2021

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Rheinland/Hamburg

Relevante Angebote • Services • Leistungsinformationen

AOK Rheinland/Hamburg
Die Gesundheitskasse.

Inhalt

Vorwort 3

1. Kontakt zur AOK Rheinland/Hamburg: 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 20

Besondere Versorgungsangebote 22

3. Leistungen und Kostenübernahme: Wie wir Sie unterstützen 26

Leistungen gesamt 27

TOP-Leistungen 29

Dauer der Bearbeitung 31

Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen 33

4. Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen 37

5. Versichertenbefragungen: Wie wir Ihre Meinung einholen 42

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Rheinland/Hamburg

Es gibt viele Krankenkassen, aber nur eine Gesundheitskasse. Seit über 130 Jahren steht die AOK als größte und bekannteste Marke der gesetzlichen Krankenversicherung in Deutschland für Gesundheit, Sicherheit, Nähe und die Verantwortung für eine umfassende, qualitätsorientierte medizinische Versorgung. Mehr als 27 Millionen Versicherte vertrauen der AOK und erleben sie als unverzichtbare Solidargemeinschaft im Gesundheitssystem. Die AOK 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. Dazu gehört für uns auch, dass wir mit Ihnen offen über unser Leistungsgeschehen sprechen. Ihr Feedback hilft! Denn so können wir unsere Leistungsangebote, die Bearbeitungsprozesse, die Leistungsanträge und vieles mehr immer weiter verbessern. Dafür ist die Transparenz des vorliegenden Berichtes über die Leistungs-, Versorgungs- und Servicequalität der AOK Rheinland/Hamburg essenziell.

Günter Wältermann

Vorsitzender des Vorstandes

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Rheinland/Hamburg

Speziell hervorzuhebende Inhalte des Berichts sind neben einer Auswahl der Selektivverträge aus unserem großen Repertoire in der Besonderen Versorgung auch die weiteren außergewöhnlichen Angebote der AOK Rheinland/Hamburg. Dazu gehören beispielsweise unsere Patientenbegleitung, der medizinische Informationsservice AOK-Clarimedis sowie unsere Pflege-Hotline und Pflegeberatung.

Bei der Auswahl der Qualitätskriterien haben wir besonderen Wert auf ein ausgewogenes Verhältnis von Informationsumfang und -tiefe gelegt und uns dabei immer zuerst von den Bedürfnissen der Versicherten leiten lassen. Ergänzend wurden Gespräche mit Patienten- und Verbraucherorganisationen geführt, um deren Erfahrungen und Anregungen zu nutzen.

Unser Anspruch und Ziel ist es, auch mit diesem Bericht einen Maßstab für mehr Transparenz der Leistungs-, Versorgungs- und Servicequalität in der gesetzlichen Krankenversicherung zu setzen und damit allen Versicherten eine noch bessere Orientierung für die Beurteilung und Wahl ihrer Krankenkasse zu geben.

Ihr
Günter Wältermann
Vorstandsvorsitzender

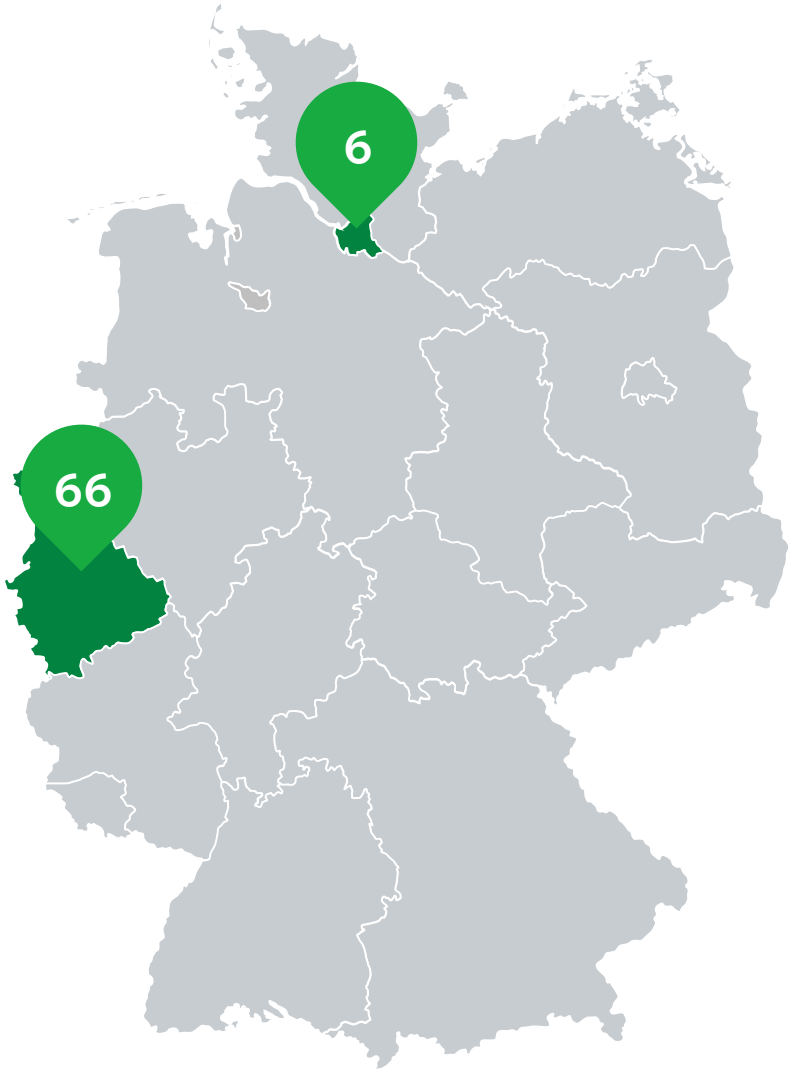
1.
Kontakt zur AOK Rheinland/Hamburg: Wie Sie uns erreichen

Die AOK Rheinland/Hamburg 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.

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 Rheinland/Hamburg garantiert Ihnen ein einzigartiges Netzwerk an Geschäftsstellen.
Wir sind mit **72 Standorten** in den Regionen Rheinland und Hamburg flächendeckend vertreten. Die maximale Entfernung zu einer unserer Geschäftsstellen beträgt in unseren Regionen **38 km**. Damit hat die AOK Rheinland/Hamburg ein besonders dichtes Geschäftsstellennetz.



Alle unsere 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.

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 Rückrufservice der Gesundheitskasse erhalten Sie hier.

Unter diesen Nummern erreichen Sie uns rund um die Uhr:

Innerhalb Deutschlands* **0211 8195-0000**

Außerhalb Deutschlands** **0049 211 8195-0000**

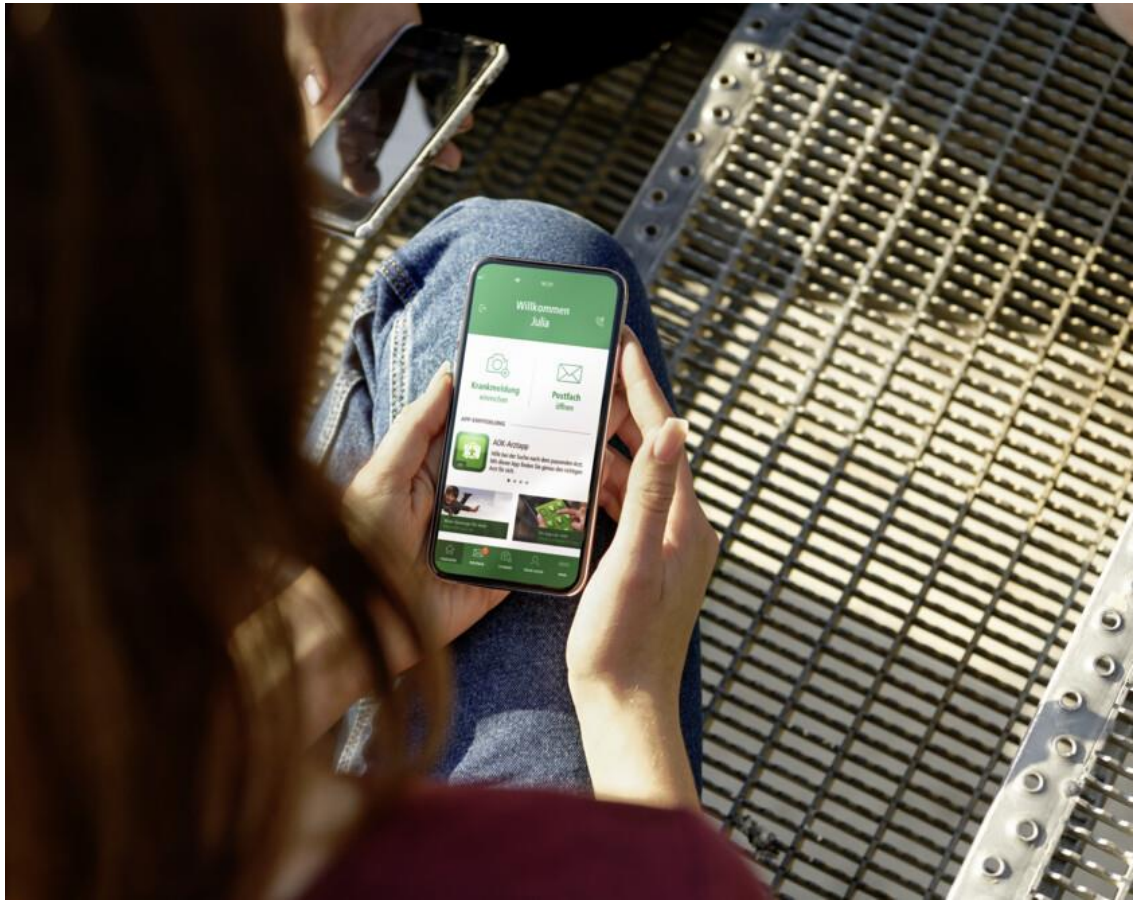
* Kostenfrei.
** Die Kosten richten sich nach dem Tarif des ausländischen Netzbetreibers.

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/rh 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.



Online-Services

Online-Geschäftsstelle „Meine AOK“

Viele Anliegen können Sie ganz bequem und sicher in unserer Online-Geschäftsstelle 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 die Online-Geschäftsstelle 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 Rheinland/Hamburg 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. die Online-Geschäftsstelle 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.

Auf der AOK-Internetseite für zugewanderte Menschen informieren wir in 19 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 Rheinland/Hamburg bietet darüber hinaus besondere Leistungen, um Ihre Gesundheit zu erhalten und Ihre Versorgung im Krankheitsfall optimal zu gestalten.

Das gesamte Leistungsangebot der AOK Rheinland/Hamburg 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.

AOK-Clarimedis: Medizinische Beratung am Telefon

Bei medizinischen Fragen hilft Ihnen das Clarimedis-Team – an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr. Fachärzte und medizinische Experten erläutern Diagnosen, Therapien, Symptome, erklären Laborwerte und geben Ratschläge zur Gesundheit. Diese exklusive Beratung können nur AOK-Versicherte in Anspruch nehmen. Mehr erfahren

Innerhalb Deutschlands* **0800 1 265 265**

Außerhalb Deutschlands** **0049 3085614293**

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

Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

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 nur AOK-Versicherte in Anspruch nehmen.
Mehr erfahren

Innerhalb Deutschlands* **0800 1 265 265**

Außerhalb Deutschlands** **0049 308556142293**

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

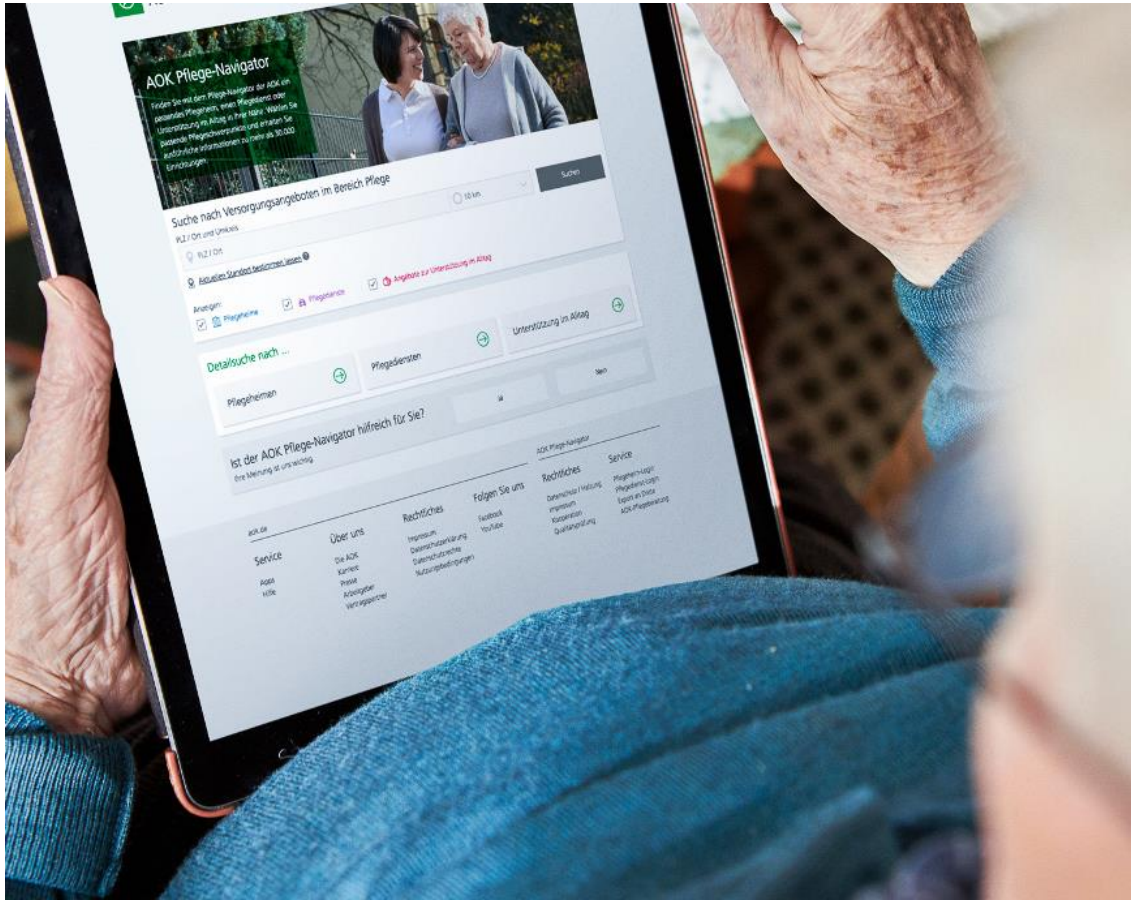
Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

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 **1.806 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 Schadensersatz-ansprüche geltend machen.

Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



Pflegeberatung: Ein gemeinsamer Plan

In der Pflege bietet die AOK Rheinland/Hamburg 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 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 **4.965 Versorgungspläne** erstellt. Die Beratungsgespräche führten **66 qualifizierte Beraterinnen und Berater**.

Zu allen Fragen rund um das Thema Pflege können Sie uns 24 Stunden täglich unter unserer **Pflegehotline 0800 329 0 329** erreichen.

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. 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

Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

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

Die AOK Rheinland/Hamburg ist Ihr Lotse im Gesundheitssystem. Wir helfen Ihnen bei der Suche nach einer passenden ärztlichen Versorgung. Mit den AOK-Gesundheitsnavigatoren können Sie z. B. Ärztinnen und Ärzte, das richtige Krankenhaus oder das geeignete Pflegeheim finden und bewerten sowie 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 Rheinland/Hamburg verschiedene Selbsthilfegruppen finanziell und organisatorisch. Mehr erfahren

Gesundheitsangebote

Die AOK Rheinland/Hamburg 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. 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.

Gesundheitsangebote

Im Jahr 2021 hatte die AOK Rheinland/Hamburg 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 vor Ort fortlaufend weiter und ergänzen sie um 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 **9.617 unserer Versicherten** die Angebote der individuellen Gesundheitsförderung genutzt. Pro Teilnehmerin und Teilnehmer betrugen die Ausgaben durchschnittlich **87,80 EUR.** Die Bewegungskurse standen dabei an erster Stelle. Die Ausgaben für die **individuelle Gesundheitsförderung** lagen bei **1.825.114,00 EUR. Insgesamt** hat die AOK Rheinland/Hamburg **8.047.347,00 EUR** in die Prävention und Gesundheitsförderung investiert.

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 Rheinland/Hamburg schließt laufend neue Versorgungsverträge ab. Nachfolgend werden **fünf ausgewählte Versorgungsverträge** vorgestellt.

Besondere Versorgungsverträge der AOK Rheinland/Hamburg

Name des Vertrags	Teilnehmende Regionen	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Adipöse Kinder	Rheinland	Spaß an Sport und Bewegung sowie ein gesünderes Essverhalten kennenzulernen und im Alltag auch bewusst umzusetzen – dies vermittelt ein interdisziplinäres Adipositas-Schulungsteam aus Ernährungsexpertinnen- und experten und Sporttherapeutinnen- und therapeuten. Ergänzt wird das Angebot durch die intensive medizinische und psychologische Betreuung von speziell qualifizierten Ärztinnen/Ärzte sowie Psychotherapeutinnen- und therapeuten. Zudem wird die gesamte Familie in das Programm einbezogen.	Mehr erfahren
Psychoonkologische Versorgung von an Krebs erkrankten Patient(innen)	Aachen, Düsseldorf	Im Rahmen dieses Vertrages werden Patientinnen und Patienten, die an Krebs erkrankt sind, während der stationären Aufnahme von einem Lotsen (persönliche Ansprechperson) aufgesucht und über Unterstützungsangebote aufgeklärt. Bei Bedarf (positiver Screeningbefund) vereinbart der Lotse Kurzzeitinterventionen bei qualifizierten Psychoonkologinnen bzw. Psychoonkologen. Angehörige bzw. Bezugspersonen sollen gleichermaßen beraten werden.	Mehr erfahren

Im Überblick

Besondere Versorgungsverträge der AOK Rheinland/Hamburg

Name des Vertrags	Teilnehemende Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
dieKümmerei	Köln	dieKümmerei beinhaltet eine quartierbezogene Verknüpfung medizinischer, sozialer, kommunaler, zivilgesellschaftlicher und unternehmerischer Ebenen zu einer lokalen Verantwortungsgemeinschaft für Gesundheit und Prävention. Im Mittelpunkt der Versorgung steht die mehrsprachige Beratung der Versicherten zu sämtlichen Fragestellungen des Gesundheits- und Sozialwesens. Die Lebensqualität zu erhöhen steht an erster Stelle.	Mehr erfahren
Gesunde Bewegung bei einer Krebserkrankung	Rheinland	An Krebs erkrankte Patientinnen und Patienten können im Rahmen der Onkologischen Trainings- und Bewegungstherapie (OTT®) insgesamt 24 Trainingseinheiten in Anspruch nehmen. Dabei werden sie angeleitet dies nach Abschluss des Versorgungsangebotes eigenständig fortzuführen. Durch Bewegung und gezieltes Training sollen z. B. Komorbiditäten verringert und die Lebensqualität positiv beeinflusst werden.	Mehr erfahren
Ergänzende Früherkennungs-untersuchungen für Kinder und Jugendliche	Rheinland, Hamburg	Das Ziel dieser besonderen Versorgung besteht darin, Entwicklungsstörungen bei Kindern und Jugendlichen rechtzeitig zu erkennen und krankheitsbedingten Folgen frühzeitig entgegenzuwirken. Neben den Leistungen zur U10 und U11 beinhaltet das Angebot die Früherkennungsuntersuchungen J2 sowie das Amblyopiescreening.	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, 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

12.129.525
Anträge
und Rechnungen

11.653.964/96,1 %
genehmigte Anträge
und Rechnungen

475.561/3,9 %
abgelehnte Anträge
und Rechnungen

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 Rheinland/Hamburg im Jahr 2021

Hilfsmittel

3.881.476 Anträge und Rechnungen

94,1 % genehmigt

5,9 % abgelehnt

Pflegeleistungen

689.449 Anträge und Rechnungen

92,4 % genehmigt

7,6 % abgelehnt

Krankengeld

109.686 Krankengeldfälle

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

Reha*

40.183 Anträge und Rechnungen

83,8 % genehmigt

16,2 % abgelehnt

Zahnersatz**

406.668 Anträge und Rechnungen

97,8 % genehmigt

2,2 % 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 Rheinland/Hamburg 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 Rheinland/Hamburg im Jahr 2021

Hilfsmittel

2,5 Tage Pflegebetten

4,5 Tage Inkontinenzartikel*

0,6 Tage CPAP-Geräte (Schlafmasken)

Pflegeleistungen

38,9 Tage Feststellung Pflegebedürftigkeit: Erstantrag

11,5 Tage Kurzzeitpflege

10,1 Tage Verhinderungspflege

Krankengeld

1,4 Tage Krankengeldzahlung

Reha

19,2 Tage stationäre Rehabilitation

26,6 Tage Mutter-/Vater-Kind-Kur

29,2 Tage ambulante Badekur

Zahnersatz

18,3 Tage Heil- und Kostenplan

* Dies betrifft nur 0,6 % der Inkontinenzartikel; 99,4 % sind genehmigungsfrei. Wir sichern damit eine zeitnahe Versorgung unserer Versicherten.

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 Rheinland/Hamburg 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.

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.

Auf den Punkt gebracht:

Fakten zu den Widersprüchen der AOK Rheinland/Hamburg im Jahr 2021

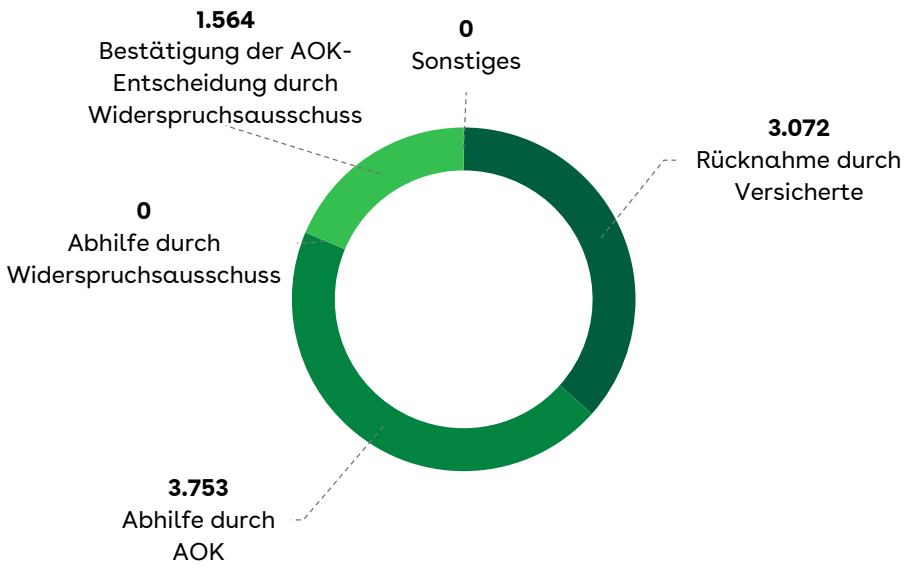
Krankenversicherung | Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote*

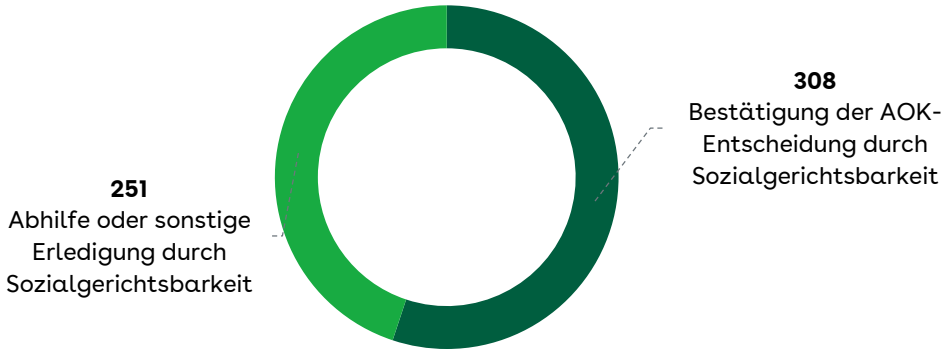
9.166
Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

0,08 %
Widerspruchsquote

Erledigte Widersprüche im Berichtszeitraum**



Erledigte Klageverfahren im Berichtszeitraum**



* Nicht enthalten sind unerledigte Widersprüche aus Vorjahren
** Enthalten sind auch erledigte Widersprüche/Klageverfahren aus Vorjahren

Auf den Punkt gebracht:

Fakten zu den Widersprüchen der AOK Rheinland/Hamburg im Jahr 2021

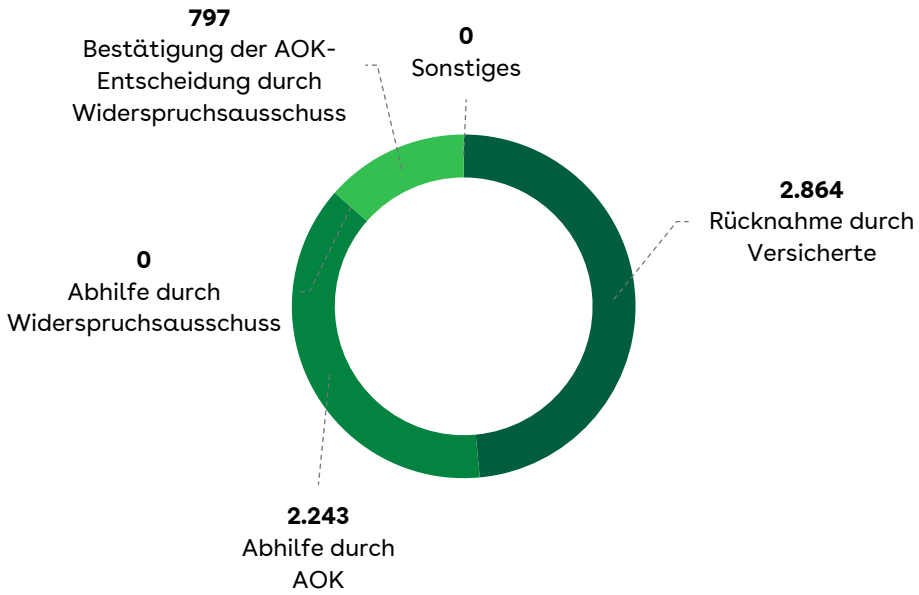
Krankenversicherung | **Pflegeversicherung**

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote*

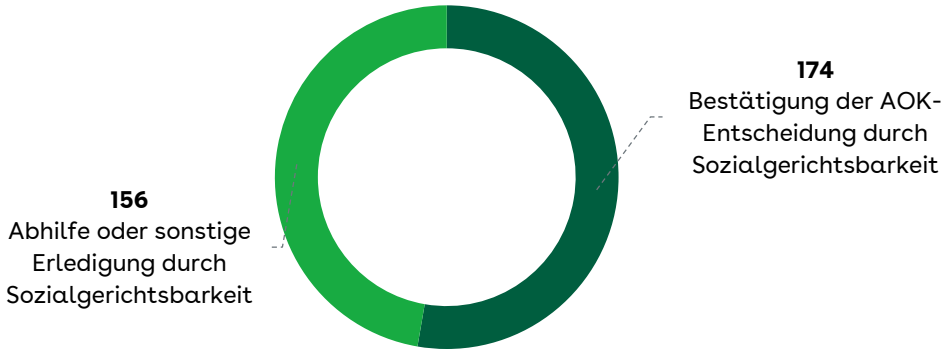
7.455
Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

1,08 %
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 Rheinland/Hamburg 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

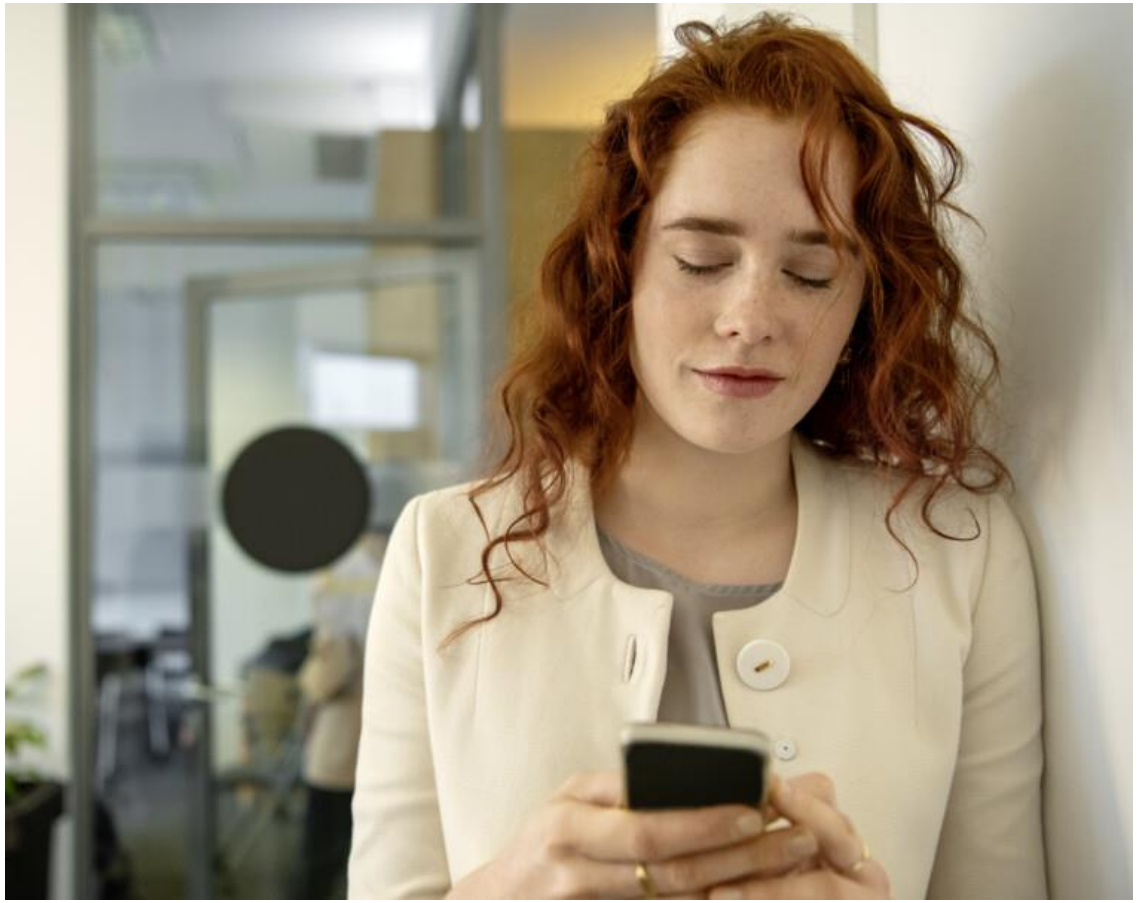
Feedback äußern

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 uns, wo wir uns verbessern können.

Für Hinweise und Beschwerden stehen Ihnen folgende Kanäle offen:

- persönliches Gespräch in einer Geschäftsstelle
- Gespräch am Telefon
- Online-Kontaktformular
- Telefon: 0211 8195-0000

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 Rheinland/Hamburg ist überzeugt davon, dass auch eine einzelne Beschwerde Änderungen bewirken kann. Deshalb dokumentieren unsere Beschäftigten jeden Hinweis in unserem System 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, nicht nach Schuldigen. So können wir Ihnen immer besseren Service bieten und gleichzeitig unsere Mitarbeitenden motivieren. In der Regel bearbeiten wir Ihr Anliegen innerhalb von drei Arbeitstagen. Ihre Zufriedenheit steht dabei im Mittelpunkt.

Rückmeldung an Feedbackgeberin oder Feedbackgeber durch 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 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 Versichertenbedarf 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 TOP-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 ist uns das Urteil der Versicherten zur bevorzugten Krankenkasse („Erste Wahl“).

Die aktuellen Ergebnisse für die AOK Rheinland/Hamburg

Im Jahr 2021 waren wir für

84 %

aller Befragten
wieder die erste Wahl.

Impressum

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

Herausgeber:
AOK Rheinland/Hamburg – Die Gesundheitskasse
Kasernenstraße 61
40213 Düsseldorf
Telefon: 0211 8791-0
E-Mail: aok@rh.aok.de

Vertretungsberechtigt:
Günter Wältermann
Vorsitzender des Vorstands

Bildrechte:
AOK Bilderpool

Stand:
September 2022, Änderungen und Irrtum vorbehalten

©AOK Rheinland/Hamburg 09/22