versicherten zu vereinheitlichen und zu optimieren sowie den Service auszubauen, konnten wir bereits einige erreichen. So schlossen wir neue Versorgungsverträge, zum Beispiel zur Behandlung psychischer Erkrankungen, und riefen innovative Modellprojekte ins Leben wie „agnes zwei“, die arztentlastende Fallmanagerin. Und Arbeitgeber, die mit uns zusammenarbeiten, profitieren vom neuen Angebot der Businesspartnerschaft. Die AOK Nordost bietet mehr – überzeugen Sie sich selbst.

**Frank Michalak**  
Vorsitzender des Vorstands

# Selbstverwaltung

**Das Prinzip Selbstverwaltung.** Die Gesundheitsversorgung der Bürger ist eine wichtige Aufgabe von besonderem öffentlichen Interesse. Eine solche Verantwortung wird vom Staat traditionell in die Hände einer Selbstverwaltung gelegt. Sie ermöglicht es, schneller und flexibler zu handeln, als es eine staatliche Einrichtung könnte.

Auch die Selbstverwaltung der AOK Nordost – Die Gesundheitskasse ist eine starke demokratische Gemeinschaft, deren wichtigstes Organ der Verwaltungsrat ist. Dieser ist paritätisch besetzt, also je zur Hälfte mit Versicherten und Arbeitgebern.

Bei den Sozialwahlen 2011 wurde der Verwaltungsrat der AOK Nordost – Die Gesundheitskasse für sechs Jahre gewählt und besteht aus 30 ordentlichen sowie 30 stellvertretenden Mitgliedern. Sie vertreten die Versicherten und Arbeitgeber der AOK in den Ländern Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern. Die Arbeit der Mitglieder der Selbstverwaltung ist ehrenamtlich. Die Arbeitgeber- und die Versichertenvertreter im Verwaltungsrat stellen je einen Vorsitzenden, die sich jährlich in diesem Amt abwechseln.

**Aufgaben des Verwaltungsrates.** Der Verwaltungsrat trifft Grundsatzentscheidungen zur strategischen Entwicklung der



**Alexander Schirp,**  
Vorsitzender des Verwaltungsrates  
Arbeitgebervertreter

Gesundheitskasse. Darüber hinaus ist er für zahlreiche weitere Aufgaben verantwortlich: Er wählt den Vorstand der AOK Nordost, beschließt den Haushalt und stellt Weichen in geschäfts- und gesundheitspolitischen Fragen. Außerdem nutzt er Spielräume im gesetzlich vorgegebenen Leistungsrahmen im Interesse der Kunden.



**Rainer Knerler,**  
stv. Vorsitzender  
Versichertenvertreter

## Mehr zur Gesundheitskasse

Besuchen Sie die AOK Nordost  
im Internet unter

[www.aok.de/nordost](http://www.aok.de/nordost)

[www.aok-business.de/nordost](http://www.aok-business.de/nordost)

# „ 5 gute Gründe

Bei der AOK Nordost sind Sie in den besten Händen. 5 gute Gründe sprechen für die Gesundheitskasse, die sich stets und mit großem Engagement für das Wohl ihrer Versicherten und für Arbeitgeber, mit denen sie zusammenarbeitet, einsetzt.



**Innovation und Gesundheitskompetenz.** Die AOK Nordost ist immer auf der Höhe der Zeit. Unsere Versicherten profitieren von den innovativen Weiterentwicklungen unserer Gesundheits- und Präventionsprogramme. Dazu gehört beispielsweise „Mein AOK-Gesundheitsnetz“: Dieser Zusammenschluss von Arztnetzen verbindet niedergelassene Ärztinnen und Ärzte verschiedener Fachrichtungen in einer Region. Auch andere Unternehmen und Institutionen der gesamten Gesundheitsbranche nehmen teil. Ziel ist eine verbesserte Behandlungs- und Versorgungsqualität für Patienten.



**Immer in Ihrer Nähe.** Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOK sorgen in 112 wohnortnahen Servicecentern für gute Erreichbarkeit und persönliche Beratung. Zusätzlich kommt das AOK-Service mobil in ländliche Regionen. Rund 5 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter standen 2011 den Kunden zur Verfügung. Bei der Servicequalität zählt die Gesundheitskasse zu den Besten: Laut Krankenkassen-Test des Wirtschaftsmagazins Focus Money (Ausgabe 49/2011) gehört die AOK Nordost zu den Top 5 der regionalen Kassen.

# für die AOK Nordost



**Größe und Sicherheit – eine stabile Gemeinschaft.** Die AOK Nordost ist die größte regionale Krankenkasse in den Regionen Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern. Als Versorgerkassse setzt die Gesundheitskasse auf nachhaltige Stabilität. Eine starke Gemeinschaft mit rund 1,8 Mio. Versicherten gibt Halt und Sicherheit. Davon, aber auch von den Service- und Leistungsvorteilen sind immer mehr Menschen überzeugt: Allein im Jahr 2011 haben sich mehr als 75 000 neue Mitglieder für die AOK Nordost entschieden.



**Lebensbegleiter – wir sind für Sie da.** In allen Lebensabschnitten stehen wir unseren Versicherten zur Seite. Mit starken Leistungen und individuellem Service sind alle Generationen bei uns in besten Händen. Besonders großen Wert legen wir auf den gesunden Start ins Leben: Mit unserem leistungsstarken Vorsorgeprogramm „AOK-Junior“ bieten wir Familien für ihre Kinder und Jugendlichen eine lückenlose Betreuung durch den Kinder- und Jugendarzt. So lassen sich zum Beispiel Gesundheitsprobleme von morgen vermeiden. Die AOK Nordost erweitert die einzigartigen Leistungen von AOK-Junior fortlaufend.

## Ausgezeichneter Service:



**Null Zusatzbeitrag bis 2013.** Wer auf die AOK Nordost setzt, hat für sich die beste Wahl getroffen. Nicht nur, wenn es um die Gesundheit geht, sondern auch beim Geldbeutel. Denn die Gesundheitskasse garantiert: null Zusatzbeitrag bis 2013. Die AOK Nordost verfügt über ein solides wirtschaftliches Fundament. Aufgrund unserer stabilen Finanzsituation können sich unsere Versicherten auf Beständigkeit, kompetente Beratung und vor allem eine gute Versorgung verlassen.





## „ Beste Beratung

Die innovativen Produkte, Medien und Aktionen der AOK Nordost zeigen, dass die Gesundheitskasse ihre Angebote für Versicherte ständig weiterentwickelt. So ist die AOK Nordost bereits seit Anfang 2011 auf Twitter und seit Juni 2011 auf Facebook und YouTube aktiv. Wenig später kamen Auftritte auf Google+ und XING hinzu. Damit ist die AOK Nordost auf den wichtigsten Social-Media-Kanälen vertreten und verzeichnet auf Facebook bereits rund 7 000 „Fans“.

Die Aktivitäten in den sozialen Netzwerken dienen auch einem verbesserten Kundenreaktionsmanagement: Kritische Anmerkungen oder Anregungen können zeitnah beantwortet und relevante Themen aufgearbeitet werden.

### **Klicken Sie mal rein:**

[www.facebook.com/AOKNordost](http://www.facebook.com/AOKNordost)

[twitter.com/aok\\_nordost](https://twitter.com/aok_nordost)

[www.youtube.com/user/AOKNordost](http://www.youtube.com/user/AOKNordost)

[plus.google.com/s/AOK Nordost](https://plus.google.com/s/AOKNordost)

# Privatkunden

**Der AOK-Arzttermin-Service** ist ein weiteres Beispiel für innovative Angebote. Das Vereinbaren eines Termins beim Arzt kann eine zeitraubende und nervenaufreibende Angelegenheit sein. Versicherte der AOK Nordost erhalten Unterstützung bei der Vermittlung eines frühzeitigen Beratungs- und Behandlungstermins bei einem Facharzt und im Einzelfall in einer Krankenhausambulanz. In Absprache werden bis zu drei Arztpraxen ausgewählt. Dabei berücksichtigt der AOK-Termin-Manager persönliche Terminvorstellungen, die notwendige Fachrichtung und die gewünschte Entfernung vom Wohnsitz oder Arbeitsplatz.

Für ihre Recherche verfügen die AOK-Termin-Manager über eine vollständige und aktuelle Datenbank aller zugelassenen Ärzte und Krankenhausambulanzen in Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern. Das Ergebnis erhält der Kunde telefonisch, per Mail oder Brief. Die Information enthält außerdem die kompletten Namens- und Adressangaben des

Arztes sowie gegebenenfalls Homepage und E-Mail-Adresse.

Die kostenfreie Hotline zum AOK-Arzttermin-Service **0800 2656666** ist täglich von 7 bis 22 Uhr erreichbar.

**Bei dem neuen Versorgungsprogramm „AOK Hand-in-Hand“** unterstützt die AOK Nordost Versicherte, die mehrere Erkrankungen gleichzeitig haben, die bei verschiedenen Ärzten in Behandlung sind oder eine Pflegestufe haben. Der Patient hat in diesem Programm einen persönlichen AOK-Gesundheitsberater als direkten Ansprechpartner. Dieser hilft beispielsweise, die Behandlungen durch verschiedene Ärzte oder in unterschiedlichen Einrichtungen zu koordinieren und wahrzunehmen. Für Gespräche kommt er auf Wunsch auch nach Hause oder in die Pflegeeinrichtung. Die Angehörigen werden von Anfang an in die Beratung eingebunden. Alle Beteiligten erhalten nützliche und leicht verständliche Informationen.

Da immer mehr Menschen an einer psychischen Erkrankung leiden, hat die AOK Nordost mit der Psychiatrie Initiative Berlin Brandenburg (PIBB GmbH) den Integrierten Versorgungsvertrag **„Mein AOK-Gesundheitsnetz – Seelische Gesundheit“** geschlossen. Ziel ist, die Versorgung von chronisch psychisch Kranken in Berlin und Brandenburg deutlich zu verbessern und vor allem die Patienten belastende stationäre Aufenthalte aufgrund psychischer Erkrankungen – wenn möglich – zu vermeiden. Durch eine verbesserte ambulante Behandlung, die psychische, somatische und soziale Aspekte der Erkrankung berücksichtigt, soll eine langfristige Stabilisierung erreicht werden.

Die Teilnahme an „Mein AOK-Gesundheitsnetz“ ist für Versicherte der AOK Nordost selbstverständlich freiwillig und kostenfrei. Mehr Informationen unter der kostenfreien Telefonnummer **0800 2650800** und unter **[www.aok.de/nordost](http://www.aok.de/nordost)**.



## „ Beste Beratung

Ausgewählte Unternehmen, die mit der AOK Nordost zusammenarbeiten, können von dem neuen Servicekonzept „AOK-Businesspartnerschaft“ profitieren. Ob es um Fragen der Sozialversicherung, das Gesundheitsmanagement oder andere bedarfsgerechte Produkte geht – die AOK-Firmenkundenberater fragen zielgerichtet den Bedarf des jeweiligen Unternehmens ab und unterbreiten ihm ein maßgeschneidertes Kooperationsangebot. Damit verfolgen wir im Sinne eines gegenseitigen Gebens und Nehmens auf der einen Seite das Ziel, neue Kunden von den Vorteilen der Gesundheitskasse zu überzeugen. Auf der anderen Seite ist das Angebot der AOK für die Unternehmen auf deren drei wichtigste Bedürfnisse ausgerichtet: persönliche und kompetente Unterstützung der Personalverwaltung in allen Fragen zur Sozialversicherung, gemeinsame Senkung des Krankenstands und der Lohnnebenkosten und die exklusive Betreuung und Motivation der Beschäftigten. Die AOK hat dazu drei Servicepakete geschnürt, aus denen Firmenkunden wählen können:



# Firmenkunden

## Servicepaket Nr. 1:

### Einfache und effiziente Verwaltung

Bei der AOK Nordost haben Firmenkunden zwei feste kompetente Ansprechpartner – Experten im Innen- und Außendienst. Businesspartnern bietet die AOK Nordost ein kompaktes Informationspaket, das ihnen die Arbeit und Verwaltung erleichtert. Das Paket umfasst Mitarbeitercoachings in der Firma vor Ort, aber auch Fach- und Jahreswechselfseminare zu Neuerungen in der Sozialversicherung sowie im Arbeits- und Steuerrecht. Komplettiert wird das Angebot durch Seminare für die Entwicklung von Führungskräften.

Die virtuelle Geschäftsstelle „aok24“ der AOK Nordost ermöglicht Unternehmen, beispielsweise ihre Stammdaten zu aktualisieren, Beitragskonten einzusehen, Mitarbeiterstammdaten zu prüfen und Formulare herunterzuladen. Das Onlineportal [www.aok-business.de/nordost](http://www.aok-business.de/nordost) bietet viele informative Inhalte aus den Bereichen Sozialversicherung, Arbeitsrecht, Steuerrecht und Gesundheit. Dort können sich Nutzer regelmäßig in Experten-Chats einklinken, die aktuelle und dringende Fragen thematisieren. Zusätzlich zum Magazin „pa praxis aktuell“ werden außerdem besonders wichtige Themen in pa-Fachbroschüren ausführlich aufgearbeitet.

## Servicepaket Nr. 2:

### Effektives Gesundheitsmanagement

Krankheitsbedingte Fehlzeiten sind sowohl für Unternehmen als auch für die Krankenkassen und die gesamte Volkswirtschaft mit erheblichen Kosten verbunden. Wer in die Gesundheit seiner Mitarbeiter investiert, stärkt seine Wettbewerbsfähigkeit und präsentiert sich als attraktiver Arbeitgeber. Die Gesundheitskasse unterstützt Unternehmen mit einem flexiblen Bausteinsystem zur Förderung des Gesundheitsbewusstseins und der Motivation von Mitarbeitern. Die AOK-Experten finden individuelle Lösungen für die betrieblichen Herausforderungen rund um die Gesundheit, versorgen Firmen mit exklusiven Informationen und Krankenstandsanalysen sowie mit hochwertigen Gesundheitsveranstaltungen. Dazu gehören je nach Bedarf, Zielsetzung und den Ressourcen des Betriebs die individuelle Beratung, Workshops, Seminare und Trainings. Kursangebote, Gesundheitstage und Check-ups vor Ort im Unternehmen machen Gesundheit erlebbar. Die Experten der AOK Nordost verfolgen auf Basis von Analysen einen ganzheitlichen Ansatz, um gesundheitsförderndes Verhalten und gesundheitsgerechte Verhältnisse in Unternehmen zu unterstützen.

## Servicepaket Nr. 3:

### Das AOK-Profipaket für Mitarbeiter

Beschäftigte haben oft wenig Zeit, um sich neben der Arbeit um ihre Gesundheit und Fragen zu ihrer Sozialversicherung zu kümmern. Deshalb bietet die AOK Nordost den Mitarbeitern in den Partnerunternehmen besondere Service- und Gesundheitsangebote. Dazu gehören beispielsweise eine schnelle Vermittlung von Arztterminen sowie weitere attraktive Zusatzangebote, Wahltarife und das AOK-Prämienprogramm.

### Dieses Paket beinhaltet alle Produkte und Angebote für Privatkunden, wie zum Beispiel

- >> den persönlichen Ansprechpartner
- >> das AOK-Servicecenter direkt vor Ort
- >> Service rund um die Uhr
- >> den AOK-Arzttermin-Service
- >> medizinische Beratung am Clarimedis-Telefon
- >> die AOK-Wahltarife

# „Zukunftsfähige Zahlen

## Vermögensrechnung 2011 der Krankenversicherung

<b>Aktiva</b>	<b>EUR</b>
Barmittel und Giro Guthaben	15.461.158,61
Kurzfristige Geldanlagen	555.042.009,59
Forderungen	218.581.887,31
Forderungen aus Wahlтарifen nach § 53 SGB V	218.706,29
Andere Geldanlagen	193.586.675,52
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	8.168.312,67
Sonstige Aktiva	122.526.205,82
Verwaltungsvermögen	217.164.726,15
Sondervermögen	6.062.600,72
Überschuss Passiva (AAG bei Krankheit)	0,00
Überschuss Passiva (AAG bei Mutterschaft)	6.214.761,22
<b>Aktiva gesamt</b>	<b>1.343.027.043,90</b>

<b>Passiva</b>	<b>EUR</b>
Zahlungsmittelkredite	5.339.739,25
Kurzfristige Kredite	0,00
Kurzfristige Verpflichtungen	941.597.560,28
Verpflichtungen aus Wahlтарifen nach § 53 SGB V	1.820.268,12
Andere Verpflichtungen	0,00
Zeitliche Rechnungsabgrenzung	10.041.100,63
Sonstige Passiva	117.376.369,79
Verpflichtungen aus Verwaltungsvermögen	45.990.042,75
Verpflichtungen aus Sondervermögen	10.911.218,10
Überschuss Aktiva (AAG bei Krankheit)	1.366.143,84
Überschuss Aktiva (AAG bei Mutterschaft)	0,00
<b>Passiva gesamt</b>	<b>1.134.442.442,76</b>
<b>Netto-Reinvermögen</b>	<b>208.584.601,14</b>

## Beitragssätze der AOK Nordost – Die Gesundheitskasse im Jahr 2011

### Krankenversicherung

Beitragssatz Gesundheitsfonds	15,5 %
-------------------------------	--------

### Entgeltfortzahlungsversicherung \*

Umlage U1 für Krankheitsaufwendungen	Erstattung	Umlagesatz
	40 %	1,30 %
	50 %	2,00 %
	80 %	2,50 %
Umlage U2 für Mutterschaftsaufwendungen	Erstattung	Umlagesatz
	100 %	0,35 %

\*Erstattungs- und Umlagesätze galten ab 01.11.2011

## Erfolgsrechnung 2011 der Krankenversicherung

Einnahmen	EUR
Beiträge	3.592.565,52
Vermögenserträge und sonstige Einnahmen	6.298.811.334,69
Davon: Vermögenserträge	11.455.044,89
Einnahmen aus dem Risikostruktur-/Risikopoolausgleich	0,00
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	6.227.289.105,00
<b>Einnahmen gesamt</b>	<b>6.302.403.900,21</b>
<b>Überschuss der Ausgaben</b>	<b>-</b>
Ausgaben	EUR
Leistungsaufwand	5.890.521.343,71
Vermögens- und sonstige Aufwendungen	47.742.525,52
Davon: Aufwendungen aus Wahlтарifen nach § 53 SGB V	13.015.434,20
Ausgaben für den Risikostruktur-/Risikopoolausgleich	5.584.122,29
Verwaltungs- und Verfahrenskosten	348.643.237,79
<b>Zwischensumme</b>	<b>6.286.907.107,02</b>
<b>Überschuss der Einnahmen</b>	<b>15.496.793,19</b>

## Finanzdaten der AOK Nordost 2011

	2010 in EUR	2011 in EUR	Veränderungen in %
<b>Gesamteinnahmen und -ausgaben</b>			
Gesamteinnahmen je Mitglied	3.430,84	3.535,66	3,06
Gesamtausgaben je Mitglied	3.430,74	3.526,97	2,80
Überschuss/Defizit (+/-) je Mitglied	0,09	8,69	-

### Die Gesamtausgaben teilen sich wie folgt auf:

<b>Leistungsausgaben je Mitglied</b>		<b>3.218,03</b>	<b>3.304,60</b>	<b>2,69</b>
Davon:	Ärztliche Behandlung ohne Dialyse	441,27	451,01	2,21
	Zahnärztliche Behandlung	88,64	91,66	3,41
	Zahnersatz	62,40	63,34	1,51
	Arzneimittel	635,20	609,28	-4,08
	Heil- und Hilfsmittel	175,48	185,59	5,76
	Krankenhausbehandlung ohne AHB	1.306,98	1.341,35	2,63
	Krankengeld	43,28	55,27	27,70
	Sonstige Leistungsausgaben	464,78	507,10	9,11

### Kosten für Dienstleistungen je Mitglied

Netto-Verwaltungskosten	194,33	195,59	0,65
Anteil an den Gesamtausgaben in %	5,66	5,55	-

<b>Mitglieder</b>	<b>1.774.518</b>	<b>1.782.524</b>
-------------------	------------------	------------------



mit Ihrer AOK“

... sind Sie immer bestens beraten:

**AOK-Service-Telefon** 0800 2650800\*  
**AOK-Service-Fax** 0800 2650900\*

**AOK-Service aus dem Ausland erreichbar**

Telefon +49 331 2772-1111\*\*  
Fax +49 331 2772-22992\*\*

**E-Mail-Service** [www.aok.de/nordost/mail](http://www.aok.de/nordost/mail)

**AOK-Gesundheits-Telefon** 0800 2653333\*  
**AOK-Arzttermin-Service** 0800 2656666\*  
**AOK-Pflege-Hotline** 0800 2658888\*  
**Nicht ärgern - ANRUFEN!** 0800 2246465\*  
**AOK-Clarimedis** 0800 1265265\*

\* Für Sie kostenfrei aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz.  
\*\* Zum Tarif des ausländischen Telefonanbieters.

**Impressum**

Geschäftsbericht 2011 der AOK Nordost

Herausgegeben und verlegt durch die  
AOK Nordost – Die Gesundheitskasse  
Behlerstraße 33 A  
14467 Potsdam

verantwortlich für den Inhalt:  
Frank Michalak, Gerlinde König

Gestaltung/Druck:  
CW Haarfeld GmbH  
Robert-Bosch-Str. 6  
50354 Hürth

Artikelnr. 201213





AOK Nordost – Die Gesundheitskasse

Da bin ich sicher.

[www.aok.de/nordost](http://www.aok.de/nordost)  
[www.aok-business.de/nordost](http://www.aok-business.de/nordost)