

2024

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Relevante Angebote • Services • Leistungsinformationen

Inhalt

Vorwort	3	3. Leistungen und Kostenübernahme:	
1. Kontakt zur AOK Bayern:		Wie wir Sie unterstützen	27
Wie Sie uns erreichen	5	Leistungen gesamt	28
Geschäftsstellen	6	TOP-Leistungen	30
Telefonischer Kontakt	7	Leistungsantrag bei TOP-Leistungen:	
Online-Services	8	Dauer der Bearbeitung	31
Beratung zu Hause	10	Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen	34
Mehrsprachige Beratung	11	4. Feedback und Beschwerden:	
2. Leistungs- und Versorgungsangebote:		Was unsere Versicherten sagen	38
Was wir Ihnen bieten	12	5. Versichertenbefragungen:	
Leistungen A – Z	13	Wie wir Ihre Meinung einholen	43
Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen	14	Hinweise	45
Gesundheitsangebote	21		
Besondere Versorgungsangebote	23		

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Rund 4,6 Millionen Menschen in Bayern und mehr als 27 Millionen Versicherte bundesweit vertrauen der AOK als starker Solidargemeinschaft in Sachen Gesundheit. Seit 140 Jahren stehen wir im Freistaat für die Sicherung einer wohnortnahen Gesundheitsversorgung mit hoher Qualität. Unsere Mission lautet dabei: „Gesundheit nehmen wir persönlich“.

Für unsere Versicherten bieten wir in ganz Bayern in rund 200 Geschäftsstellen eine persönliche Beratung vor Ort, unterstützen aber auch telefonisch oder mit digitalen Angeboten. Die Versicherten entscheiden, auf welchem Weg sie zu uns kommen und erhalten individuelle Begleitung für ihre Anliegen. Dies gilt in allen Gesundheitsbereichen: bei Krankheit, Pflegebedarf oder Geburt, bei Gesundheitsvorsorge oder Prävention.

Wir nehmen unsere gesellschaftliche Verantwortung und unsere Mission gegenüber unseren Versicherten sehr ernst. Zum nunmehr sechsten Mal legen wir daher Leistungs-, Versorgungs- und Servicequalität der AOK Bayern offen.



Dr. Irmgard Stippler

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bayern

Nur durch Transparenz und Feedback können wir uns als Gesundheitskasse weiter verbessern und unser Qualitätsversprechen einlösen. Das gilt für Leistungsangebote, Bearbeitungsprozesse, Leistungsanträge und vieles mehr.

Deswegen enthält dieser Bericht umfassende Informationen, mit denen Sie die Arbeit Ihrer Krankenkasse beurteilen können.

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, 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.

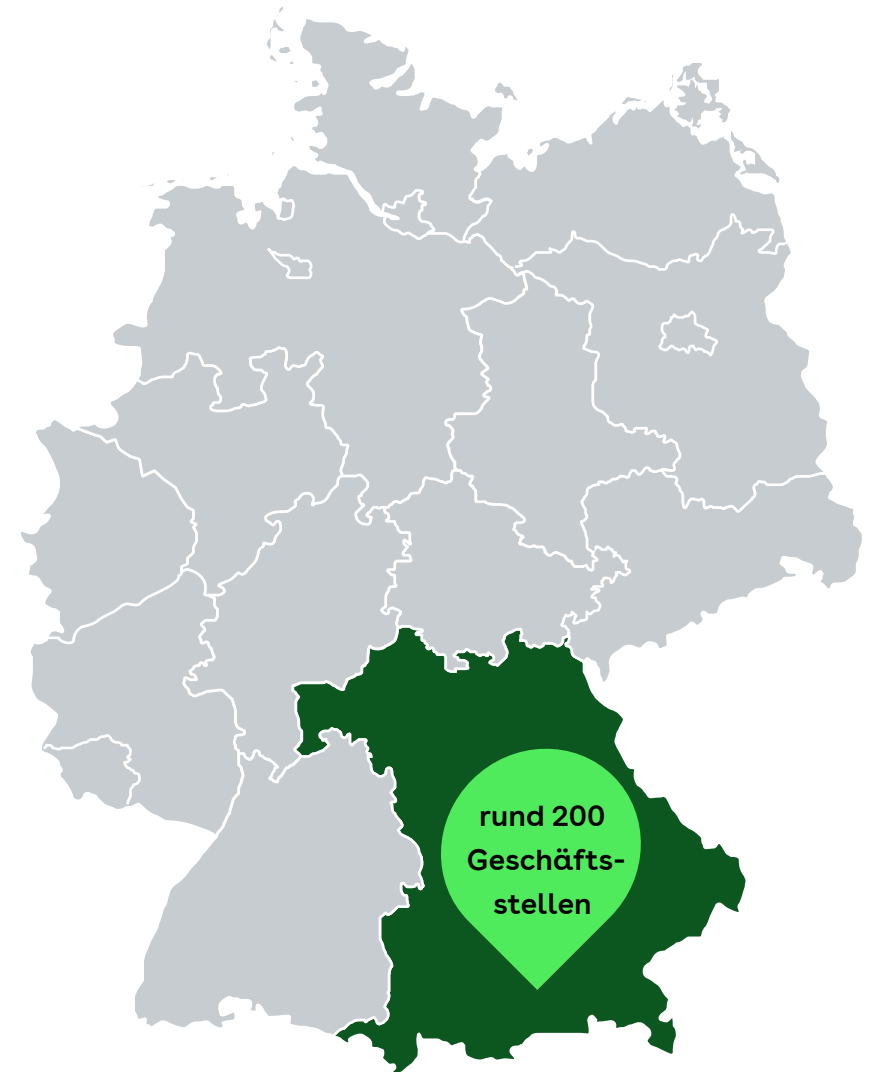
Die AOK Bayern garantiert Ihnen ein einzigartiges Netzwerk an Geschäftsstellen. Wir sind mit rund 200 **Standorten** in Bayern flächendeckend vertreten. Damit hat die AOK Bayern ein besonders dichtes Geschäftsstellennetz.

184 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 22844050

Außerhalb Deutschlands** 0049 89 22844050

* Kostenfrei.

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

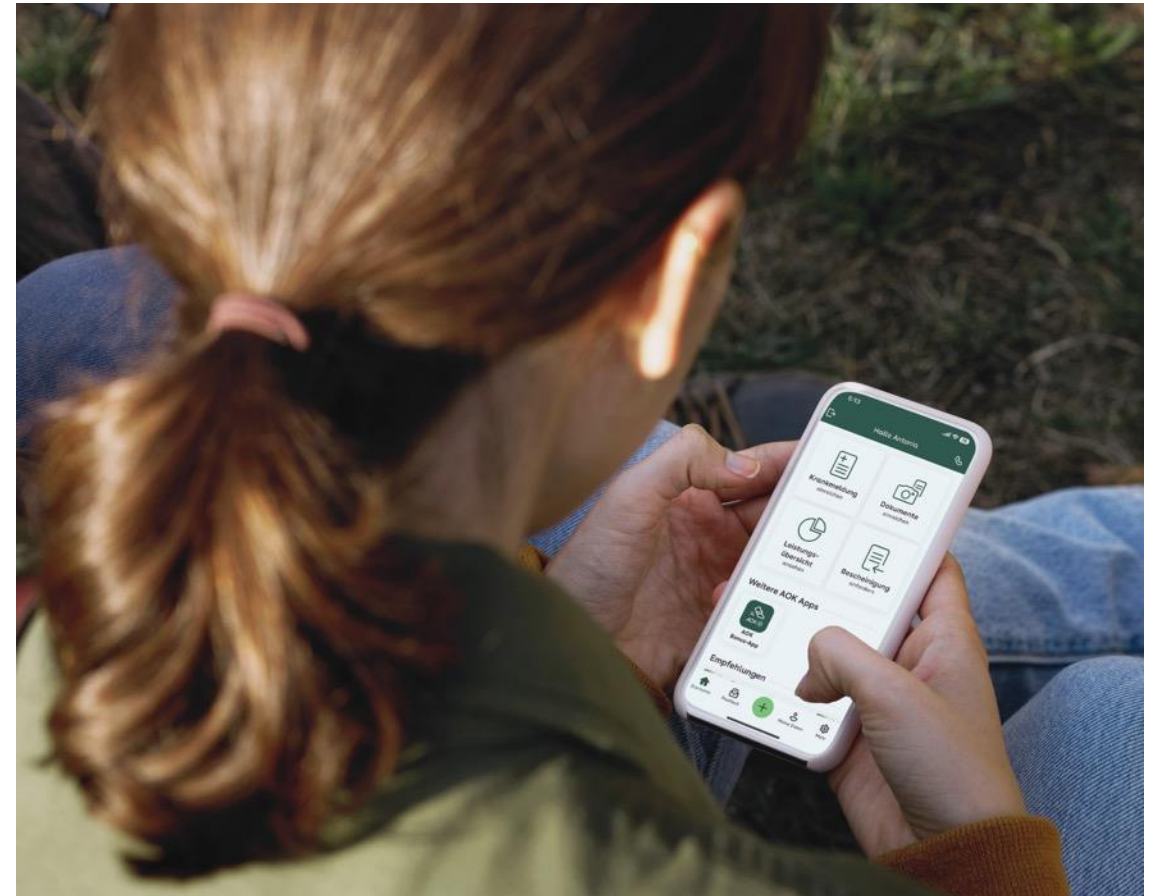


Online-Services

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, Informationen 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 265265

Außerhalb Deutschlands** 0049 30 85614293

* 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 Orthopädinnen und Orthopäden, Onkologinnen und Onkologen 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
Orthopädie

[Zur Terminvereinbarung ↗](#)

Videoberatung
Onkologie

[Zur Terminvereinbarung ↗](#)

Videoberatung
**Schwangerschaft
und Geburt**

[Zur Terminvereinbarung ↗](#)

Videoberatung
Dermatologie

[Zur Terminvereinbarung ↗](#)

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 265265

Außerhalb Deutschlands** 0049 30 85614293

* 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 2024 haben wir in **2.692 Fällen** mögliche Schadensersatzansprüche geprüft, also in **58 Fällen** je 100.000 Versicherte.



Besondere Unterstützungsmöglichkeiten 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 Schadensersatzansprüche geltend machen.

Im Jahr 2024 wurden von uns **1.252 Begutachtungen** veranlasst, also **26,8 je 100.000 Versicherte**. Dabei können in einem Fall mehrere gutachterliche Bewertungen vorliegen, die berücksichtigt werden.

Gewissheit

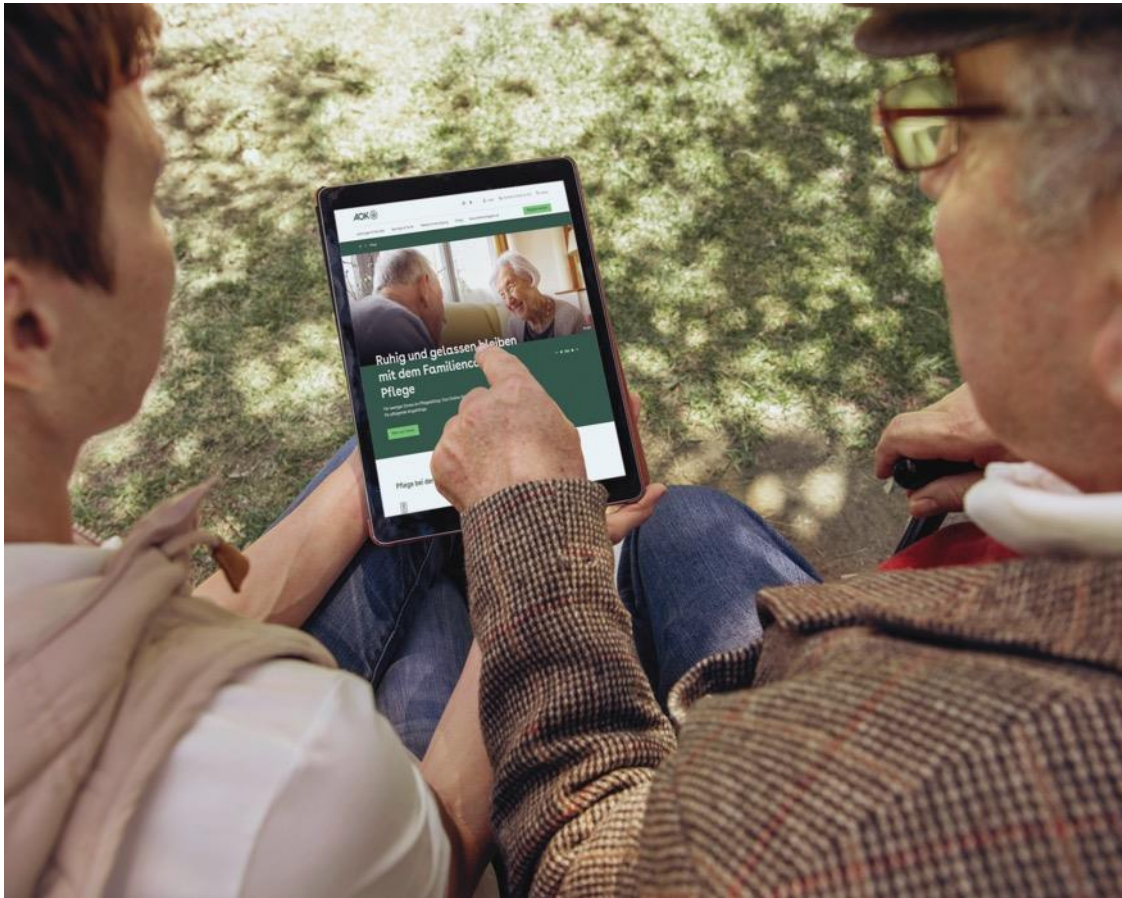
Sie erhalten Antworten auf Ihre Fragen.



Der Medizinische Dienst bestätigte in **407 Begutachtungen** den **Verdacht** auf einen Fehler in der Behandlung oder Pflege.

Das bedeutet, dass **in 34,8 % 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 die AOK-Pflegeberaterinnen und -Pflegeberater einen individuellen Versorgungsplan. Das ist eine Zusammenfassung des Unterstützungsbedarfs, welche die Beratungsinhalte sowie vereinbarte Maßnahmen enthält. Im Jahr 2024 wurden rund **7.300 Versorgungspläne** erstellt. Die Beratungsgespräche führten **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. 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

Der AOK-Gesundheitsnavigator: Einmal suchen, alles finden

Navigatoren: So finden Sie ein passendes medizinisches oder pflegerisches Angebot in Ihrer Nähe

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 gesundheitsfördernder Rahmenbedingungen und Angeboten. Stets mit dem Ziel, Ihnen mehr Gesundheit und Lebensqualität zu ermöglichen.

Gesundheitsangebote

Im Jahr 2024 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 2024 gab es **75.757 Teilnahmen unserer Versicherten** an Angeboten der individuellen Gesundheitsförderung. Pro Teilnehmerin und Teilnehmer betragen die Ausgaben durchschnittlich **79,66 Euro**. Die Bewegungskurse standen dabei an erster Stelle. **Insgesamt** unterstützte die AOK Bayern ihre Versicherten mit **10,2 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 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.	Mehr erfahren
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.	Mehr erfahren

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 Präzisionsbestrahlung, die nichtinvasiv, völlig schmerzfrei und ohne Narkose stattfindet.	Mehr erfahren
Verbesserung der digitalen, ärztlichen Versorgung für Patienten durch einen elektronischen Kommunikations- und Vernetzungsprozess (TeleClinic)	<p>Versicherte der AOK Bayern, die sich bei der Onlinegeschäftsstelle (Onlineportal „Meine AOK“) registriert haben und mit einer Indikation, die sich für eine Behandlung durch einen Vertragsarzt im Rahmen einer Videosprechstunde eignet.</p> <p>Die gleichzeitige Teilnahme an diesem Vertrag und an der hausarztzentrierten Versorgung oder an einem Arztnetzvertrag ist nicht möglich.</p>	<p>Digitaler Besuch in der Arztpraxis an 24 Stunden und 7 Tagen pro Woche. Die Videosprechstunde kann von überall genutzt werden. Die Wartezeit beträgt in der Regel 30 Minuten auf einen Termin.</p> <p>Bei Bedarf erfolgt die Ausstellung einer elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung und/oder eines elektronischen Rezepts.</p> <p>Im Anschluss an das Arztgespräch wird die ärztliche Empfehlung in einem Arztbrief zusammengefasst. Der Arztbrief kann an die behandelnde (Haus-)Arztpraxis vor Ort übermittelt werden.</p>	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 zuhause 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, 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 2024



15.470.470
Anträge
und Rechnungen



14.786.541 / 95,6 %
genehmigte Anträge
und Rechnungen



683.929 / 4,4 %
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 Bayern im Jahr 2024



Hilfsmittel

4.198.160 Anträge und Rechnungen

4.152.942 / 98,9 % genehmigt

45.218 / 1,1 % abgelehnt



Feststellung der Pflegebedürftigkeit

76.328 Anträge

59.338 / 77,7 % genehmigt

16.719 / 21,9 % abgelehnt

271 / 0,4 % erledigt auf sonstige Art



Krankengeld

177.896 abgeschlossene Krankengeldfälle

8.034 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.



Rehabilitation/Vorsorge*

78.275 Anträge und Rechnungen

68.350 / 87,3 % genehmigt

9.925 / 12,7 % abgelehnt



Zahnersatz

653.197 Anträge und Rechnungen

567.258 / 86,8 % genehmigt

85.939 / 13,2 % abgelehnt

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

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 2024



Hilfsmittel

6,5 Tage Pflegebetten

0 Tage Inkontinenzartikel *

0 Tage CPAP-Geräte (Schlafmasken) **



Pflegeleistungen

41,0 Tage Feststellung
Pflegebedürftigkeit: Erstantrag ***

5,2 Tage Kurzzeitpflege

4,8 Tage Verhinderungspflege



Krankengeld

1,5 Tage Krankengeldzahlung



Rehabilitation/Vorsorge

10,7 Tage stationäre Rehabilitation

13,7 Tage Mutter-/Vater-Kind-Kur

12,2 Tage ambulante Badekur



Zahnersatz

1,9 Tage Heil- und Kostenplan

* 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 MD für die Begutachtung von 37,2 Tagen enthalten.

Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen

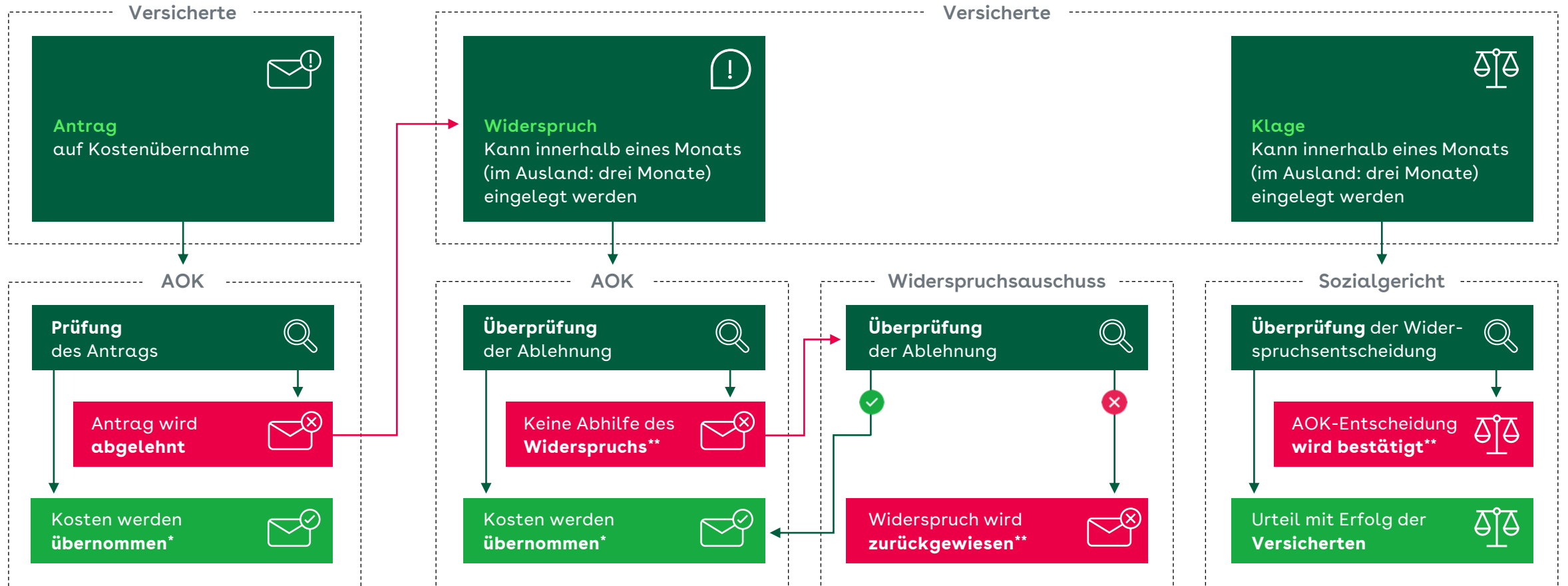
Die Ablehnung einer Leistung trifft bei Versicherten oft auf wenig Verständnis. Deshalb ist es uns besonders wichtig, Ihnen zu erklären, warum wir gegebenenfalls die Kosten für eine Leistung nicht übernehmen können – offen und verständlich. Außerdem klären wir darüber auf, ob Alternativen möglich sind 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 2024

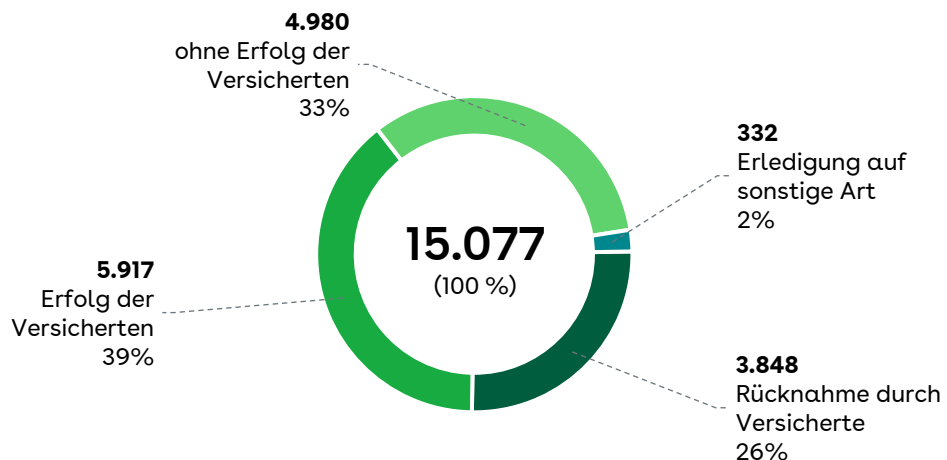
Krankenversicherung

Pflegeversicherung

15.754
Eingegangene Widersprüche

0,11 %
Widerspruchsquote

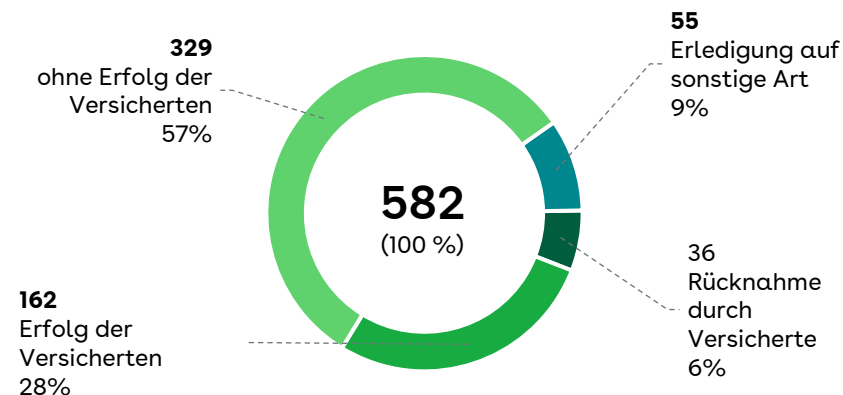
15.077
Erledigte Widersprüche*



880
Eingegangene Klagen

0,01%
Klagequote

582
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 2024

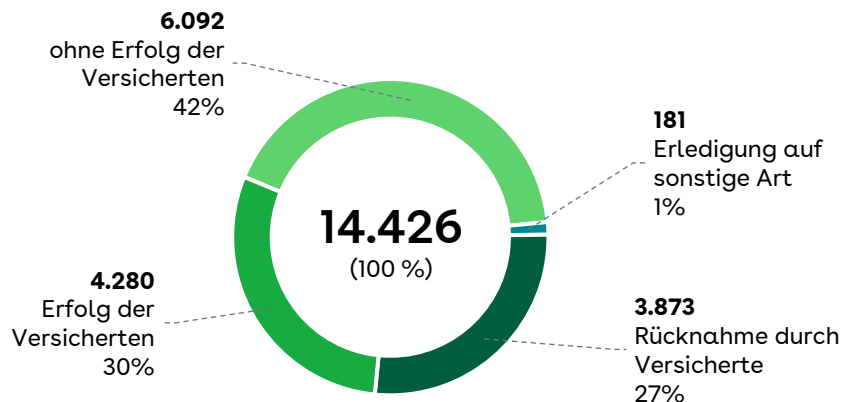
Krankenversicherung

Pflegeversicherung

17.385
Eingegangene Widersprüche

1,78 %
Widerspruchsquote

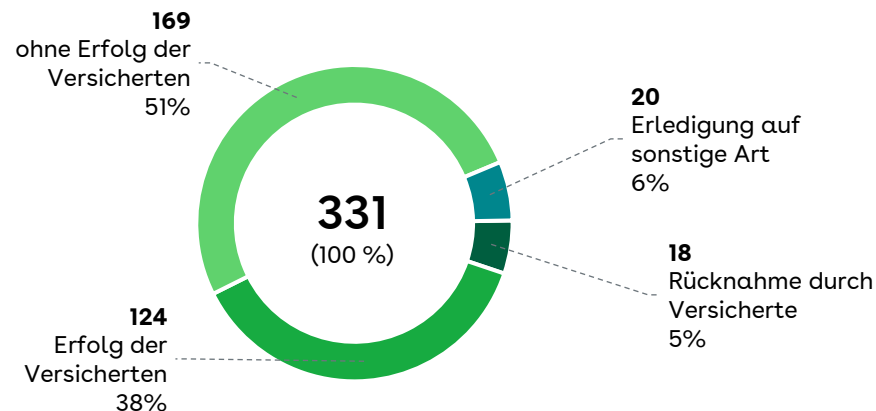
14.426
Erledigte Widersprüche*



918
Eingegangene Klagen

0,01 %
Klagequote

331
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

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 die 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 Ihnen 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 die 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 die 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 2024 waren wir für

79 %

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 2024 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 2024.
- die durchschnittliche Bearbeitungszeit in Kalendertagen für besonders relevante Leistungen aus Sicht der Versicherten 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 08/2025