

2021



# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Relevante Angebote • Services • Leistungsinformationen

AOK Bayern  
Die Gesundheitskasse.



Vorwort	3	<b>3. Leistungen und Kostenübernahme:</b>	
<b>1. Kontakt zur AOK Bayern:</b>		<b>Wie wir Sie unterstützen</b>	<b>26</b>
<b>Wie Sie uns erreichen</b>	<b>5</b>	Leistungen gesamt	27
Geschäftsstellen	6	TOP-Leistungen	29
Telefonischer Kontakt	7	Leistungsantrag bei TOP-Leistungen:	
Online-Services	8	Dauer der Bearbeitung	31
Beratung zu Hause	10	Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen	33
Mehrsprachige Beratung	11	<b>4. Feedback und Beschwerden:</b>	
<b>2. Leistungs- und Versorgungsangebote:</b>		<b>Was unsere Versicherten sagen</b>	<b>37</b>
<b>Was wir Ihnen bieten</b>	<b>12</b>	<b>5. Versichertenbefragungen:</b>	
Leistungen A – Z	13	<b>Wie wir Ihre Meinung einholen</b>	<b>42</b>
Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen	14		
Gesundheitsangebote	20		
Besondere Versorgungsangebote	22		

# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Es gibt viele Krankenkassen, aber nur eine Gesundheitskasse. Seit über 130 Jahren steht die AOK als größte und bekannteste Marke der gesetzlichen Krankenversicherung in Bayern und in Deutschland für Gesundheit, Sicherheit, Nähe und die Verantwortung für eine umfassende, qualitätsorientierte medizinische Versorgung. Über 4,5 Millionen Menschen im Freistaat und mehr als 27 Millionen Versicherte bundesweit vertrauen der AOK. Sie ist eine feste und unverzichtbare Säule der Solidargemeinschaft im Gesundheitssystem.

Die AOK Bayern kümmert sich um ihre Versicherten in allen Lebenssituationen – bei Krankheit und Pflege, bei Gesundheitsvorsorge und Prävention. Wir nehmen unsere gesellschaftliche Verantwortung und unser Leistungsversprechen gegenüber unseren Versicherten sehr ernst und lassen uns von unserer Mission „Gesundheit nehmen wir persönlich“ leiten.



Dr. Irmgard Stippler



# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Dazu gehört auch, dass wir offen über unser Leistungsgeschehen sprechen, denn wir wollen uns immer weiter verbessern – auch während der Corona-Pandemie und den mit ihr verbundenen Herausforderungen bei den Bearbeitungszeiten. Das gilt für unsere Leistungsangebote, die Prüfungsprozesse, die Leistungsanträge und vieles mehr.

Auch zu diesem Zweck macht der vorliegende, mittlerweile dritte Bericht die Leistungs-, Versorgungs- und Servicequalität der AOK Bayern transparent. Damit stellt dieser Report einen umfassenden Maßstab zur Beurteilung und Wahl Ihrer Krankenkasse dar.

**Ihre**

**Dr. Irmgard Stippler**  
**Vorsitzende des Vorstandes**  
**der AOK Bayern**

# 1. Kontakt zur AOK Bayern: Wie Sie uns erreichen

Die AOK Bayern ist Ihr zentraler Ansprechpartner für das Thema Gesundheit. Damit Sie uns gut erreichen können, gibt es viele Kontaktmöglichkeiten. Egal, ob persönlich vor Ort, per Telefon oder online – wir sind für Sie da. So können wir Sie in allen Lebenslagen kompetent beraten und Ihnen unterstützend zur Seite stehen.

# Telefonischer Kontakt



Wir beraten und informieren Sie auch gerne telefonisch – schnell und unkompliziert. Wenn Sie es wünschen, rufen wir Sie zu einem Wunschtermin an. Mehr Infos zum Rückruf-Service der Gesundheitskasse erhalten Sie [hier](#).

Unter diesen Nummern erreichen Sie uns rund um die Uhr:

Innerhalb Deutschlands\*           089 22844050

Außerhalb Deutschlands\*\*   0049 89 22844050

\* Die Kosten richten sich nach dem Tarif des Netzbetreibers.

\*\* Die Kosten richten sich nach dem Tarif des ausländischen Netzbetreibers.



# Geschäftsstellen



Guter Service einer Krankenkasse zeichnet sich unter anderem durch eine gute Erreichbarkeit vor Ort aus. Diese Nähe ermöglicht es Ihnen, Ihre Fragen schnell und im persönlichen Gespräch zu klären.

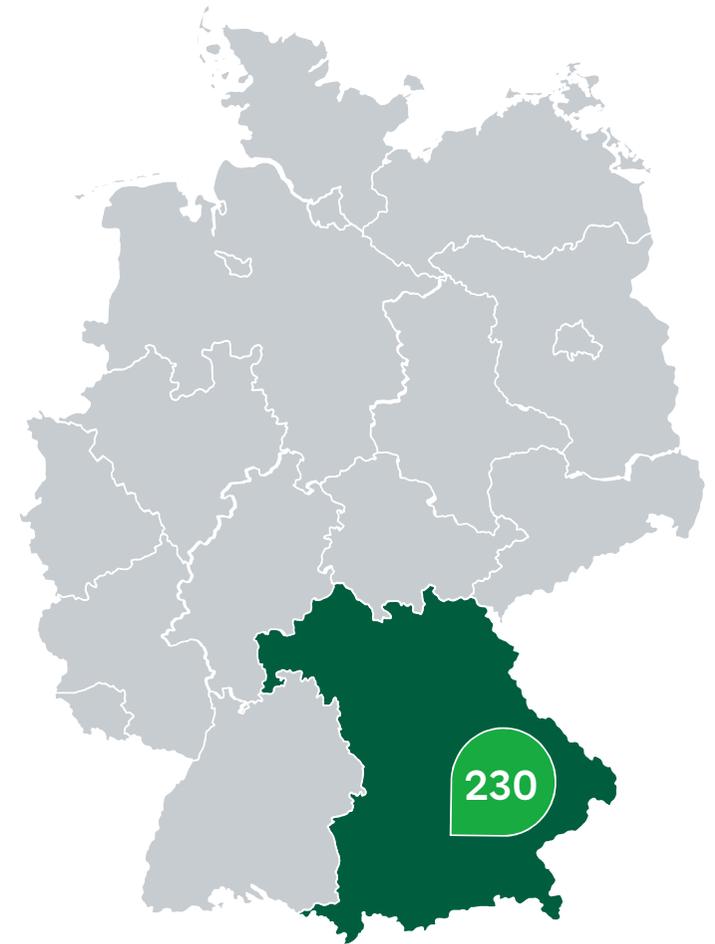
Die AOK Bayern garantiert Ihnen ein einzigartiges Netzwerk an Geschäftsstellen. Wir sind mit **rund 230 Geschäftsstellen** in Bayern flächendeckend vertreten. Damit hat die AOK Bayern ein besonders dichtes Geschäftsstellennetz.

**209** unserer **Geschäftsstellen** erreichen Sie auch mit einem Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen problemlos. In ausgewählten Geschäftsstellen können Sie Beratungstermine vorab online vereinbaren und so Wartezeiten umgehen.

[Mehr erfahren](#)

Hier finden Sie Ihre nächste Geschäftsstelle:

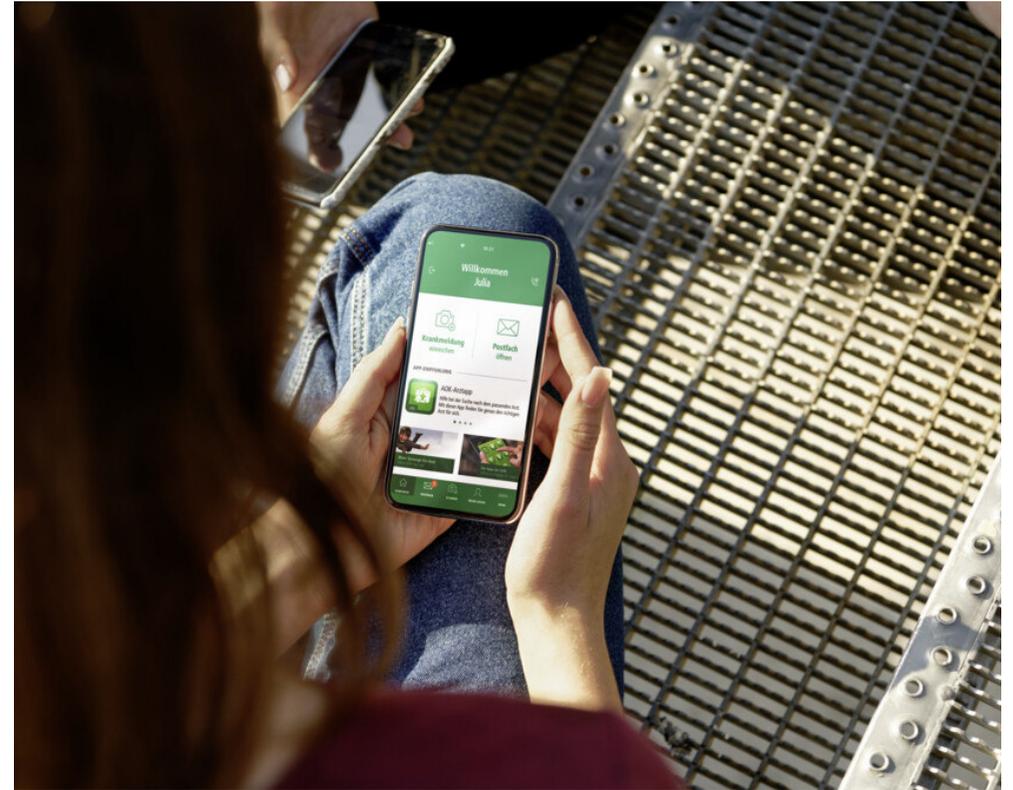
Nutzen Sie einfach unsere [Geschäftsstellensuche](#).



Unser digitaler Service ist eine gute Ergänzung zu der Beratung vor Ort oder am Telefon. Online erreichen Sie uns jederzeit und überall. Unsere Services im Überblick:

## Internetportal

Unser Internetportal [aok.de](https://aok.de) ist das digitale Herzstück der Gesundheitskasse. Sie finden dort umfangreiche Informationen zu allen AOK-Leistungen, Informationen zu Programmen, Krankheiten und Prävention sowie Möglichkeiten zur Kommunikation und Interaktion. Die besonderen Angebote für Berufsstarterinnen und Berufsstarter, Schülerinnen und Schüler sowie Studentinnen und Studenten finden Sie [hier](#).





## Onlineportal „Meine AOK“

Viele Anliegen können Sie ganz bequem und sicher auf unserem Onlineportal erledigen. Wir arbeiten daran, Ihnen künftig alle unsere Leistungen und Services auf diesem Weg anzubieten. Ein weiteres digitales Angebot ist die [Meine AOK-App](#). Damit haben Sie das [Onlineportal](#) direkt auf Ihrem Smartphone. Registrieren Sie sich und nutzen Sie alle Vorteile auch mobil.

## Online-Kontaktformular

Über unser [Kontaktformular](#) können Sie mit uns jederzeit sicher kommunizieren und uns Ihr Anliegen senden. Wir kümmern uns umgehend darum.

## Social Media

Auf Facebook, YouTube, Twitter und Instagram können Sie sich über Angebote der AOK Bayern informieren. Zu Ihrem Schutz geben Sie auf diesen Kanälen bitte keine persönlichen Daten an, da diese sonst öffentlich zu sehen sind. Nutzen Sie für personenbezogene Anfragen unsere sicheren Kontaktmöglichkeiten, z. B. das Onlineportal oder das Telefon.

# Beratung zu Hause



Es gibt Situationen, in denen Sie nicht zu uns kommen können, aber trotzdem eine persönliche Beratung der Gesundheitskasse brauchen. In diesem Fall bieten wir individuelle Beratung zu Hause an.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besuchen Sie in besonderen Lebenslagen in Ihren vier Wänden und sind persönlich für Sie da.

[Mehr erfahren](#)

# Mehrsprachige Beratung



Sprachbarrieren können eine optimale Beratung sehr erschweren. Um Missverständnissen vorzubeugen, bieten wir mehrsprachige Beratung an – für Menschen, die sich am besten in ihrer Muttersprache verständigen können. So stellen wir sicher, dass wir alle Aspekte einer Anfrage einwandfrei verstehen.

Die AOK Bayern bietet Ihnen Beratung in diesen **Sprachen** an:

- |               |                   |               |                   |
|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
| • Arabisch    | 0049 89 228424171 | • Russisch    | 0049 89 228424176 |
| • Englisch    | 0049 89 228424173 | • Spanisch    | 0049 89 228424174 |
| • Französisch | 0049 89 228244172 | • Tschechisch | 0049 89 228424179 |
| • Italienisch | 0049 89 228424177 | • Türkisch    | 0049 89 228424170 |
| • Polnisch    | 0049 89 228424178 | • Ukrainisch  | 0049 89 21584609  |
| • Rumänisch   | 0049 89 228424175 |               |                   |

Auf der AOK-Internetseite für zugewanderte Menschen informieren wir in verschiedenen Sprachen umfassend über die gesetzliche Krankenversicherung und Angebote der AOK: **Willkommen in Deutschland**

## 2. Leistungs- und Versorgungsangebote: Was wir Ihnen bieten

# Leistungen A-Z



Die Leistungen der gesetzlichen Krankenkassen sind größtenteils gesetzlich vorgeschrieben. Die AOK Bayern bietet darüber hinaus besondere Leistungen, um Ihre Gesundheit zu erhalten und den Schutz bei Krankheit zu erhöhen.

Das gesamte Leistungsangebot der AOK Bayern finden Sie [hier](#).



# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



Bei unserer Arbeit dreht sich alles um Ihre Gesundheit. Deshalb bieten wir zusätzlich zu den zuvor genannten Leistungen auch besondere Unterstützung an.

## Clarimedis: medizinische Beratung am Telefon

Bei medizinischen Fragen hilft Ihnen das Clarimedis-Team – an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr. Expertinnen und Experten insbesondere aus den Bereichen Medizin, Pharmakologie und Psychologie beantworten Ihre Fragen, erklären Laborwerte und geben Ratschläge. Diese exklusive Beratung können Sie nur als AOK-Mitglied in Anspruch nehmen. [Mehr erfahren](#)

Innerhalb Deutschlands\* 0800 1 265265

Außerhalb Deutschlands\*\* 0049 30 85614293

\* Kostenfrei.

\*\* Die Kosten richten sich nach dem Tarif des ausländischen Netzbetreibers.

## Baby-Telefon: Unterstützung für Eltern

Am AOK-Baby-Telefon erhalten Eltern Hilfe bei medizinischen Fragen rund um die Gesundheit ihres kleinen Nachwuchses. Schreit Ihr Kind die ganze Nacht oder verweigert es den Brei, geben Ihnen die Expertinnen und Experten vom Baby-Telefon rund um die Uhr hilfreiche Unterstützung. Auch diese exklusive Beratung können Sie nur als AOK-Mitglied in Anspruch nehmen. [Mehr erfahren](#)

Innerhalb Deutschlands\* 0800 1 265265

Außerhalb Deutschlands\*\* 0049 30 85614293

\* Kostenfrei.

\*\* Die Kosten richten sich nach dem Tarif des ausländischen Netzbetreibers.

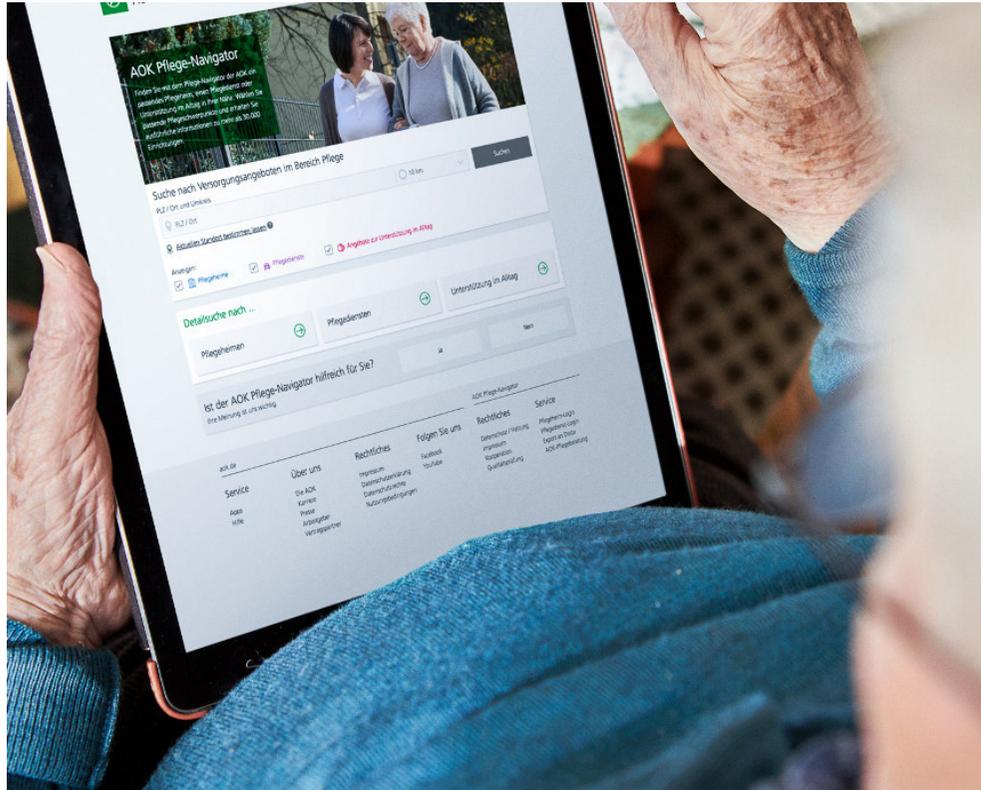


## Behandlungsfehler: So hilft die AOK

Vermuten Sie, dass bei Ihrer medizinischen Behandlung Fehler passiert sind, stehen wir Ihnen zur Seite. Ein Team aus Spezialistinnen und Spezialisten hilft Ihnen, dem Verdacht einer fehlerhaften Behandlung oder eines Pflegefehlers sowie von Schäden, die durch Medizinprodukte oder Arzneimittel entstanden sein könnten, nachzugehen. Wir geben auch eine Einschätzung zu Ihrer rechtlichen Situation und bieten Hilfestellung für das weitere Vorgehen. [Mehr erfahren](#)

Im Jahr 2021 haben wir uns in rund **3.000 Fällen** für unsere Versicherten eingesetzt. Dabei wurden auch zahlreiche Gutachten durch den Medizinischen Dienst erstellt, um komplexe Fragestellungen zu bewerten. Auf dieser Basis konnten Betroffene dann unter anderem Schadensersatzansprüche geltend machen.





## Pflegeberatung: Ein gemeinsamer Plan

In der Pflege bietet die AOK Bayern umfangreiche Beratung und ermöglicht eine passgenaue Versorgung. Wir geben in dieser schwierigen Situation Orientierung und sorgen für Durchblick bei den nötigen Maßnahmen. Pflegenden Angehörige unterstützen wir gezielt durch Entlastungsangebote.

Beim persönlichen Beratungsgespräch erstellen die AOK-Pflegeberaterinnen und -Pflegeberater einen individuellen Versorgungsplan. Das ist eine Zusammenfassung des Unterstützungsbedarfs, welche die Beratungsinhalte sowie vereinbarte Maßnahmen enthält. Im Jahr 2021 wurden insgesamt **7.605 Versorgungspläne** erstellt. Die Beratungsgespräche führten **73 qualifizierte Beraterinnen und Berater** durch.

## Ärztliche Zweitmeinung: Wenn Sie unsicher sind

Patientinnen und Patienten fühlen sich bei einer schweren Krankheit oder vor einer lebensverändernden Operation oft alleingelassen. Für solche Situationen bieten wir eine ärztliche Zweitmeinung durch renommierte Ärztinnen und Ärzte an. Medizinisch geschulte AOK-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter koordinieren die Termine.

Betroffene erhalten verständliche, weiterführende Informationen zu ihrer Krankheit und zu möglichen Therapien. Das erleichtert es, die eigene gesundheitliche Situation besser zu verstehen und sich für die am besten geeignete Therapie zu entscheiden. [Mehr erfahren](#)





## **Navigatoren: So finden Sie Ihren Arzt oder Ihre Ärztin, das geeignete Krankenhaus oder Pflegeheim**

Die AOK Bayern ist Ihr Lotse im Gesundheitssystem. Wir helfen Ihnen auf der Suche nach einer guten Fachärztin bzw. einem guten Facharzt, dem richtigen Krankenhaus oder einem geeigneten Pflegeheim. Mit den AOK-Gesundheitsnavigatoren können Sie z. B. Ärztinnen und Ärzte suchen und bewerten oder sich über die Behandlungsqualität von Kliniken informieren.

[Mehr erfahren](#)

## **Selbsthilfe: Unterstützung chronisch Erkrankter**

Der Austausch von Wissen und Erfahrung hilft chronisch erkrankten und behinderten Menschen sowie ihren Angehörigen, ihr Leben bestmöglich auf ihre individuelle Situation einzustellen. Deshalb unterstützt die AOK Bayern verschiedene Selbsthilfegruppen finanziell und organisatorisch. [Mehr erfahren](#)



Die AOK Bayern setzt sich für Ihre Gesundheit ein und unterstützt Sie bei einer gesunden Lebensweise. Deshalb bieten wir viel-fältige Kurse und Vorsorgeprogramme an. So fördern wir Sie ganz individuell. Daneben haben wir auch Angebote für unterschiedliche Organisationen wie zum Beispiel Betriebe, Schulen oder Kindertagesstätten. Das Ziel ist immer dasselbe: Ihre Gesundheitskompetenz und Eigeninitiative zu steigern.



Im Jahr 2021 hatte die AOK Bayern folgende Angebote zur individuellen Gesundheitsförderung:

	AOK Apps	AOK Online Programme	AOK Kurse (vor Ort)	AOK Einzelberatung durch Expertinnen und Experten
Bewegung	✓	✓		
Ernährung	✓	✓		✓
Stressmanagement	✓	✓		
Sucht	✓	✓		

Wir entwickeln die Kurse fortlaufend weiter und ergänzen diese um Online-Kurse, Online-Programme und Apps. Diese Gesundheitsangebote sind für AOK-Versicherte kostenfrei. Für Gesundheitskurse externer Anbieter können Kosten ganz oder teilweise erstattet werden.

[Mehr erfahren](#)

Im Jahr 2021 haben **26.677 unserer Versicherten** die Angebote der individuellen Gesundheitsförderung genutzt. Insgesamt wurden die Teilnahmen an knapp **31.000 Präventionskursen** gefördert. Die Bewegungskurse standen dabei an erster Stelle. Bei den meisten handelte es sich Corona-bedingt um „Online-Kurse.“

# Besondere Versorgungsangebote



## Versorgungsverträge

Unsere Versorgungsverträge vernetzen Ärztinnen und Ärzte, Krankenhäuser und weitere medizinische Einrichtungen. Sie gelten exklusiv für AOK-Versicherte. Durch einen besseren Zugang zu medizinischen Therapien und verbesserte Abläufe erhöhen wir die Qualität Ihrer Versorgung.

Zur bestmöglichen Unterstützung unserer Versicherten gehört es für uns, den aktuellen Stand der Versorgungsforschung und des medizinischen Wissens im Blick zu behalten. Wirksame Ansätze und neue Erkenntnisse machen wir Ihnen im Rahmen von besonderen Versorgungsverträgen oder Modellprojekten zugänglich.

Die AOK Bayern schließt laufend neue Versorgungsverträge ab. Nachfolgend werden **fünf ausgewählte Versorgungsverträge** vorgestellt.



# Besondere Versorgungsverträge der AOK Bayern

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Besonderes Versorgungsangebot mit dem Therapienetz Essstörung	Versicherte der AOK Bayern mit einer Essstörung	Patientinnen und Patienten, die an einer Essstörung erkrankt sind, erhalten zeitnah Zugang zu professioneller Beratung und Begleitung. Wenn eine stationäre Behandlung nötig ist, verkürzt sich Ihre Wartezeit darauf. Im Anschluss an einen stationären Aufenthalt unterstützen Case-Manager die Teilnehmenden.	<a href="#">Mehr erfahren</a>
Vertrag zur besonderen ambulanten Venentherapie	Versicherte der AOK Bayern ab 18 Jahren	Patientinnen und Patienten mit Krampfadern können im Rahmen dieses Vertrags kostenlos auf eine moderne Behandlungsmethode zurückgreifen, die bislang noch keine Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung ist: Mithilfe von Laserstrahlen oder Radiowellen können Krampfadern (Varizen) ohne operativen Eingriff entfernt werden. Diese schonende Behandlung erfordert keinen Krankenhausaufenthalt.	<a href="#">Mehr erfahren</a>



# Besondere Versorgungsverträge der AOK Bayern

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Präzisionsbestrahlung mittels Cyberknife-Technologie	Versicherte der AOK Bayern, bei denen ein Tumor vorliegt, dessen Lage und Größe die Bestrahlung per Cyberknife zulässt.	Die Cyberknife-Technologie ist eine hochmoderne, einmalige und ambulante robotergesteuerte Präzisionsbestrahlung, die nichtinvasiv, völlig schmerzfrei und ohne Narkose stattfindet.	<a href="#">Mehr erfahren</a>
Präzisionsbestrahlung mittels ZAP-X®	Versicherte der AOK Bayern, bei denen ein Tumor vorliegt, dessen Lage und Größe die Bestrahlung per ZAP-X zulässt.	Ähnlich wie bei der Behandlung via Cyberknife findet die Präzisionsbestrahlung mit ZAP-X ambulant, nichtinvasiv, völlig schmerzfrei und ohne Narkose statt. Aufgrund seiner selbstabschirmenden Bauart kann das Gerät im Tageslicht eines Behandlungszimmers aufgebaut und betrieben werden. Durch die optische Wahrnehmung wird der Versicherte weniger psychischem Stress ausgesetzt als bisher.	<a href="#">Mehr erfahren</a>



# Besondere Versorgungsverträge der AOK Bayern

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
<p>Schonende Therapie bei Gebärmuttermyomen (Magnetresonanztomografie-gesteuerte fokussierte Ultraschalltherapie – MRgFUS)</p>	<p>Versicherte der AOK Bayern, die unter symptomatischen Myomen leiden, nicht schwanger sind und sich einer längeren kontrastmittelgestützten MRT-Untersuchung unterziehen können.</p>	<p>Mit dieser schonenden, unblutigen Behandlung können schmerzarm und besonders schonend Myome entfernt werden. Dabei bleibt die Gebärmutter vollständig erhalten, weshalb sich die Methode insbesondere für Frauen mit Kinderwunsch eignet.</p>	<p><a href="#">Mehr erfahren</a></p>
<p>Gendiagnostik bei Lungenkrebs</p>		<p>Bessere Diagnostik und eine passgenauere, innovative Therapie für Versicherte, die an Lungenkrebs erkrankt sind. Deren Tumorgewebe wird auf spezielle Zellmutationen untersucht. Der vorliegende Befund wird von mehreren Ärztinnen und Ärzten des „nationalen Netzwerks Genomische Medizin (nNGM) Lungenkrebs“ aus unterschiedlichen Fachrichtungen beurteilt, die dann über die besten Therapieoptionen beraten.</p>	<p><a href="#">Mehr erfahren</a></p>

## Strukturierte Behandlungsprogramme für chronisch Erkrankte

Mit „AOK-Curaplan“ bieten wir Menschen mit bestimmten chronischen Krankheiten speziell abgestimmte Behandlungsprogramme an. Sie richten sich an Patientinnen und Patienten mit Diabetes mellitus Typ 1 und Typ 2, koronarer Herzkrankheit, Brustkrebs, Asthma bronchiale oder chronisch atemwegsverengenden Lungenerkrankungen (COPD).

Wenn Sie an einem der Programme teilnehmen, werden Sie von Ihren Ärztinnen und Ärzten besonders engmaschig betreut. Weitere wichtige Bestandteile der Programme sind Schulungen sowie Beratung zum Lebensalltag mit Ihrer Krankheit. Auch der Austausch der an der Behandlung Beteiligten ist zentral. So verringert sich das Risiko für Komplikationen oder Folgeschäden und Ihre Lebensqualität steigt. Die Teilnahme ist freiwillig und für Sie kostenfrei. [Mehr erfahren](#)



3.

# Leistungen und Kostenübernahme: Wie wir Sie unterstützen

# Leistungen gesamt



**Die AOK steht für Leistungsgerechtigkeit und eine Lösungsorientierung im Sinne der Versicherten.**

Welche Leistung die AOK übernimmt, ist ein Thema, das für Versicherte besonders wichtig ist. Wir möchten Ihnen deshalb einen umfassenden Einblick in unser Leistungsgeschehen geben. Dadurch entsteht die Transparenz, die für eine vertrauensvolle Beziehung zwischen uns und unseren Versicherten wichtig ist.

Dabei dürfen wir allerdings nur Leistungen übernehmen, die ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich sind sowie das Maß des Notwendigen nicht überschreiten.



# Leistungen gesamt

Die meisten Leistungen der Gesundheitskasse können Sie in Anspruch nehmen, ohne dass Sie einen Antrag stellen müssen. Diese Leistungen werden direkt über Ihre Versichertenkarte abgerechnet (z. B. ärztliche Untersuchung). Bei bestimmten Leistungen ist ein vorheriger Antrag notwendig, z. B. in Form einer ärztlichen Verordnung.

Wir prüfen jeden Antrag sorgfältig und teilen Ihnen die Entscheidungen möglichst zeitnah und nachvollziehbar mit. Vor allem wenn wir eine Leistung nicht genehmigen können, legen wir Wert darauf, Ihnen die Gründe verständlich zu erklären. Auch über Ihr Widerspruchsrecht klären wir Sie auf. Häufig sind die Gründe für eine Ablehnung fehlende Unterlagen, eine nicht ausreichende medizinische Begründung oder Unstimmigkeiten beim Versicherungsschutz.

Vor der Ablehnung Ihres Antrags rufen wir Sie in der Regel an. So können wir gemeinsam Ihre Rückfragen klären, fehlende Unterlagen einholen oder nach einer alternativen Lösung suchen.



## Auf den Punkt gebracht: Ergebnisse im Jahr 2021



**13.022.452**  
Anträge  
und Rechnungen



**12.351.489 / 94,8 %**  
**genehmigte** Anträge  
und Rechnungen



**670.963 / 5,2 %**  
**abgelehnte** Anträge  
und Rechnungen



Unsere Versicherten beantragen einige Leistungen häufig. Im Einzelnen sind das: Kuren/Rehabilitationsleistungen, Zahnersatz, Hilfsmittel, Krankengeld und Pflegeleistungen. Wir fassen sie unter dem Begriff „TOP-Leistungen“ zusammen. Da diese Angebote der Gesundheitskasse sehr gefragt sind, geben wir Ihnen hier einen Überblick über die konkreten Zahlen.

Auf den Punkt gebracht:



# Ergebnisse der TOP-Leistungen der AOK Bayern im Jahr 2021



## Hilfsmittel

4.451.283 Anträge und Rechnungen

95,2 % genehmigt

4,8 % abgelehnt



## Pflegeleistungen

578.144 Anträge und Rechnungen

89,8 % genehmigt

10,2 % abgelehnt



## Krankengeld

171.457 Krankengeldfälle

Bei Arbeitsunfähigkeit besteht nach Entgeltfortzahlung grundsätzlich ein Anspruch auf Krankengeld. Der Anspruch auf Krankengeld endet u. a., wenn Sie wieder arbeitsfähig sind.



## Reha\*

72.481 Anträge und Rechnungen

89,0 % genehmigt

11,0 % abgelehnt



## Zahnersatz\*\*

690.963 Anträge und Rechnungen

94,8 % genehmigt

5,2 % abgelehnt

\* Beinhaltet stationäre Rehabilitation, Mutter-/Vater-Kind-Kur, Erstattung des Zuschusses bei ambulanter Badekur

\*\* Beinhaltet alle Heil- und Kostenpläne



# Dauer der Bearbeitung

**Wir wissen, wie wichtig es ist, benötigte Leistungen so schnell wie möglich zu erhalten. Deshalb sind die Bearbeitungszeiten für uns ein wichtiges Qualitätsmerkmal.**

Die AOK Bayern misst regelmäßig die Zeit für die Bearbeitung der Leistungsanträge. Dafür betrachten wir den Zeitraum vom Eingang des Antrags/der Rechnung bis zur Entscheidung bzw. Erstattung. In dieser Zeitspanne sind auch Zeiten für Abstimmungen mit Dritten (z. B. durch Gutachten des Medizinischen Dienstes) enthalten.





# Durchschnittliche Bearbeitungszeit für TOP-Leistungen in Kalendertagen der AOK Bayern im Jahr 2021



## Hilfsmittel

**9,8 Tage** Pflegebetten

**0 Tage** Inkontinenzartikel\*

**0 Tage** CPAP-Geräte (Schlafmasken)\*\*



## Pflegeleistungen

**44,6 Tage** Feststellung  
Pflegebedürftigkeit: Erstantrag\*\*\*

**25,4 Tage** Kurzzeitpflege

**16,5 Tage** Verhinderungspflege



## Krankengeld

**2,8 Tage** Krankengeldzahlung



## Reha

**10,8 Tage** stationäre Rehabilitation

**25,0 Tage** Mutter-/Vater-Kind-Kur

**12,7 Tage** ambulante Badekur



## Zahnersatz

**18,3 Tage** Heil- und Kostenplan

\* Dies betrifft nur 0,9 % der Inkontinenzartikel; 99,1 % sind genehmigungsfrei. Wir sichern damit eine zeitnahe Versorgung unserer Versicherten.

\*\* Die Leistung ist in den ersten sechs Monaten genehmigungsfrei.

\*\*\* In diesen Tagen ist eine persönliche, pflegerische Begutachtung enthalten.

# Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen

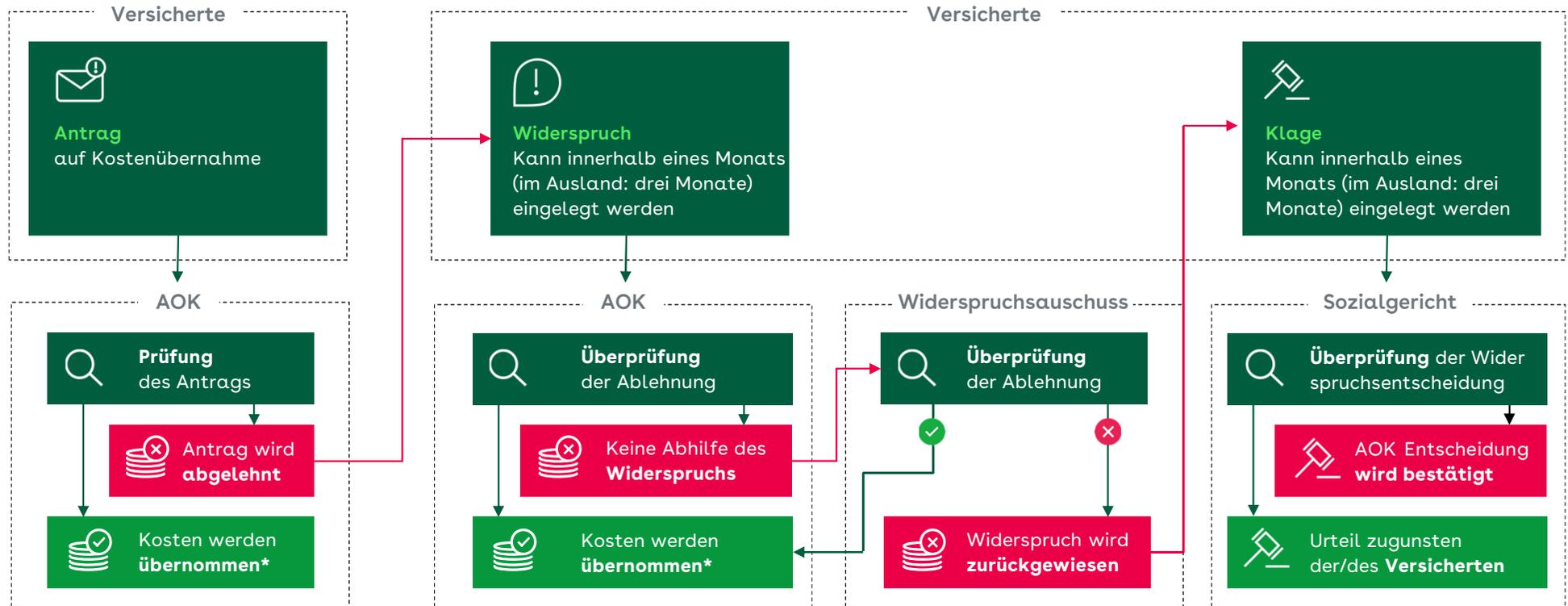


**Die Ablehnung einer Leistung trifft bei Versicherten oft auf wenig Verständnis. Uns ist es deshalb besonders wichtig, Ihnen zu erklären, warum wir gegebenenfalls die Kosten für eine Leistung nicht übernehmen können – offen und verständlich. Außerdem klären wir darüber auf, ob Alternativen möglich sind und was Sie tun können, wenn Sie mit der Entscheidung nicht einverstanden sind.**

Sollten wir Ihren Antrag ablehnen, können Sie innerhalb eines Monats Widerspruch gegen diese Entscheidung einlegen. Dieser wird zuerst von internen Spezialistinnen und Spezialisten der AOK fachlich überprüft. Wenn wir die Entscheidung zu Ihren Gunsten abändern können, informieren wir Sie schnellstmöglich. Andernfalls legen wir Ihr Anliegen einem Widerspruchsausschuss vor.

Der Widerspruchsausschuss besteht in der AOK Bayern aus einer Vertretung der Arbeitgeber und einer Vertretung der Versicherten. Der Widerspruchsausschuss kann die Entscheidung der AOK revidieren oder bestätigen. Wenn Sie mit der Entscheidung des Widerspruchsausschusses nicht einverstanden sind, können Sie vor dem Sozialgericht Klage erheben.

# So ist der Ablauf bei einem Widerspruch (vereinfachte Darstellung)



\* Wird nur ein Teil der Kosten übernommen, gilt für den abgelehnten Anteil der oben beschriebene Weg.



# Fakten zu den Widersprüchen der AOK Bayern im Jahr 2021

Krankenversicherung

Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote\*

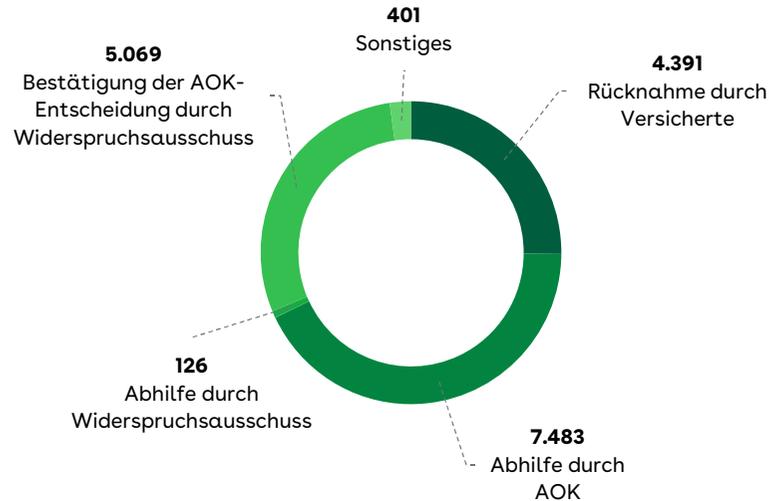
**17.650**

Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

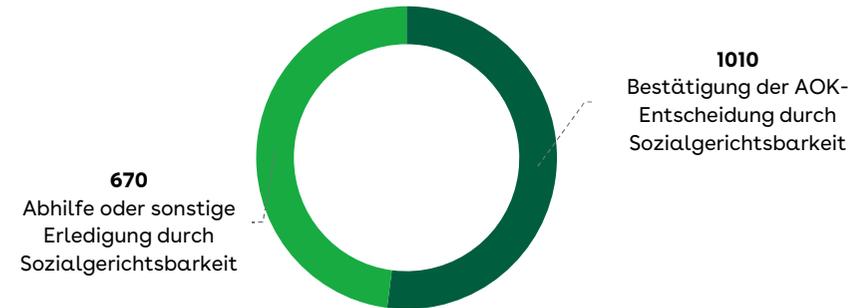
**0,14 %**

Widerspruchsquote

Erledigte Widersprüche im Berichtszeitraum\*\*



Erledigte Klageverfahren im Berichtszeitraum\*\*



\* Nicht enthalten sind unerledigte Widersprüche aus Vorjahren

\*\* Enthalten sind auch erledigte Widersprüche/Klageverfahren aus Vorjahren

# Fakten zu den Widersprüchen der AOK Bayern im Jahr 2021

Krankenversicherung

Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote\*

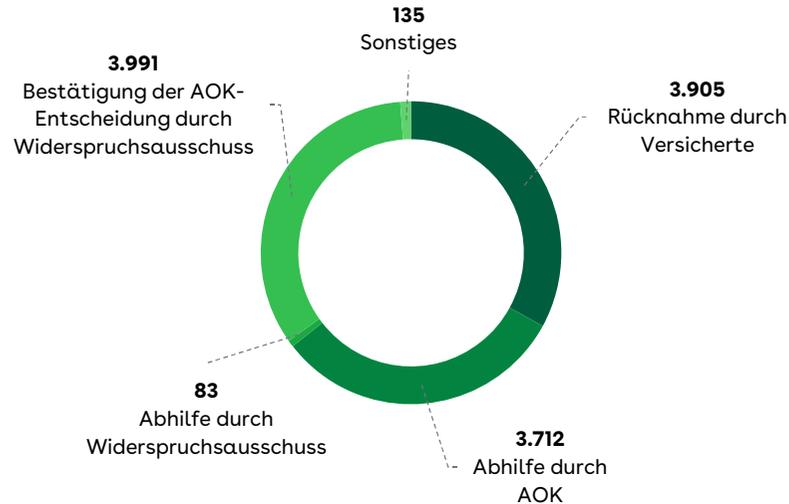
**12.366**

Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

**2,14 %**

Widerspruchsquote

Erledigte Widersprüche im Berichtszeitraum\*\*



Erledigte Klageverfahren im Berichtszeitraum\*\*



\* Nicht enthalten sind unerledigte Widersprüche aus Vorjahren

\*\* Enthalten sind auch erledigte Widersprüche/Klageverfahren aus Vorjahren

# 4. Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen

# Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen



Wir finden, dass sich die Qualität einer Krankenkasse in der Offenheit und im Umgang mit Beschwerden zeigt. Jedes Feedback unserer Versicherten sehen wir als Chance, zukünftig noch besseren Service zu bieten. Sollten sich aus den Medien oder dem Tagesgeschehen Verbesserungsmöglichkeiten für die AOK Bayern ergeben, gehen wir auch darauf ein: selbstkritisch und lösungsorientiert. Die wichtigste Informationsquelle bleibt jedoch Ihre direkte – positive und negative – Kritik. Sie steht im Mittelpunkt unseres Feedback-Prozesses.

# Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen



Im Überblick: Das ist unser Feedback-Prozess

## Feedback äußern

Lobe und Beschwerden werden von allen AOK-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern aufgenommen. In jeder Anregung verstehen wir eine Chance, unseren Service, unsere Prozesse und Produkte zu verbessern.

Für Lob und Beschwerden stehen Ihnen folgende Kanäle offen:

- Persönliches Gespräch in einer Geschäftsstelle
- Telefonisches Gespräch mit Ihrer/m AOK-Fachexpertin/en
- Beschwerde-Hotline: 0800 2651050 (Montag bis Freitag von 8 – 19 Uhr)
- [Online-Kontaktformular](#)

Wenn Sie es wünschen, erfolgt der Kontakt auch anonym – zum Beispiel über das Internet.



# Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen



## **Annahme und Bearbeitung durch AOK**

Die AOK Bayern ist überzeugt davon, dass auch eine einzelne Beschwerde Änderungen bewirken kann. Deshalb dokumentieren unsere Mitarbeitenden jeden Hinweis von Ihnen in unserem System und kümmern sich um die nächsten Schritte:

Von internen Fachexpertinnen/en bis zum kundenbezogenen Qualitätsmanagement – in der AOK Bayern stehen zahlreiche kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung, sich Ihrem Anliegen anzunehmen.

Gemeinsam mit Ihnen suchen wir nach individuellen Lösungen. Ihr Feedback lässt uns erkennen, was Ihnen wichtig ist. So können wir unseren Service kontinuierlich verbessern. Ihre Zufriedenheit steht dabei im Mittelpunkt unseres Handelns.

## **Rückmeldung an Feedbackgeberin oder Feedbackgeber durch AOK**

Meistens klären wir Hinweise und Beschwerden unmittelbar im persönlichen oder telefonischen Gespräch mit Ihnen. Ist das nicht möglich, kümmern wir uns zeitnah um Ihr Anliegen.

# Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen



## Feedback-Nutzung durch AOK

Die Analyse Ihres Feedbacks wird von dafür spezialisierten AOK-Mitarbeitenden vorgenommen:

- Welche Themen tauchen häufig auf?
- Welche sind besonders kritisch?
- Was bewegt Sie als Versicherter?
- Was wertschätzen Sie als Versicherter besonders?

Auf diese Weise erkennen wir Ihre Bedürfnisse, können interne Handlungsabläufe daran ausrichten, unseren Service weiter verbessern und unsere Belegschaft sensibilisieren. Um strategische Ableitungen treffen zu können, wird auch die Unternehmensleitung über die TOP-Feedbackthemen informiert. Die gesamte AOK-Versichertengemeinschaft profitiert somit von Ihrem Feedback!



5.

# Versichertenbefragungen: Wie wir Ihre Meinung einholen

# Versichertenbefragungen: Wie wir Ihre Meinung einholen

Zusätzlich zu dem direkten Feedback, das wir von Ihnen erhalten, befragen wir regelmäßig einen Teil unserer Versicherten zu ihrer Zufriedenheit mit der AOK. So erfahren wir auch die Meinung der Versicherten, die von selbst keine direkte Kritik äußern würden – oder einfach keine negative Kritik haben. Diese Rückmeldungen helfen uns dabei, unsere Stärken zu identifizieren und weiter auszubauen.

Die repräsentativen Befragungen liefern uns sowohl ein allgemeines Stimmungsbild als auch ein umfassendes und differenziertes Feedback zu unserer Arbeit. Das unabhängige externe Marktforschungsinstitut „produkt + markt“ übernimmt die Umfragen für uns. Besonders wichtig sind uns die Urteile der Versicherten zur bevorzugten Krankenkasse („Erste Wahl“) und zur Kundenbindung („Bleibe bei meiner Kasse“).



## Die aktuellen Ergebnisse für die AOK Bayern

Im Jahr 2021 waren wir für

**87 %**

aller Befragten  
wieder die erste Wahl.

**83 %**

der Befragten wollen mit  
hoher Wahrscheinlichkeit  
bei uns bleiben.

## Impressum

Alle Angaben in dieser Publikation beziehen sich grundsätzlich sowohl auf die weibliche als auch auf die männliche Form. Zur besseren Lesbarkeit wurde meist auf die zusätzliche Bezeichnung in weiblicher Form verzichtet.

Herausgeber:

AOK Bayern – Die Gesundheitskasse

Carl-Wery-Straße 28

81739 München

Bildnachweis: AOK-Bilderpool

## Realisation

AOK Bayern – Die Gesundheitskasse

Geschäftsbereich Marke und Kundenerlebnis

Stromerstraße 5

90330 Nürnberg

Ansprechpartnerin:

Silke Recksiek: [silke.recksiek@by.aok.de](mailto:silke.recksiek@by.aok.de)

Für weitere Details klicken Sie [hier](#).

© AOK Bayern 08/2022