2025

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Relevante Angebote • Services • Leistungsinformationen

AOK Bayern
Die Gesundheitskasse.

Inhalt

Vorwort 3

1. Kontakt zur AOK Bayern: Wie Sie uns erreichen 5

Geschäftsstellen 6

Telefonischer Kontakt 7

Online-Services 8

Beratung zu Hause 10

Mehrsprachige Beratung 11

2. Leistungs- und Versorgungsangebote: Was wir Ihnen bieten 12

Leistungen A – Z 13

Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen 14

Gesundheitsangebote 21

Besondere Versorgungsangebote 23

3. Leistungen und Kostenübernahme: Wie wir Sie unterstützen 27

Leistungen gesamt 28

TOP-Leistungen 30

Dauer der Bearbeitung 33

Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen 36

4. Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen 40

5. Versichertenbefragungen: Wie wir Ihre Meinung einholen 45

Hinweise 47

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Vertrauen braucht Transparenz. Deshalb machen wir mit unserem Transparenzbericht sichtbar, wie die AOK Bayern Services und Leistungen für die Versicherten erbringt und die Beitragsgelder einsetzt. Bereits zum siebten Mal legen wir damit offen, wie wir Verantwortung übernehmen und unsere Arbeit gestalten. Denn nur was nachvollziehbar ist, bietet die Grundlage zur steten Verbesserung und kontinuierlicher Qualität.

Verantwortung messen wir nicht darin, was wir sagen, sondern vor allem in dem, was wir tun. Unser Ziel: Gesundheit nehmen wir persönlich. Wir sind für die Menschen da und gestalten ihre Gesundheitsversorgung in Bayern aktiv mit.

Das beginnt im täglichen Kontakt mit unseren Versicherten. In knapp 200 Geschäftsstellen in ganz Bayern beraten wir persönlich vor Ort. Ergänzend stehen telefonische und digitale Angebote zur Verfügung. Dabei erhalten sie individuelle Unterstützung – von der Gesundheitsförderung über Leistungen im Krankheitsfall bis hin zur Pflegebedürftigkeit. Versicherte erwarten von uns leistungsstarke Angebote, kompetente Beratung und eine schnelle, unkomplizierte Bearbeitung ihrer Anliegen – zurecht.



Dr. Irmgard Stippler, Vorstandsvorsitzende und Stephan Abele, Stv. Vorstandsvorsitzender

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Verantwortung ist unser Anspruch. Das heißt für uns auch, den Service bedarfsgerecht zu gestalten und vorhandene Ressourcen sinnvoll einzusetzen. Neue digitale Services, Webformulare und der gezielte Einsatz von Prozessautomatisierungen machen viele Abläufe einfacher, schneller und komfortabler für die Versicherten. Und Mitarbeiter gewinnen mehr Zeit für die persönliche Beratung der Menschen. Gleichzeitig reduzieren wir Papierverbrauch und Verwaltungsaufwand.

Unser innovatives Rehabilitationsprojekt für Patientinnen und Patienten nach einer Knie- oder Hüftendoprothese zum Beispiel zeigt, wie wir uns die Versorgung der Zukunft vorstellen. Ziel ist es, die stationäre Rehabilitation im Sinne der Versicherten so zu gestalten, dass die Behandlungsqualität optimiert ist und eine schnelle Wiedereingliederung in den Alltag erfolgt. Dafür planen wir auch die anschließende ambulante Versorgung frühzeitig und koordinieren die verschiedenen Versorgungsschritte eng mit den Behandlern. So schaffen wir nahtlose Übergänge, vermeiden Versorgungslücken und unterstützen die Versicherten bei einer schnelleren Rückkehr in den Alltag.

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Das Beispiel steht stellvertretend für unseren Anspruch: Wir wollen als Gesundheitspartner die konkrete Versorgung für die Versicherten verlässlich begleiten und koordinieren. Dafür braucht es eine gute Vernetzung mit den Leistungserbringern vor Ort und die gemeinsame Gestaltung der Versorgungsangebote. Nur gemeinsam lassen sich die Herausforderungen der kommenden Jahre erfolgreich bewältigen.

Der Transparenzbericht zeigt ganz konkret, welchen Beitrag wir leisten, um für unsere Versicherten da zu sein. Er macht nachvollziehbar, wie wir die Beitragsgelder unserer Mitglieder einsetzen, wie wir Service erbringen, Leistungen genehmigen und unsere Angebote, für die Gesundheitsversorgung weiterentwickeln. Er gibt Einblick in unsere Arbeit und schafft damit die Grundlage für einen offenen Dialog darüber, was wir leisten, wo wir uns weiterentwickeln und wie wir Verantwortung übernehmen.

Offenheit schafft Vertrauen. Und Vertrauen ist die Grundlage für die Zukunftsfähigkeit unseres solidarischen Gesundheitssystems.

Ihre

Dr. Irmgard Stippler

Vorstandsvorsitzende

Stephan Abele

Stv. Vorstandsvorsitzender

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, am Telefon oder online – wir sind für Sie da. So können wir Sie in allen Lebenslagen kompetent beraten und Ihnen unterstützend zur Seite stehen.

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 knapp 200 **Standorten** in Bayern flächendeckend vertreten. Damit hat die AOK Bayern ein besonders dichtes Geschäftsstellennetz.

Mehr als 160 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 einfach unsere Geschäftsstellensuche.



Telefonischer Kontakt

Wir beraten und informieren Sie auch gerne telefonisch – schnell und unkompliziert. Wenn Sie möchten, 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 31 21 20
Außerhalb Deutschlands**	0049 89 22844050

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

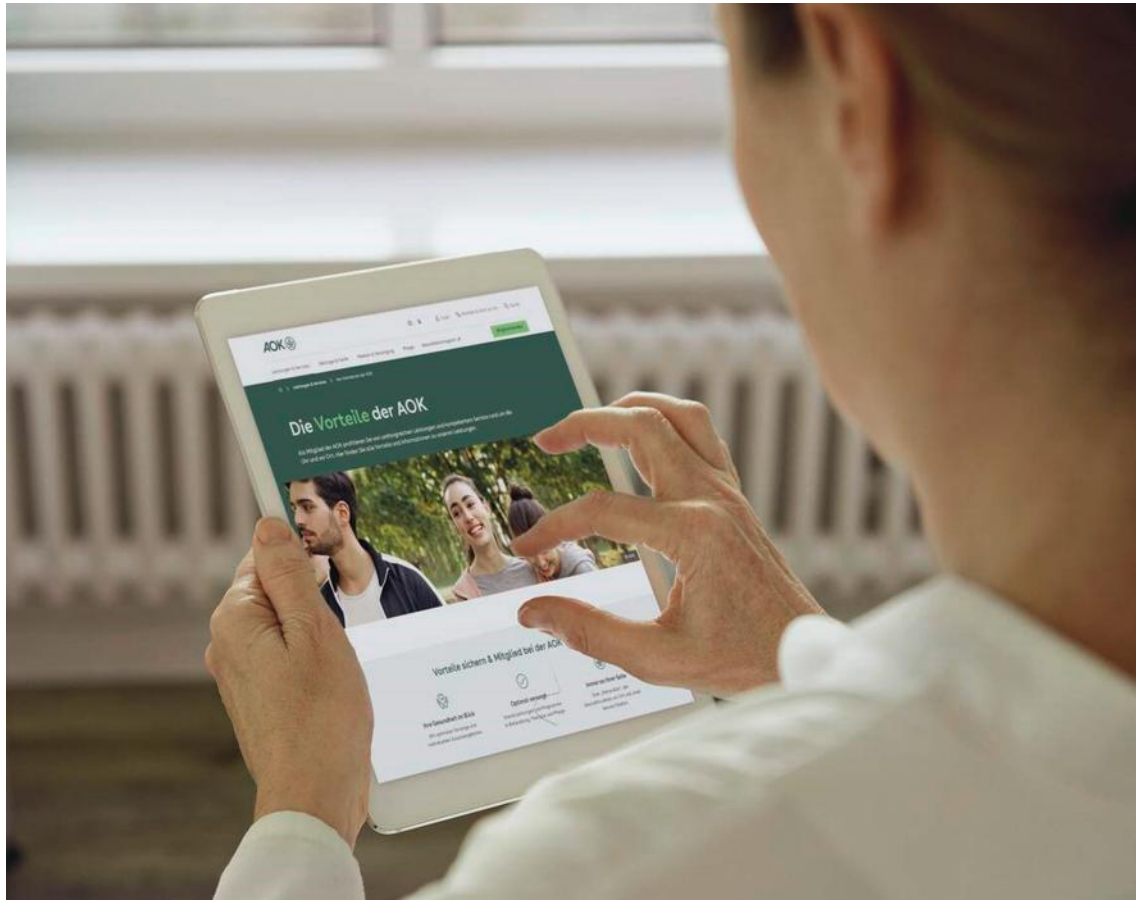


Online-Services

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 ist das digitale Herzstück der Gesundheitskasse. Sie finden dort umfangreiche Informationen zu allen AOK-Leistungen, zu Programmen, Krankheiten und Prävention sowie Möglichkeiten zur Kommunikation und Interaktion. Hier finden Sie auch besondere Angebote für Berufsstarterinnen und Berufsstarter, Schülerinnen und Schüler sowie Studentinnen und Studenten.



Online-Services

Onlineportal „Meine AOK“

Ihre Anliegen können Sie ganz bequem und sicher auf unserem Onlineportal erledigen. 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.

Digitale Beratung

Sie können mit Ihrer Ansprechperson alle Fragen auch telefonisch klären und gleichzeitig auf dem Smartphone oder Tablet gemeinsam mit uns Formulare ausfüllen und online unterschreiben - das alles erledigen wir hier gemeinsam, persönlich und digital.

Online-Kontaktformular

Über das Kontaktformular können Sie uns Ihr Anliegen jederzeit auf sicherem Weg zusenden.

Social Media

Auf Facebook, Instagram, LinkedIn und YouTube können Sie sich über Angebote der AOK Bayern informieren. Nutzen Sie für personenbezogene Anfragen unsere sicheren Kontaktwege, 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 228424172	• 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 Ihre Versorgung im Krankheitsfall optimal zu gestalten.

Das gesamte Leistungsangebot der AOK Bayern finden Sie hier.



Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

Clarimedis

AOK-Clarimedis: Medizinische Beratung am Telefon

Bei medizinischen Fragen hilft Ihnen das AOK-Clarimedis-Team – an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr. Fachärztinnen und Fachärzte sowie weitere medizinische Expertinnen und Experten, z. B. aus den Bereichen Geburtshilfe, Ernährungsberatung und Pharmazie, erklären Diagnosen, erläutern Therapien und geben Ratschläge. Diese exklusive Beratung können nur AOK-Versicherte in Anspruch nehmen.
Mehr erfahren

Innerhalb Deutschlands*	0800 1 265 265
Außerhalb Deutschlands**	0049 30 856 142 93

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

AOK-Clarimedis: Videoberatung

Die Videoberatung von AOK-Clarimedis bietet AOK-Versicherten exklusiv und kostenfrei die Möglichkeit der Video-Telefonie mit unseren Fachärztinnen und Fachärzten aus den Bereichen Dermatologie, Onkologie, Orthopädie sowie Hebammen – ganz persönlich, Auge in Auge, und doch bequem im eigenen Zuhause.

Für die Videoberatung benötigen Sie jeweils einen Termin. Wählen Sie hier Ihren Wunschtermin aus:

Videoberatung **Dermatologie**
Zur Terminvereinbarung ↗

Videoberatung **Onkologie**
Zur Terminvereinbarung ↗

Videoberatung **Orthopädie**
Zur Terminvereinbarung ↗

Videoberatung **Schwangerschaft und Geburt**
Zur Terminvereinbarung ↗

AOK

Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

Baby-Telefon: medizinische Elternberatung

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 nur AOK-Versicherte in Anspruch nehmen.
Mehr erfahren

Innerhalb Deutschlands*	0800 1 265 265
Außerhalb Deutschlands**	0049 30 856 142 93

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



Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

Behandlungsfehler: So hilft die AOK

Sie vermuten, dass bei Ihrer medizinischen Behandlung Fehler passiert sind? Kontaktieren Sie uns. Wir stehen 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 2025 haben wir in **3.253 Fällen** mögliche Schadensersatzansprüche geprüft, also in **71 Fällen** je 100.000 Versicherte.



Besondere Unterstützungs-möglichkeiten und Hilfen

Sicherheit durch unabhängige Begutachtungen

Unsere Expertinnen und Experten prüfen alle Unterlagen, die mit Ihrem Verdacht auf einen Behandlungs- oder Pflegefehler zusammenhängen. Erhärtet sich der Verdacht, werden die Unterlagen medizinisch bewertet. Dabei unterstützt uns auch der Medizinische Dienst mit Stellungnahmen und Gutachten. Die Kosten hierfür übernimmt Ihre AOK.

Das Ergebnis wird Ihnen zur Verfügung gestellt. Auf dieser Basis können Sie die Behandlungsabläufe nachvollziehen und gegebenenfalls Schadensersatz-ansprüche geltend machen.

Im Jahr 2025 wurden von uns **1.111 Begutachtungen** veranlasst, also **24 je 100.000 Versicherte.** Dabei können in einem Fall mehrere gutachterliche Bewertungen vorliegen, die berücksichtigt werden.

Gewissheit

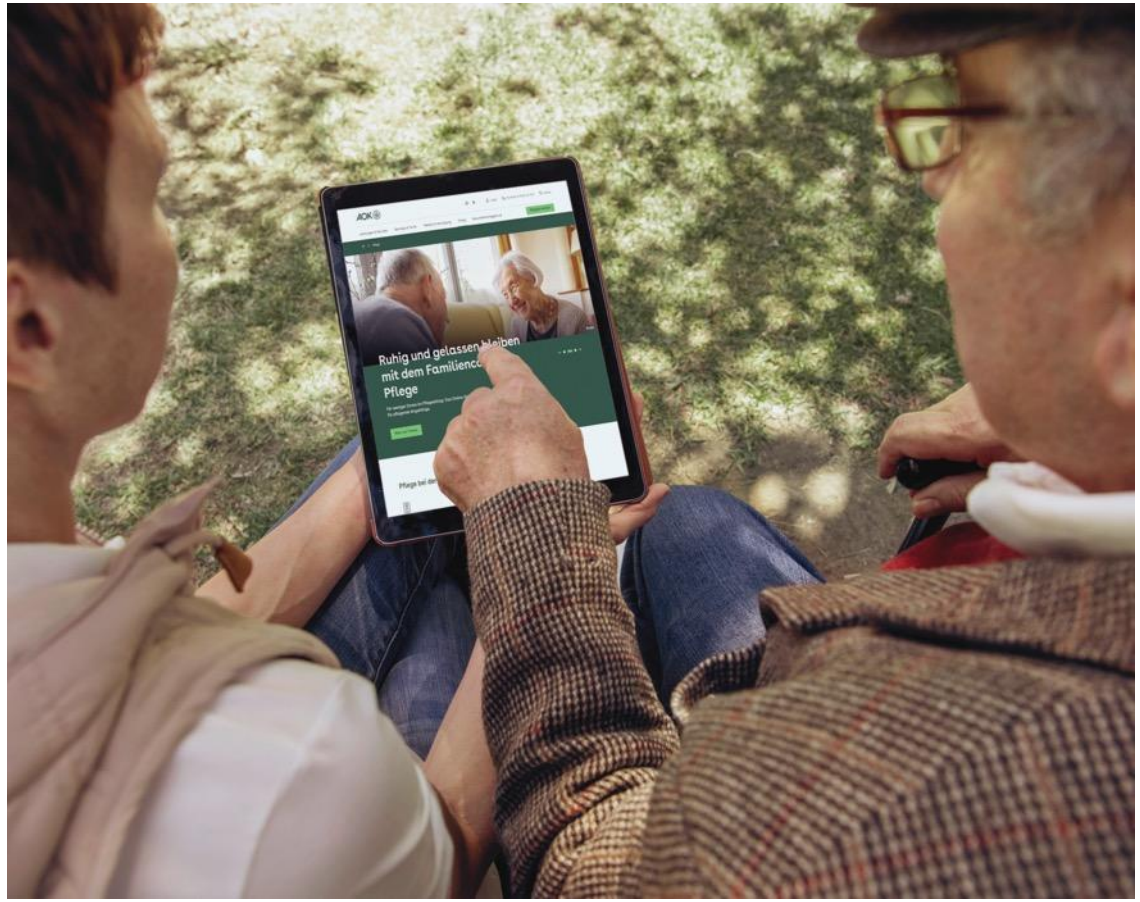
Sie erhalten Antworten auf Ihre Fragen.



Der Medizinische Dienst **bestätigte in 408 Begutachtungen** den **Verdacht** auf einen Fehler in der Behandlung oder Pflege.

Das bedeutet, dass in **37 % der Begutachtungen** der **Verdacht bestätigt** wurde.

Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



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. Pflegende Angehörige unterstützen wir gezielt durch Entlastungsangebote.

Beim persönlichen Beratungsgespräch erstellen unsere AOK-Pflegeberaterinnen und -Pflegeberater einen individuellen Versorgungsplan. Das ist eine Zusammenfassung des Unterstützungsbedarfs, welche die Beratungsinhalte sowie vereinbarte Maßnahmen enthält. Im Jahr 2025 wurden insgesamt **7.089 Versorgungspläne** erstellt. Die Beratungsgespräche führten etwa **74 qualifizierte Beraterinnen und Berater** durch.

Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

Ärztliche Zweitmeinung: Wenn Sie unsicher sind

Patientinnen und Patienten fühlen sich bei einer schweren Krankheit oder vor einer lebensverändernden Operation oft alleingelassen. Gerade in diesen Situationen kann es hilfreich sein eine weitere ärztliche Einschätzung einzuholen.

Bei bestimmten geplanten Behandlungen (z. B. das Einsetzen eines künstlichen Knie- oder Hüftgelenks, verschiedene Eingriffe an der Wirbelsäule) haben Sie einen gesetzlichen Anspruch auf eine ärztliche Zweitmeinung. Diese hilft dabei die eigene gesundheitliche Situation besser zu verstehen und sich für die am besten geeignete Therapie zu entscheiden.

Ihre behandelnde Ärztin bzw. Ihr behandelnder Arzt informiert Sie über die Möglichkeiten der Zweitmeinung. Mehr erfahren



Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

Der AOK-Gesundheitsnavigator: Einmal suchen, alles finden

Die AOK Bayern ist Ihr Lotse im Gesundheitssystem. Wir helfen Ihnen bei der Suche nach einer passenden ärztlichen Versorgung. Mit dem **AOK-Gesundheitsnavigator** können Sie z. B. Ärztinnen und Ärzte, Hebammen oder das richtige Krankenhaus finden und sich über die Behandlungsqualität von Kliniken informieren. Mehr erfahren

Die **AOK-Hilfsmittelsuche** unterstützt Sie einen Anbieter für Ihr benötigtes Hilfsmittel oder Pflegehilfsmittel zu finden. Mehr erfahren

Mit dem **AOK-Pflegenavigator** finden Sie z. B. passende Pflegeheime, Pflegedienste und weitere Unterstützungsangebote. Mehr erfahren

Der **AOK-Palliativwegweiser** hilft Ihnen und Ihren Angehörigen bei der Suche nach einem geeigneten Angebot für Palliativpflege und -medizin. 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

Gesundheitsangebote



Die AOK Bayern setzt sich für Ihre Gesundheit ein und unterstützt Sie bei einer gesunden Lebensweise. Deshalb bieten wir vielfältige Kurse und Vorsorgeprogramme an. So fördern wir Sie ganz individuell. Auch Betriebe, Schulen, Kindertagesstätten, Kommunen und Pflegeeinrichtungen begleiten wir bei der Schaffung von gesundheitsfördernden Rahmenbedingungen und Angeboten. Stets mit dem Ziel, Ihnen mehr Gesundheit und Lebensqualität zu ermöglichen.

Gesundheitsangebote

Im Jahr 2025 hatte die AOK Bayern folgende Angebote zur individuellen Gesundheitsförderung:

	AOK-Digitale Angebote	AOK-Kurse (vor Ort)	AOK-Einzelberatung durch Expertinnen und Experten
Bewegung	✓	✓	✓
Ernährung	✓	✓	✓
Stressmanagement	✓	✓	
Sucht	✓	✓	

Wir entwickeln die Kurse vor Ort 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 2025 gab es **85.115 Teilnahmen unserer Versicherten** an Angeboten der individuellen Gesundheitsförderung. Pro Teilnehmerin und Teilnehmer betrugen die Ausgaben durchschnittlich **116,09 Euro.** Die Bewegungskurse standen dabei an erster Stelle. **Insgesamt** unterstützte die AOK Bayern ihre Versicherten mit **11,8 Mio. Euro.**

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	Teilnehmende und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Besonderes Versorgungs-angebot mit dem Therapienetz Essstörung	Versicherte der AOK Bayern mit einer Essstörung	Versicherte erhalten eine umfassende Beratung und längerfristige Begleitung (Case Management). Individuelle Bedürfnisse und Bedarfe werden ermittelt und der weitere Behandlungsweg koordiniert (zum Beispiel ambulante Therapie, stationärer Aufenthalt oder Unterbringung in einer Wohngruppe). Betroffene profitieren von der engen Zusammenarbeit zwischen hochqualifizierten Ärzten, Therapeuten und Fachkliniken. Renommierte Spezialkliniken sorgen im Bedarfsfall für eine zügige Aufnahme Betroffener.	Mehr erfahren
Vertrag zur besonderen ambulanten Venentherapie	Versicherte der AOK Bayern ab 18 Jahren die aufgrund von Krampfadern an Beschwerden leiden	Statt Krampfadern durch Schnitte herauszuziehen (Stripping), lassen sie sich schonend mit Laser oder Radiowellen behandeln. Diese moderne Methode hat viele Vorteile: Der Eingriff erfolgt ambulant, ohne Aufenthalt im Krankenhaus und verursacht meist weniger Beschwerden. Diese Methode ist bislang keine Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung und muss in der Regel selbst bezahlt werden. Für unsere Versicherten ist der Eingriff für medizinisch indizierte Behandlungen dank unseres Vertrages zur besonderen Versorgung kostenfrei.	Mehr erfahren

Im Überblick

Besondere Versorgungsverträge der AOK Bayern

Name des Vertrags	Teilnehmende 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 Präzisions-bestrahlung, die nichtinvasiv, völlig schmerzfrei und ohne Narkose stattfindet.	Mehr erfahren
Verbesserung der digitalen, ärztlichen Versorgung für Patienten durch einen elek-tronischen Kommunikations- und Vernetzungsprozess (TeleClinic)	Versicherte der AOK Bayern, die beim Online-Portal "Meine AOK" registriert sind und deren Indikation für eine Behandlung durch einen Vertragsarzt im Rahmen einer Videosprechstunde geeignet ist.	Digitaler Besuch in der Arztpraxis an 24 Stunden und 7 Tagen pro Woche. Die Wartezeit auf einen Termin beträgt in der Regel 30 Minuten. Bei Bedarf erfolgt die Ausstellung einer elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung und/oder eines elektronischen Rezepts sowie ggf. ein Arztbrief an den behandelnden Arzt vor Ort.	Mehr erfahren
Telemedizinisches Angebot zur Befundung von akuten Hautproblemen durch niedergelassene Hautärzte – Online-Hautcheck	Versicherte der AOK Bayern, die unter akuten Hautproblemen wie zum Beispiel Rötungen, Schwellungen, Warzen, Schuppen, Flecken, Abszessen oder auch ein sich kürzlich veränderndes Muttermal leiden.	Digitale Beratung bei akuten Hautproblemen zur schnellen, hautärztlichen Diagnostik (max. 48 Stunden). Bequem von zu Hause aus und ohne lange Wartezeit. Bei weiterem Handlungsbedarf wird ein zeitnaher Termin vor Ort in der beurteilenden Praxis ermöglicht.	Mehr erfahren

Besondere Versorgungsangebote

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, Osteoporose, 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.



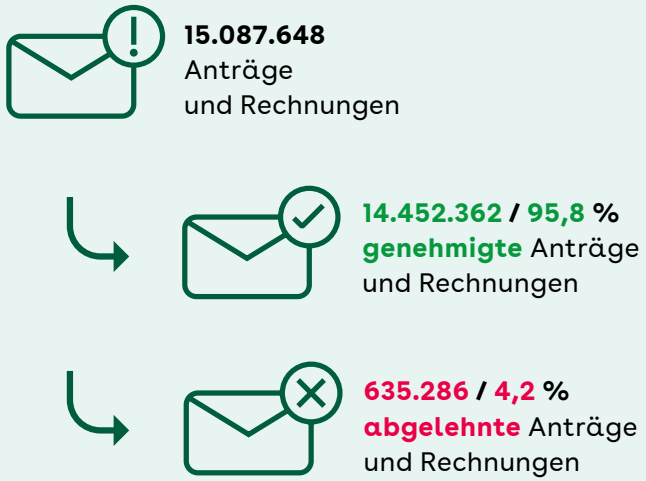
Leistungen gesamt

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. Wenn etwas unklar ist, rufen wir Sie an. So können wir gemeinsam Ihre Rückfragen klären, fehlende Unterlagen einholen oder nach einer alternativen Lösung suchen.

Auf den Punkt gebracht: Ergebnisse im Jahr 2025



TOP-Leistungen



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 2025

Hilfsmittel

4.060.640 Anträge und Rechnungen

4.012.757 / **98,8** % genehmigt

47.883 / **1,2** % abgelehnt

Feststellung der Pflegebedürftigkeit

78.387 Anträge

61.689 / **78,7** % genehmigt

16.493 / **21,0** % abgelehnt

205 / **0,3** % **erledigt auf sonstige Art**

Rehabilitation/Vorsorge*

77.480 Anträge und Rechnungen

68.246 / **88,1** % genehmigt

9.234 / **11,9** % abgelehnt

Zahnersatz

662.092 Anträge und Rechnungen

580.507 / **87,7** % genehmigt

81.585 / **12,3** % abgelehnt

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

Auf den Punkt gebracht:

Ergebnisse der TOP-Leistungen der AOK Bayern im Jahr 2025

Krankengeld

169.323 abgeschlossene Krankengeldfälle

7.713 Fälle je 100.000 krankengeldberechtigte Mitglieder

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

Häusliche Krankenpflege

333.212 Anträge und Rechnungen

316.615 / **95,0** % genehmigt

16.597 / **5,0** % abgelehnt

Haushaltshilfe

15.120 Anträge und Rechnung

13.268 / **87,8** % genehmigt

1.852 / **12,2** % abgelehnt

Leistungsantrag bei TOP-Leistungen:

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.



Auf den Punkt gebracht:

Durchschnittliche Bearbeitungszeit für TOP-Leistungen in Kalendertagen der AOK Bayern im Jahr 2025

Hilfsmittel

5,5 Tage Pflegebetten

8,3 Tage Inkontinenzartikel *

4,0 Tage CPAP-Geräte (Schlafmasken) **

Pflegeleistungen

25,3 Tage Feststellung Pflegebedürftigkeit: Erstantrag ***

4,6 Tage Kurzzeitpflege

4,3 Tage Verhinderungspflege

Krankengeld

1,3 Tage Krankengeldzahlung

Rehabilitation/Vorsorge

8,4 Tage stationäre Rehabilitation

11,6 Tage Mutter-/Vater-Kind-Kur

14,2 Tage ambulante Badekur

Zahnersatz

1,9 Tage Heil- und Kostenplan

Haushaltshilfe

7,1 Tage

* 99,1 % der Inkontinenzartikel sind genehmigungsfrei. Wir sichern damit eine zeitnahe Versorgung unserer Versicherten.

** Leistung ist in den ersten 6 Monaten genehmigungsfrei.

*** In dieser Bearbeitungsdauer ist eine durchschnittliche Laufzeit des Medizinischen Dienstes für die Begutachtung von **21,7 Tagen** enthalten.

Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen

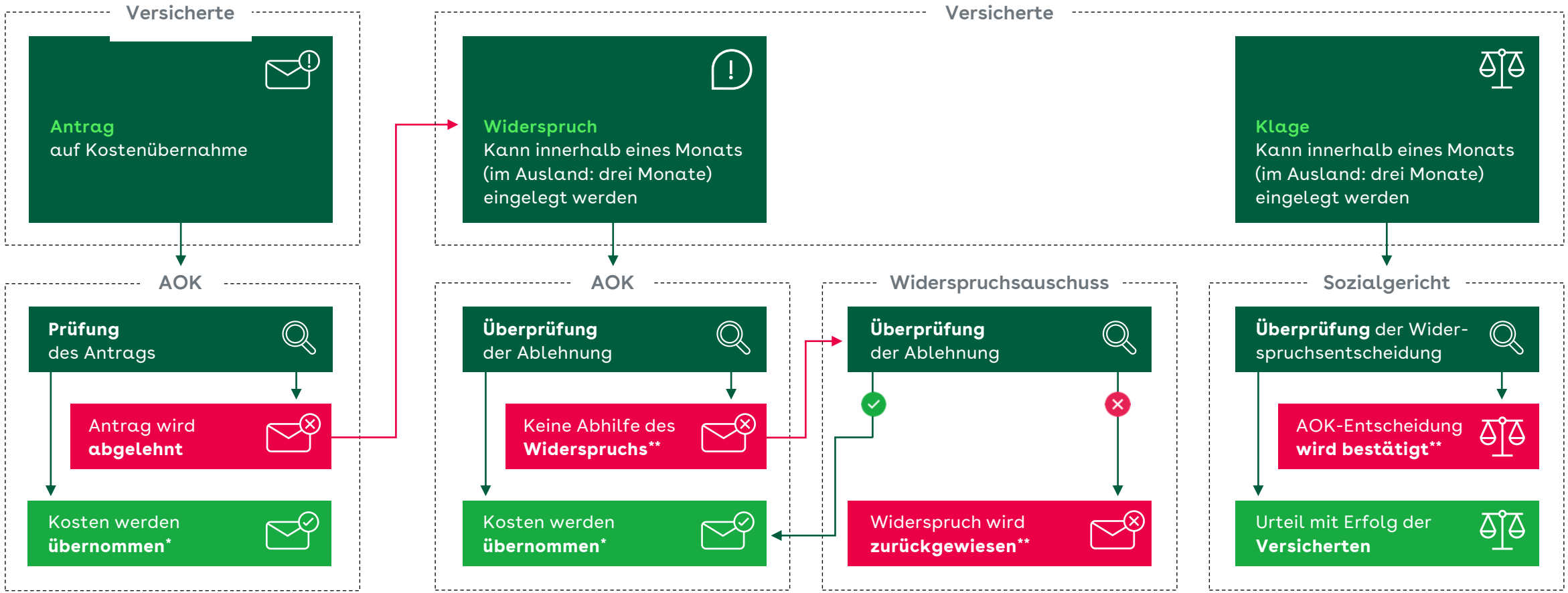
Die Ablehnung einer Leistung trifft bei Versicherten oft auf wenig Verständnis. Deshalb ist es uns besonders wichtig, Ihnen zu erklären, warum wir gegebenenfalls die Kosten für eine Leistung nicht übernehmen können – offen und verständlich. Außerdem klären wir darüber auf, ob Alternativen möglich sind 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 Vertretern der Arbeitgeber- und der Versichertenseite. Der Widerspruchsausschuss, der nach Recht und Gesetz entscheidet, kann dementsprechend die Entscheidung der AOK revidieren oder bestätigen. Wenn Sie mit der Entscheidung des Widerspruchsausschusses nicht einverstanden sind, können Sie vor dem Sozialgericht Klage erheben.

Auf den Punkt gebracht:

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.
** Ohne Erfolg der Versicherten

Auf den Punkt gebracht:

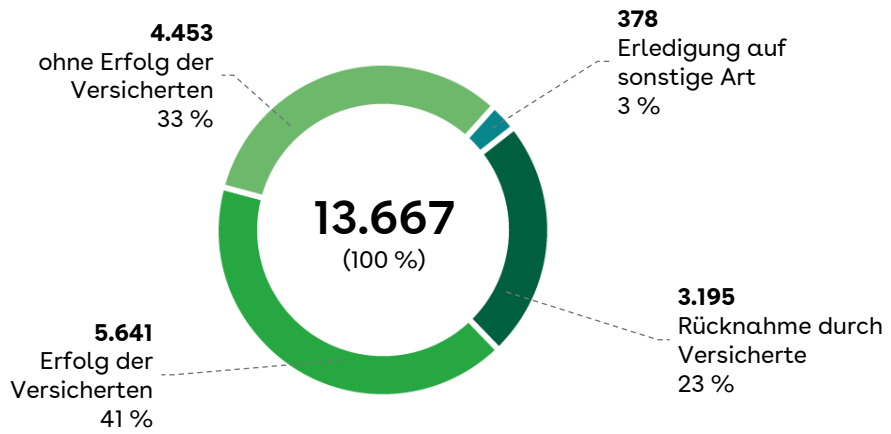
Fakten zu Widersprüchen und Klagen zu Leistungs- und Erstattungsanträgen im Jahr 2025

Krankenversicherung | Pflegeversicherung

15.580
Eingegangene Widersprüche

0,11 %
Widerspruchsquote

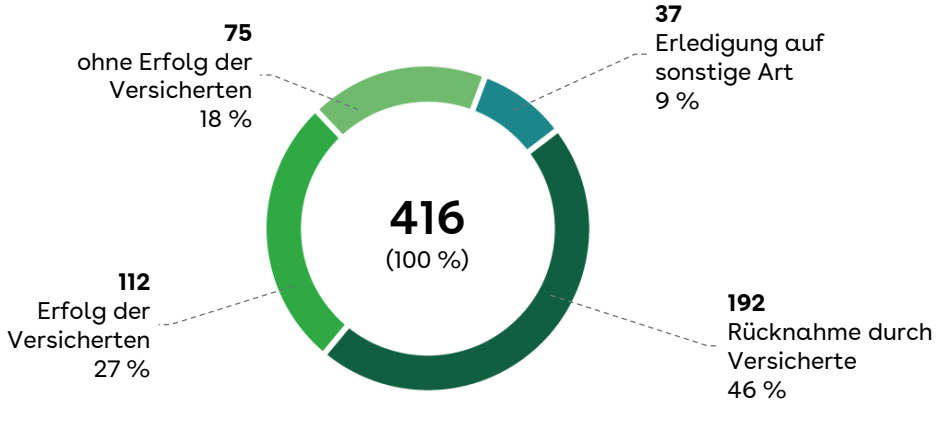
13.667
Erledigte Widersprüche*



634
Eingegangene Klagen

0,01 %
Klagequote

416
Entschiedene Klagen*



* Enthalten sind auch Widersprüche/Klagen aus Vorjahren, die im Berichtszeitraum erledigt/entschieden wurden

Auf den Punkt gebracht:

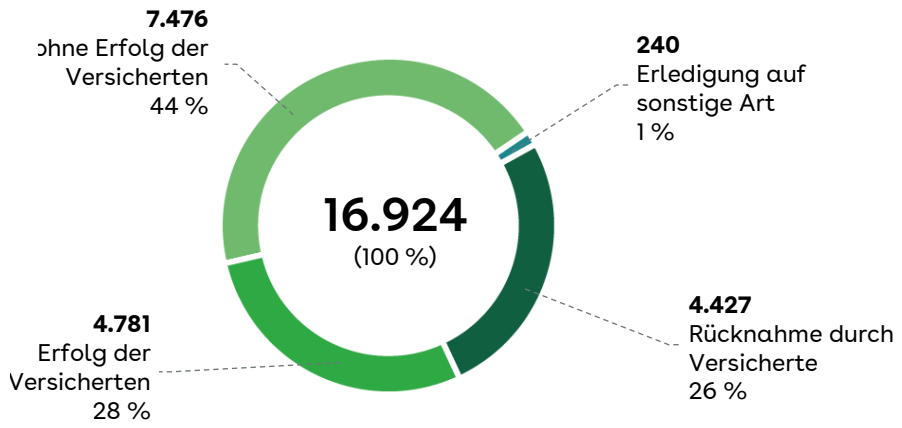
Fakten zu Widersprüchen und Klagen zu Leistungs- und Erstattungsanträgen im Jahr 2025

Krankenversicherung | **Pflegeversicherung**

17.235
Eingegangene Widersprüche

2,24 %
Widerspruchsquote

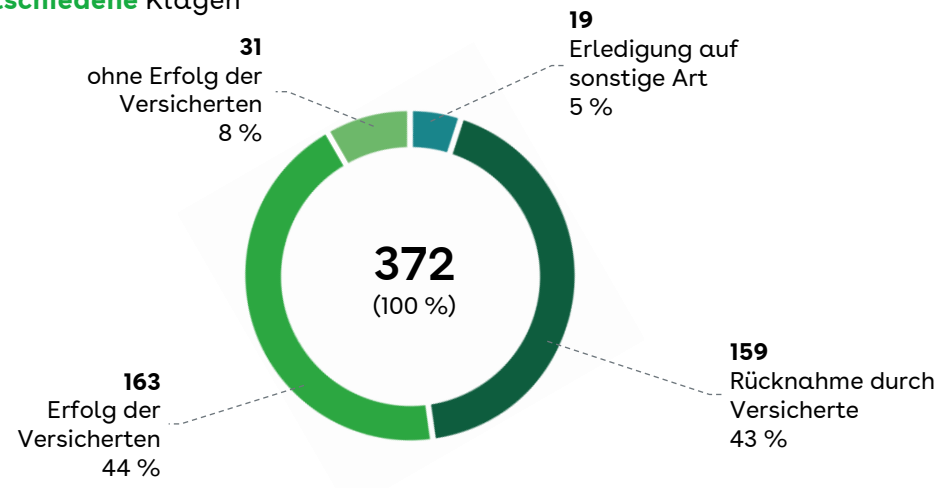
16.924
Erledigte Widersprüche*



886
Eingegangene Klagen

0,12 %
Klagequote

372
Entschiedene Klagen*



* Enthalten sind auch Widersprüche/Klagen aus Vorjahren, die im Berichtszeitraum erledigt/entschieden wurden.

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

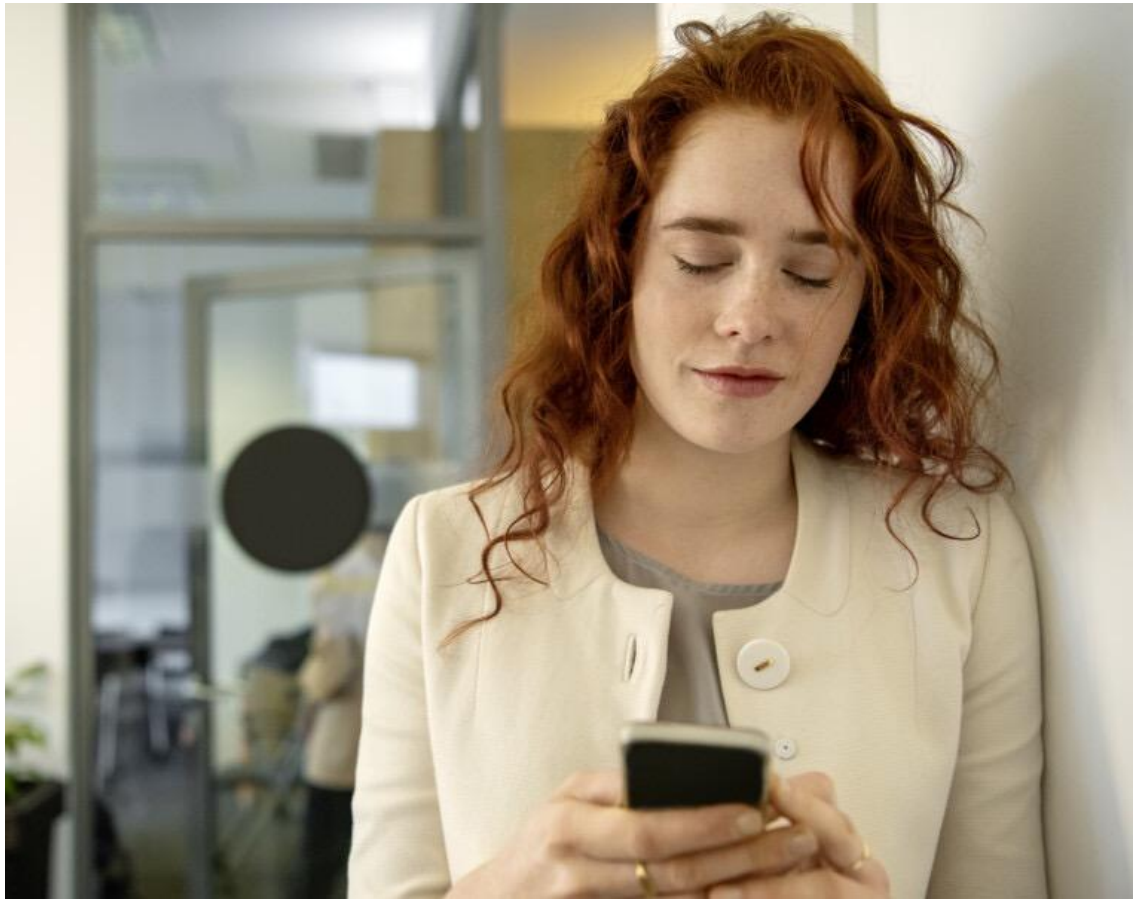
Feedback äußern

Ein Feedback ist für uns jede Mitteilung von Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit unseren Services, Prozessen und Produkten. Auch bestimmte Fragen unserer Versicherten werten wir als Feedback, zum Beispiel die Frage nach den Gründen einer Leistungsablehnung. Auch diese Fragen zeigen, wo wir uns verbessern können.

Für Hinweise und Beschwerden stehen Ihnen folgende Kanäle offen:

- persönliches Gespräch in einer Geschäftsstelle
- Gespräch am Telefon
- 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 die AOK

Die AOK Bayern ist überzeugt davon, dass auch eine einzelne Beschwerde Änderungen bewirken kann. Deshalb dokumentieren unsere Beschäftigten jeden Hinweis und kümmern sich um die nächsten Schritte. Damit das reibungslos funktioniert, haben wir ein speziell geschultes Team von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Bei der Bearbeitung suchen wir stets nach Lösungen für unsere Versicherten. So können wir Ihnen immer besseren Service bieten und gleichzeitig unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motivieren. In der Regel bearbeiten wir Ihr Anliegen innerhalb von drei Arbeitstagen. Ihre Zufriedenheit steht dabei im Mittelpunkt.

Rückmeldung an Feedbackgeberin oder Feedbackgeber durch die AOK

Meistens klären wir Hinweise und Beschwerden bereits im persönlichen oder telefonischen Gespräch mit Ihnen. Ist das nicht möglich, melden wir uns in der Regel innerhalb von drei Tagen bei Ihnen. Dabei nutzen wir den Kommunikationsweg, der für Sie am einfachsten ist.

Feedback und Beschwerden:
Was unsere Versicherten sagen

Feedback-Nutzung durch die AOK

Wir werten Ihre Hinweise regelmäßig aus:

- Welche Themen tauchen häufig auf?
- Welche sind besonders kritisch?

So ziehen wir Rückschlüsse über aktuelle Beschwerdegründe und können stets auf den tatsächlichen Bedarf unserer Versicherten reagieren. Wenn nötig, veranlassen wir weitere Analysen, um die Ursachen von Beschwerden noch genauer zu erfahren. Vermehrte Beschwerden und Hinweise teilen wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeitnah mit, um diese entsprechend zu sensibilisieren. Zusätzlich besprechen wir in regelmäßigen Teamrunden die häufigsten Beschwerdethemen und arbeiten laufend daran, die Ursachen zu beheben.



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 2025 waren wir für

81 %

aller Befragten
wieder die erste Wahl.

82 %

der Befragten wollen mit
hoher Wahrscheinlichkeit
bei uns bleiben.

Hinweise

Für die in Transparenzberichten von Krankenkassen veröffentlichten Daten haben sich die gesetzlichen Krankenkassen auf einheitliche Mindeststandards zum Leistungsgeschehen, zu Widersprüchen und Klagen sowie zur Patientensicherheit bei Behandlungsfehlern verständigt.

Die Datenerhebungen im vorliegenden AOK-Transparenzbericht 2025 basieren auf diesen Abstimmungen.

Bei den Darstellungen zu Widersprüchen und Klagen werden die Widersprüche und Klagen zu Leistungs- und Erstattungsanträgen ausgewiesen.

Zusätzlich gibt die AOK unter anderem in ihrem Bericht an:

- die Genehmigungs- und Ablehnungsquote bezogen auf alle Leistungsanträge und Rechnungen im Jahr 2025.
- die durchschnittliche Bearbeitungszeit in Kalendertagen für besonders relevante Leistungen aus Versichertensicht vom Eingang des Antrags bis zur Entscheidung/Erstattung.



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
Frauentorgraben 49
90443 Nürnberg

Ansprechpartnerin:
Silke Recksiek: silke.recksiek@by.aok.de
Für weitere Details klicken Sie hier.
© AOK Bayern 09/2026