

2020



Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Nordost

Relevante Angebote · Services · Leistungsinformationen

AOK Nordost
Die Gesundheitskasse.



Vorwort	3		
1. Kontakt zur AOK Nordost:			
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
		Leistungsantrag bei TOP-Leistungen:	
		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 Nordost

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 Mitgliedern und Familienversicherten sehr ernst. Dazu gehört für uns auch, dass wir mit Ihnen offen über unser Leistungsgeschehen sprechen, denn wir wollen uns, auch mit Ihrer Hilfe und Ihrem Feedback, immer weiter verbessern. Das gilt für unsere Leistungsangebote, die Bearbeitungsprozesse, die Leistungsanträge und vieles mehr. Auch zu diesem Zweck macht der vorliegende Bericht die Leistungs-, Versorgungs- und Servicequalität der AOK Nordost für Sie transparent.

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 unserer Versicherten leiten lassen. Ergänzend wurden Gespräche mit Patienten- und Verbraucherorganisationen geführt, um deren Erfahrungen und Anregungen zu nutzen.



Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Nordost

Unser Anspruch und Ziel ist es, auch mit diesem zweiten 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.



Elmar Stollenwerk

Vorsitzender des Verwaltungsrates
Vertreter der Arbeitgeber



Knut Lambertin

Stellv. Vorsitzender des Verwaltungsrates
Vertreter der Versicherten

01

Kontakt zur AOK Nordost: Wie Sie uns erreichen

Die AOK Nordost 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 Nordost garantiert Ihnen ein einzigartiges Netzwerk an Geschäftsstellen. Wir sind mit **86 Standorten** in den Regionen Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern flächendeckend vertreten. Die maximale Entfernung zu einer unserer Geschäftsstellen beträgt in unseren Regionen **20 km**. Damit hat die AOK Nordost ein besonders dichtes Geschäftsstellennetz.

Über 80 unserer **Geschäftsstellen** erreichen Sie auch mit einem Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen problemlos. In ausgewählten Geschäftsstellen können Sie Beratungstermine vorab online vereinbaren und so Wartezeiten umgehen. [Mehr erfahren](#)

Hier finden Sie Ihre nächste Geschäftsstelle:

Nutzen Sie einfach unsere [Geschäftsstellensuche](#).

Telefonischer Kontakt



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

Unter diesen Nummern erreichen Sie uns rund um die Uhr:

Innerhalb Deutschlands* **0800 2 650800**

Außerhalb Deutschlands** **0049 33127721111**

* Kostenfrei.

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



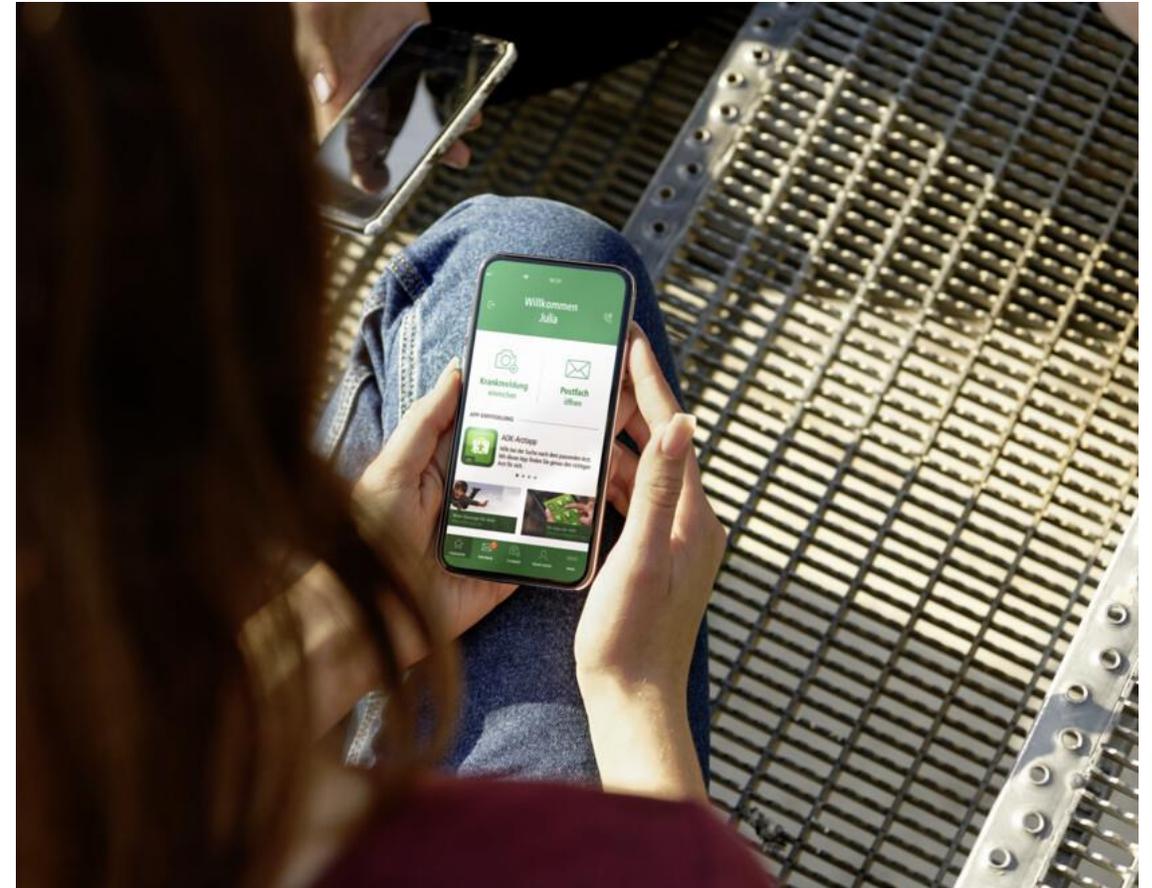
Online-Services



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

Internetportal

Unser Internetportal aok.de/nordost 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 alle Services Ihrer AOK im Überblick.





Onlineportal „Meine AOK“

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

Online-Kontaktformular

Über unser [Kontaktformular](#) können Sie mit uns jederzeit kommunizieren und uns allgemeine Anliegen senden. Wir kümmern uns umgehend darum. Für Anliegen, die Ihre Person betreffen, kann das sichere Postfach der Meine AOK genutzt werden.

Social Media

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

Beratung zu Hause



Es gibt Situationen, in denen Sie nicht zu uns kommen können und trotzdem eine persönliche Beratung Ihrer Gesundheitskasse brauchen. Hier bieten wir Ihnen eine individuelle Beratung zu Hause an.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besuchen Sie in besonderen Lebenslagen in Ihren eigenen 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 Nordost bietet Ihnen Beratung in diesen **Sprachen** an:

Englisch, Polnisch, Spanisch, Italienisch, Russisch, Kroatisch, Türkisch, Arabisch, Vietnamesisch, Französisch, Bulgarisch, Mazedonisch, Bosnisch, Serbisch

Polnische Hotline

Tel. **0800 2 6508026575** (kostenfrei)

Mo.-Fr. 09:00-16:00 Uhr

AOK-International Service

Warschauer Str. 5, 10243 Berlin

Tel. **0049 3312772-1234**

Mo.-Fr. 08:00-18:00 Uhr

Auf der AOK-Internetseite für zugewanderte Menschen informieren wir Sie in 19 verschiedenen Sprachen umfassend über die gesetzliche Krankenversicherung und Angebote der AOK: en.zuwanderer.aok.de

02

Leistungs- und Versorgungsangebote: Was wir Ihnen bieten

Leistungen A-Z



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

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



Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



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

Clarimedis: medizinische Beratung am Telefon

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

Innerhalb Deutschlands* **0800 1 265265**

Außerhalb Deutschlands** **0049 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 Sie nur als AOK-Mitglied in Anspruch nehmen. [Mehr erfahren](#)

Innerhalb Deutschlands* **0800 1 265265**

Außerhalb Deutschlands** **0049 3085614293**

* Kostenfrei.

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



Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

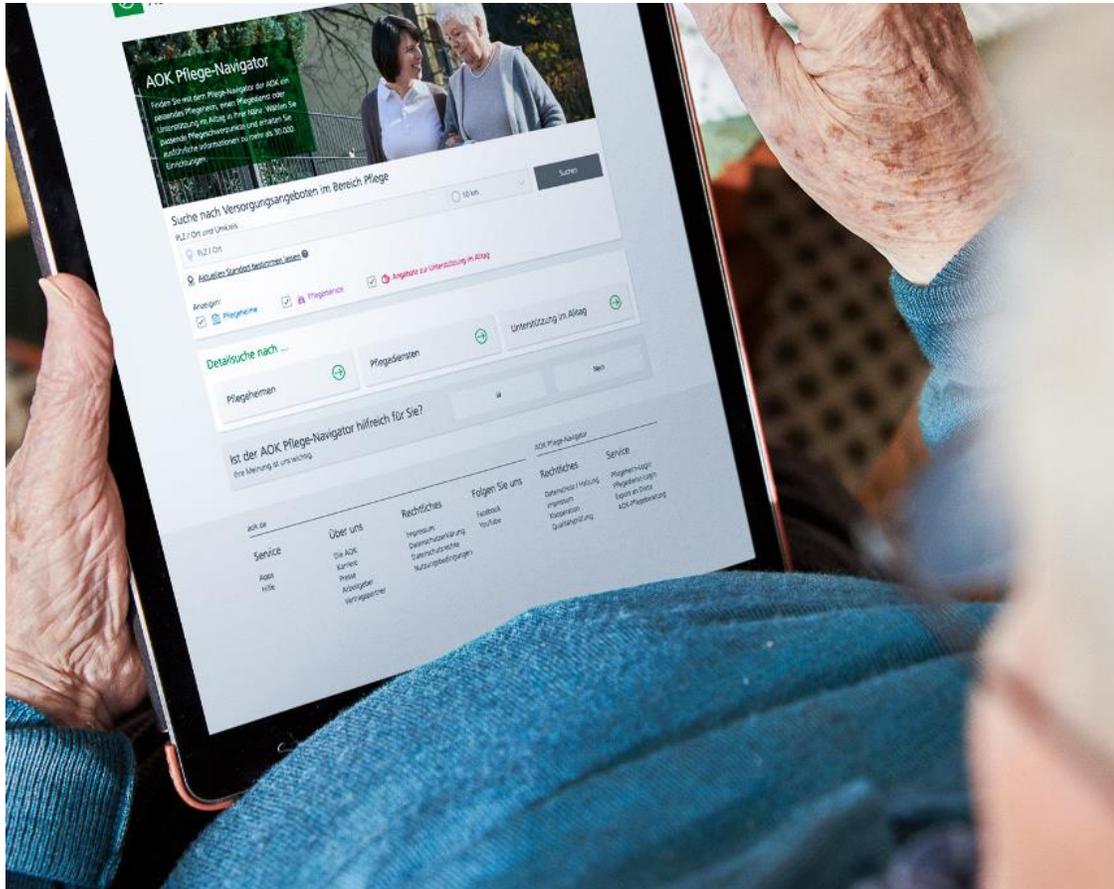


Behandlungsfehler: So hilft die AOK

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 2020 haben wir uns in rund **900 Fällen** für unsere Versicherten eingesetzt. Dabei wurden auch zahlreiche Gutachten durch den Medizinischen Dienst erstellt, um komplexe Fragestellungen zu bewerten. Auf dieser Basis konnten Betroffene dann unter anderem Schadensersatzansprüche geltend machen.





Pflegeberatung: Ein gemeinsamer Plan

In der Pflege bietet die AOK Nordost umfangreiche Beratung und ermöglicht eine passgenaue Versorgung. Wir geben in dieser schwierigen Situation Orientierung und sorgen für Durchblick bei den nötigen Maßnahmen.

Entlastungsangebote, wie Pflegekurse aus dem Programm **PfiFf – Pflege in Familien fördern** vermitteln Pflegewissen und steigern die Pflegekompetenz. Im Jahr 2020 wurden **1.000 Online-Pflegekurse** an pflegende Angehörige ausgegeben.

Beim persönlichen Beratungsgespräch erstellen die AOK-Pflegeberaterinnen und -Pflegeberater einen individuellen Versorgungsplan. Das ist eine Zusammenfassung des Unterstützungsbedarfs und enthält die Beratungsinhalte sowie vereinbarte Maßnahmen. Im Jahr 2020 wurden insgesamt **17.954 Versorgungspläne** erstellt. Die Beratungsgespräche führten etwa **266 qualifizierte Beraterinnen und Berater** durch.

Ärztliche Zweitmeinung: Wenn Sie unsicher sind

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

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



Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



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

Die AOK Nordost ist Ihr Lotse im Gesundheitssystem. Wir helfen Ihnen auf der Suche nach einer guten Fachärztin bzw. einem guten Facharzt, dem richtigen Krankenhaus oder einem geeigneten Pflegeheim. Mit dem AOK-Gesundheitsnavigator können Sie z. B. Ärztinnen und Ärzte suchen oder sich über die Behandlungsqualität von Kliniken informieren. [Mehr erfahren](#)

Selbsthilfe: Unterstützung chronisch Erkrankter

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

Gesundheitsangebote



Die AOK Nordost 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 aber 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 2020 hatte die AOK Nordost 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 Sie als AOK-Mitglied kostenfrei. [Mehr erfahren](#)

Für Gesundheitskurse externer Anbieter können Kosten ganz oder teilweise erstattet werden. [Mehr erfahren](#)

Im Jahr 2020 haben fast **7.850 unserer Versicherten** die Angebote der individuellen Gesundheitsförderung genutzt. Pro Teilnehmerin und Teilnehmer betragen die Ausgaben durchschnittlich **96,50 Euro**. Die Bewegungskurse standen dabei an erster Stelle.

Insgesamt unterstützte die AOK Nordost ihre Versicherten mit **756.000 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 Nordost schließt laufend neue Versorgungsverträge ab. Hier werden **fünf ausgewählte Versorgungsverträge** vorgestellt.



Besondere Versorgungsverträge der AOK Nordost

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Care plus – Medizinisch-therapeutische Betreuung im Pflegeheim	Versicherte der AOK Nordost, welche in einer stationären Pflegeeinrichtung in Berlin oder Brandenburg leben.	Patientinnen und Patienten mit Pflegebedarf erhalten mit der Teilnahme an dem Projekt eine umfassende ärztliche Betreuung. Eine Versorgungsoptimierung wird unter anderem durch die kontinuierliche Erreichbarkeit eines Projektarztes und hausärztliche Regelvisiten erreicht.	Mehr erfahren
Baby on Time - das Programm zur Vermeidung von Frühgeburten	Schwangere Versicherte der AOK Nordost	„Baby on time“ ist ein innovatives Leistungsangebot, speziell für werdende Mütter. Es beinhaltet neben den Basisvorsorgeleistungen zusätzliche Früherkennungsuntersuchungen zu möglichen Schwangerschaftsverlaufsrisiken über den gesetzlichen Rahmen hinaus.	Mehr erfahren
AOK Junior - lückenlose Vorsorge für Heranwachsende	Kinder und Jugendliche Versicherte der AOK Nordost bis 18. Lebensjahr	Das Gesundheitsprogramm AOK-Junior ist ein Angebot für Kinder und Jugendliche. Es bietet eine lückenlose Betreuung durch den Kinder- und Jugendarzt und viele zusätzliche Leistungen im Bereich der Früherkennung und Vorsorge.	Mehr erfahren



Besondere Versorgungsverträge der AOK Nordost

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
AOK-Curaplan Herz Plus	Versicherte der AOK Nordost, die an einer Herzinsuffizienz leiden	<p>Das mehrstufige Gesundheitsprogramm ergänzt die Betreuung des behandelnden Arztes und hilft den Patientinnen und Patienten mit einer Herzinsuffizienz, ihre Krankheit positiv zu beeinflussen und bedrohliche Situationen schnell zu erkennen. Teilnehmer am Versorgungsprogramm erhalten eine telemetrische Waage und einen Monitor mit Sprachinterface zur Überwachung wichtiger Zeichen und Beschwerden der Herzinsuffizienz.</p> <p>Gleichzeitig werden die Versicherten telefonisch im guten Umgang mit der Erkrankung geschult.</p>	Mehr erfahren
RückenSPEZIAL	Versicherte der AOK Nordost, die unter Rückenschmerzen leiden	<p>Patientinnen und Patienten, bei denen eine Operation an der Wirbelsäule oder der Bandscheibe geplant ist, haben die Möglichkeit sich eine zweite Meinung in einem spezialisierten Rückenzentrum einzuholen. In den teilnehmenden Rückenzentren arbeiten mehrere Experten zusammen. Die Zweitmeinung hilft dem Patienten, sich für oder gegen die geplante Operation zu entscheiden. Sollte anstelle einer Operation eine besondere konservative Therapie empfehlenswert sein, kann sie direkt im Rückenzentrum eingeleitet werden.</p>	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](#)



03

Leistungen und Kostenübernahme: Wie wir Sie unterstützen

Leistungen gesamt



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

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

Welche Leistung die AOK übernimmt, ist ein Thema, das für Sie als Versicherte oder Versicherten 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.



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 2020



7.031.906
Anträge
und Rechnungen



6.697.627 / 95 %
Genehmigte Anträge
und Rechnungen



334.279 / 5 %
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.



Ergebnisse der TOP-Leistungen der AOK Nordost im Jahr 2020



Hilfsmittel

1.859.389 Anträge und Rechnungen

1.764.089 / 95 % **genehmigt**

95.300 / 5 % **abgelehnt**



Pflegeleistungen

482.806 Anträge und Rechnungen

401.684 / 83 % **genehmigt**

81.122 / 17 % **abgelehnt**



Krankengeld

56.037 Krankengeldfälle

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



Reha*

34.133 Anträge und Rechnungen

30.444 / 89 % **genehmigt**

3.689 / 11 % **abgelehnt**



Zahnersatz**

285.770 Anträge und Rechnungen

264.388 / 93 % **genehmigt**

21.382 / 7 % **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 Nordost 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 Nordost im Jahr 2020



Hilfsmittel

5,6 Tage Pflegebetten

0 Tage Inkontinenzartikel*

2,3 Tage CPAP-Geräte (Schlafmasken)



Pflegeleistungen

32,7 Tage Feststellung
Pflegebedürftigkeit: Erstantrag

4,8 Tage Kurzzeitpflege

6,3 Tage Verhinderungspflege



Krankengeld

2,1 Tage Krankengeldzahlung



Reha

8,1 Tage stationäre Rehabilitation

25,1 Tage Mutter-/Vater-Kind-Kur

8,9 Tage ambulante Badekur



Zahnersatz

15,6 Tage Heil- und Kostenplan

* Inkontinenzartikel sind zu 100 % genehmigungsfrei. Wir sichern damit eine zeitnahe Versorgung unserer Versicherten.

Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen



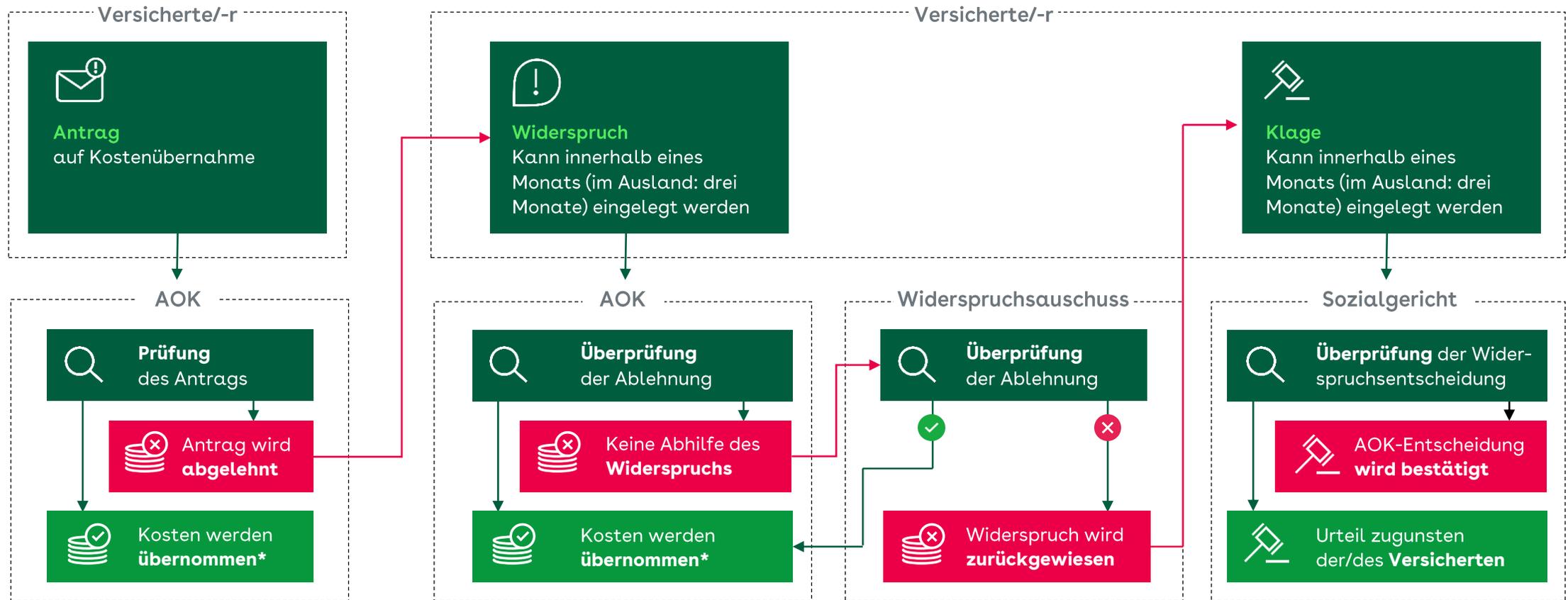
Die Ablehnung einer Leistung trifft bei Versicherten oft auf wenig Verständnis. Uns ist es deshalb besonders wichtig, Ihnen zu erklären, warum wir gegebenenfalls die Kosten für eine Leistung nicht übernehmen können – offen und verständlich. Außerdem klären wir darüber auf, ob Alternativen möglich sind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



So ist der Ablauf bei einem Widerspruch (vereinfachte Darstellung)



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



Fakten zu den Widersprüchen der AOK Nordost im Jahr 2020

Krankenversicherung

Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote*

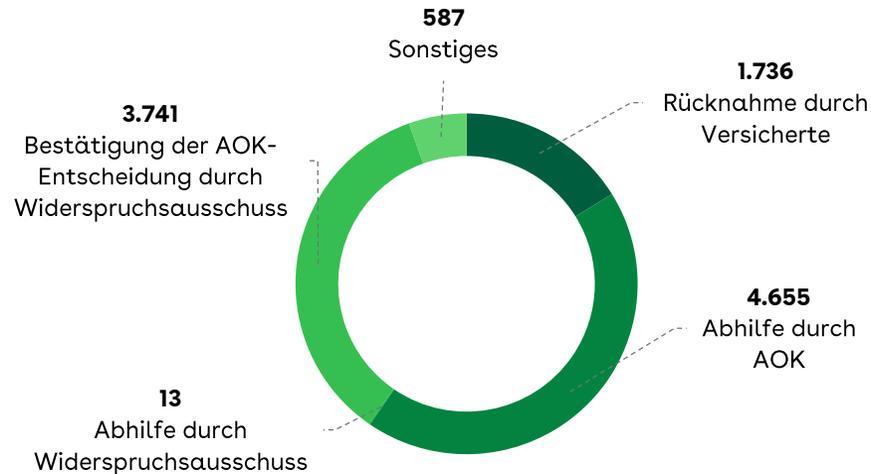
11.072

Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

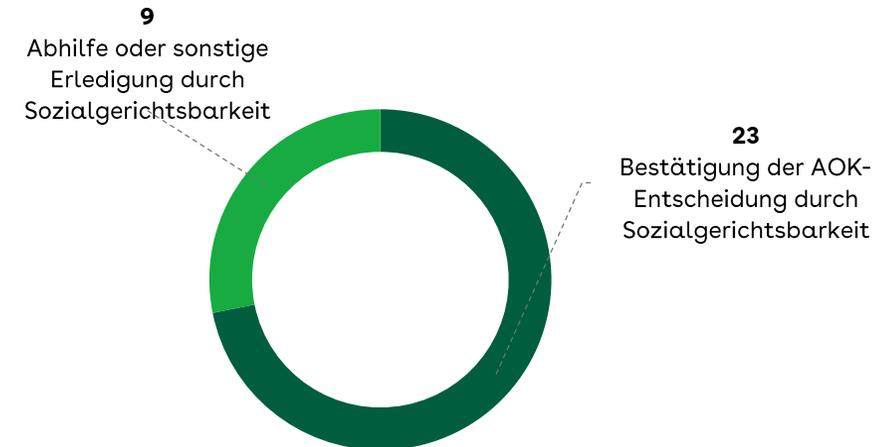
0,18 %

Widerspruchsquote

Erledigte Widersprüche im Berichtszeitraum**



Erledigte Klageverfahren im Berichtszeitraum**



* Nicht enthalten sind unerledigte Widersprüche aus Vorjahren

** Enthalten sind auch erledigte Widersprüche/Klageverfahren aus Vorjahren



Fakten zu den Widersprüchen der AOK Nordost im Jahr 2020

Krankenversicherung

Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote*

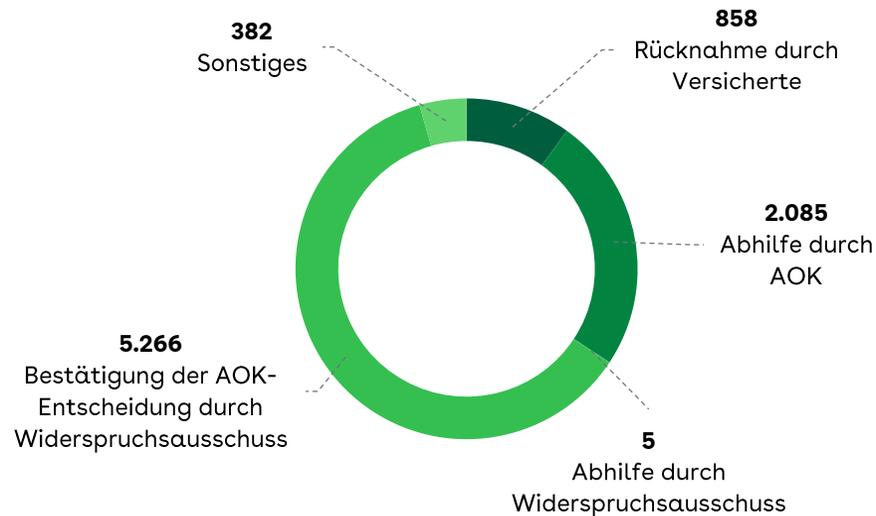
8.962

Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

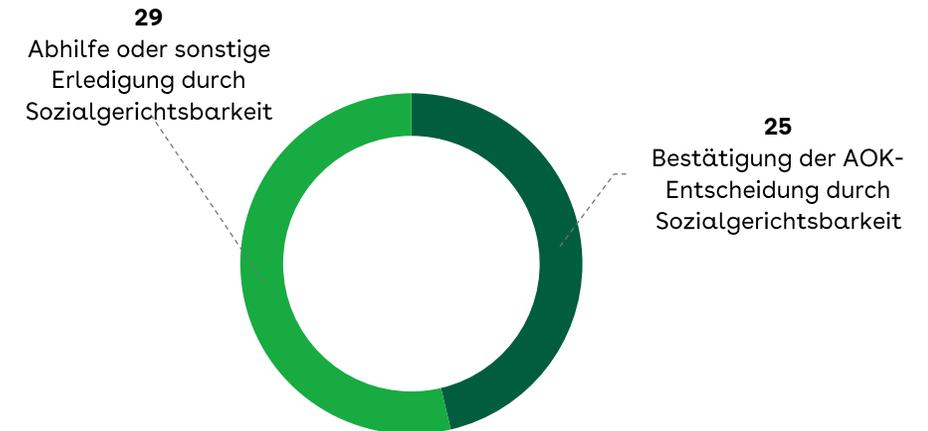
1,18 %

Widerspruchsquote

Erledigte Widersprüche im Berichtszeitraum**



Erledigte Klageverfahren im Berichtszeitraum**



* Nicht enthalten sind unerledigte Widersprüche aus Vorjahren

** Enthalten sind auch erledigte Widersprüche/Klageverfahren aus Vorjahren

04

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 Nordost 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 einem ausstehenden Leistungsantrag. Diese Nachfragen zeigen uns, dass Sie eine bestimmte Erwartung an uns haben und wo wir uns verbessern können.

Feedback kann von Ihnen personalisiert sowie auch anonym geäußert werden.



Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen



Für Feedback stehen Ihnen folgende Kanäle offen:

- persönliches Gespräch in einer Geschäftsstelle
- Gespräch am Telefon
- Brief bzw. E-Mail
- Online-Portal Meine AOK sowie auch die App
- Unsere Internetseite aok.de mit einem Online-Kontaktformular Lob und Kritik - zusätzlich können Sie uns am Ende eines jeden Artikels Feedback zum jeweiligen Artikel geben sowie darüber hinaus auch zu Ihrem letzten Kontakt mit uns
- Social Media Kanäle Facebook , Twitter, Instagram , YouTube
- Beschwerde-Hotline 0800 2 246465 (kostenfrei)

Annahme und Bearbeitung durch AOK

Die AOK Nordost ist überzeugt davon, dass auch ein einzelnes Feedback Änderungen bewirken kann. Deshalb dokumentieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jedes Feedback in unserem System. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter steht Ihnen als Ansprechpartner und Feedbackmanager zur Seite. Wir nehmen Ihr Anliegen ernst und kümmern uns darum schnell, zuverlässig und kompetent. Ihr Feedback wird in dem Bereich bearbeitet, wo es auch entstanden ist. Bei der Klärung suchen wir stets nach Lösungen und ggf. Alternativen für Sie und nicht nach Schuldigen. In der Regel bearbeiten wir Ihr Anliegen innerhalb von 24 h.

Sofern die Bearbeitung von Feedback mehr als 24 h benötigt, erhalten Sie eine Zwischennachricht mit näheren Informationen. Vom Eingang des Feedbacks bis zur abschließenden Antwort beträgt die Bearbeitungszeit maximal 7 Kalendertage.



Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen

Rückmeldung an Feedbackgeberin oder Feedbackgeber durch AOK

Meistens klären wir Ihr Feedback bereits im persönlichen oder telefonischen Gespräch. Ist das nicht möglich, melden wir uns innerhalb von 24 Stunden bei Ihnen. Dabei nutzen wir den Kommunikationsweg, der für Sie am einfachsten ist.

Feedback-Nutzung durch AOK

Wir werten Ihre Hinweise regelmäßig aus: Welche Themen tauchen häufig auf? Welche sind besonders kritisch? So ziehen wir Rückschlüsse auf aktuelle Feedbackgründe und können stets auf den tatsächlichen Versichertenbedarf reagieren. Wir arbeiten konsequent daran, die Ursachen zu beheben um auch Folgefehler zu vermeiden. Zusätzlich besprechen wir in regelmäßigen Teamrunden, in bereichsübergreifenden Austauschen sowie auch in Gremien der Geschäftsleitung die TOP-Feedbackthemen der AOK Nordost.



05

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 Rückmeldung hilft 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 Nordost

Im Jahr 2020 waren wir für

87 %

aller Befragten
wieder die erste Wahl.

75 %

der Befragten wollen mit
hoher Wahrscheinlichkeit
bei uns bleiben.

IMPRESSUM

Herausgeber und verantwortlich:

AOK Nordost. Die Gesundheitskasse
für Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern
Brandenburger Str. 72
14467 Potsdam

Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung

Daniela Teichert
Vorsitzende des Vorstandes der AOK Nordost
Hans-Joachim Fritzen
Stellvertretender Vorsitzender des Vorstandes der AOK Nordost

Zuständige Aufsichtsbehörde:
Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und
Verbraucherschutz des Landes Brandenburg
Henning-von-Tresckow-Straße 2-13
14467 Potsdam

Umsatzsteueridentifikationsnummer:
DE 275390265

Institutionskennzeichen (IKNR):
109519005

Gestaltung:

AOK Nordost

Text/Redaktion:

Anita Lajh

Bildrechte:

AOK Bilderpool

Kontakt:

0800 2 650800 (kostenfrei)
E-Mail: service@nordost.aok.de

Stand: September 2021

Änderungen und Irrtum vorbehalten