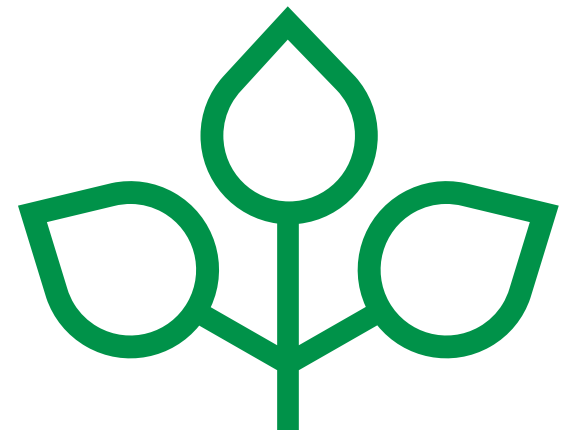


AOK RHEINLAND-PFALZ/SAARLAND  
DIE GESUNDHEITSKASSE

# Gesundheit er*leben*

GESCHÄFTSBERICHT 2020



# Impressum

---

## Geschäftsbericht 2020 der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland – Die Gesundheitskasse

Körperschaft des öffentlichen Rechts

### Herausgegeben durch die

AOK Rheinland-Pfalz/Saarland –  
Die Gesundheitskasse  
Direktion, Virchowstr. 30, 67304 Eisenberg

### Bildnachweis:

Fotos: AOK Rheinland-Pfalz/Saarland  
audit berufundfamilie Thomas Ruddies/  
Christoph Petras / Icons: Freepik

### Redaktion:

Pressestelle

### Konzept und Gestaltung:

AOK Rheinland-Pfalz/Saarland

### Druck:

repa druck GmbH  
Zum Gerlen 6, 66131 Saarbrücken

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der durch das Urheberrecht festgelegten Grenzen ist ohne Zustimmung der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland unzulässig.



# Inhaltsverzeichnis

---

Grußwort der Verwaltungsratsvorsitzenden	<b>Seite 05</b>
Grußwort des Gesamtvorstandes	<b>Seite 06</b>
AOK erleben	<b>Seite 08 – 25</b>
Digitalisierung erleben	<b>Seite 10 – 15</b>
Buntes aus 2020	<b>Seite 16 – 21</b>
Schlaglicht Corona	<b>Seite 22 – 25</b>
Bilanzen und Kennzahlen	<b>Seite 26 – 35</b>
Ausgewählte Pluspunkte	<b>Seite 36 – 37</b>
Gremien	<b>Seite 38 – 39</b>



## Grußwort der Verwaltungsratsvorsitzenden

Sehr geehrte Damen und Herren,

unsere AOK Rheinland-Pfalz/Saarland – Die Gesundheitskasse übernimmt für die Menschen Verantwortung. Gemeinsam mit der Politik und den Gesundheitspartnern sichern wir aktiv die regionale Gesundheitsversorgung – dies natürlich auch in besonderen Zeiten, sprich in der seit über einem Jahr weltweit andauernden Corona-Pandemie. Die erarbeitete Stabilität für diese wichtige Handlungsfähigkeit sichert sich die AOK durch grundsolides Wirtschaften und legt mit ihrem vorliegenden Geschäftsbericht eine erfolgreiche Bilanz vor: Wir haben im Jahr 2020 eine moderate Ausgabenentwicklung verzeichnet und gehören damit zu den wenigen Kassen, die ihren Beitragssatz bei 15,5 Prozent stabil halten konnten. Wir schließen insgesamt das Geschäftsjahr 2020 mit einem positiven Rechnungsergebnis von 54,7 Millionen Euro ab. Ein Erfolg, der nur durch gemeinsames Handeln des gesamten AOK-Teams mit rund 3.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich ist.

Als Gesundheitskasse sind wir bislang gut durch die Corona-Pandemie gekommen. Dennoch bedeutet die Gesamtsituation für uns nach wie vor, auf Sicht zu fahren, umsichtig zu wirtschaften und stets den Blick in die Zukunft zu richten – denn wir stehen als Gesamtsystem der gesetzlichen Krankenversicherung vor großen Herausforderungen. Es zeigten sich teilweise coronabedingte Effekte, die zu einer deutlichen Minderung der Ausgaben führten, zugleich aber auch zusätzliche Corona-Mehraufwendungen zur Stützung der Gesundheitspartner in der Pandemie. Was uns jedoch insgesamt größere Sorgen macht, sind die erheblichen Ausgabensteigerungen, die durch die Bundesgesetzgebung bereits vor der Pandemie verursacht wurden. Die Bundespolitik scheut zudem Eingriffe in die Selbstverwaltung nicht. Es wurden uns durch die Vermögensabgabe nach dem Gesetz zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung und Pflege im Jahr 2021 auf einen Schlag unsere Rücklagen,

die wir aus den Beiträgen der Versicherten und Arbeitgeber aufgebaut haben, entzogen. Diese Mittel stehen somit weder für den Ausbau der hochwertigen Gesundheitsversorgung unserer Versicherten an Rhein, Nahe, Mosel und Saar noch als Reserve für gesundheitliche Notlagen zur Verfügung. Aus Sicht der Selbstverwaltung der Gesundheitskasse ist daher dringend an die Bundesebene zu appellieren, die finanzielle Stabilität der GKV nachhaltig und gerecht zu sichern. Eine hinreichende Liquidität ist elementar für all die neuen, innovativen Ideen, die wir gemeinsam mit unseren Partnern regional passgenau umsetzen wollen. Denn darin kommt – ganz im Sinne unserer Versicherten, Arbeitgeber und Leistungserbringer – die handlungsfähige Stärke der regional aufgestellten AOK zum Ausdruck.

Wir alle sind engagiert, damit die Menschen in Rheinland-Pfalz und dem Saarland

**Gesundheit erleben**

**Dietmar Muscheid**

Verwaltungsratsvorsitzender der Versichertenseite

**Dr. Bernd Vogler**

Verwaltungsratsvorsitzender der Arbeitgeberseite

## Grußwort des Gesamtvorstandes

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

wir als Gesundheitskasse haben - trotz der Pandemie - immer das Wohl der Menschen im Blick. Die AOK steht für Gesundheit gestalten, Nähe erlebbar machen, jeden individuell stärken und Verantwortung übernehmen. Mit großartigen Angeboten und Leistungen bei attraktivem Beitragsatz sowie sympathischen und engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die nah an den Menschen sind und Tag für Tag im Sinne einer individuellen Beratung ihr Bestes geben. Dafür steht auch unser Serviceversprechen **Gesundheit erleben**, welches die Grundlage für unserer aller Handeln bildet. Zugleich gestaltet es mit den Leitmotiven „Zuverlässig – Persönlich – Kompetent“ unseren Alltag, in jedem Außenkontakt sowie innerhalb unserer Gesundheitskasse.

Die Versicherten und Arbeitgeber stehen dabei im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir verstehen uns als Dienstleisterin und möchten Tag für Tag einen exzellenten Kundenservice erlebbar machen! Unsere Gesundheitskasse ist dazu auf den verschiedensten Kanälen erreichbar: Wir sind rund um das Thema Gesundheit vor Ort in den 46 Kundencentern in Rheinland-Pfalz und im Saarland präsent, aber natürlich auch am Telefon und vor allem online – 24 Stunden von überall erreichbar, via AOK-App, E-Mail und Social Media. Wichtig ist der richtige Mix. Die AOK baut daher ihre Angebote – auch vor dem Hintergrund Corona und dem damit verbundenen Gebot des Abstandhaltens – immer weiter aus: Mit Online-Fitnesscenter, Online-(Pflege-)Kursen, Online-Sprechstunde beim Hausarzt oder innovativen Modellprojekten wie beispielsweise inviSa@Home im Saarland (einem Modell zum zielgerichteten Einsatz moderner Technik

im häuslichen Alltag), bietet die Gesundheitskasse neuartige, zusätzliche Bausteine des vernetzten Services an. Schauen Sie dazu gerne in unsere digitalen Angebote ab Seite 10.

Wir sind damit eine Krankenversicherung, bei der es sich lohnt, Mitglied zu sein. Wir sind DIE regional verwurzelte Krankenkasse, kennen genau unsere Regionen und sind stolz darauf, die erste Ansprechpartnerin vor Ort für alle zu sein – für Versicherte, Arbeitgeber und Gesundheitspartner gleichermaßen. Denn wir sind Ihre AOK – Die Gesundheitskasse in Rheinland-Pfalz sowie im Saarland und sorgen dafür, dass alle...

### Gesundheit erleben

Gerne laden wir Sie nun zu einem vertiefenden Blick in unseren Geschäftsbericht 2020 ein. Wir wünschen Ihnen dabei eine interessante Lektüre.

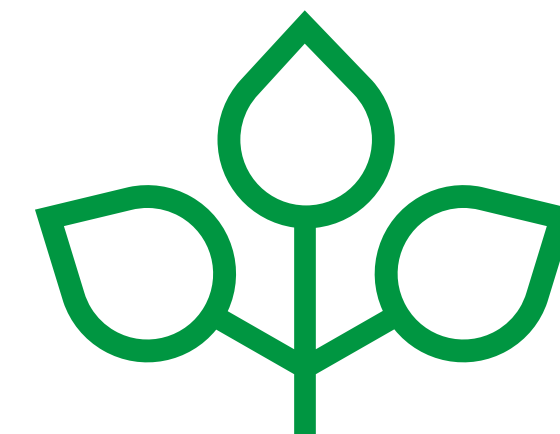
**Udo Hoffmann**  
Beauftragter des Vorstandes

**Dr. Martina Niemeyer**  
Vorstandsvorsitzende

**Christiane Firk**  
Bevollmächtigte des Vorstandes



AOK er*leben*



# Digitalisierung erleben

Der AOK ist bewusst, dass ein wichtiger Schlüssel für eine gute und bezahlbare Versorgung der Zukunft sowie zahlreicher Serviceaspekte in der Digitalisierung liegt. Die digitale Vernetzung zu fördern ist daher auch ein zentrales Anliegen der Gesundheitskasse in Rheinland-Pfalz und im Saarland. Zugleich liefert die Digitalisierung Lösungsansätze für die Sicherung der medizinischen und pflegerischen Versorgung auf dem Land und für die Aufrechterhaltung der pflegerischen und medizinischen Kompetenz. Gerade in der Ausnahmesituation durch die Corona-Pandemie baut die AOK daher neben innovativen Versorgungsmodellen im Digitalisierungskontext ebenso ihre digitalen Kontaktkanäle, Serviceangebote sowie ihr umfangreiches Produktportfolio für Versicherte, Arbeitgeber und Interessenten stetig aus. Jeweils zehn Beispielangebote aus der digitalen Welt:

## Service und Produkte erleben

### Online-Kundencenter „Meine AOK“



Das Online-Kundencenter „Meine AOK“ ist rund um die Uhr geöffnet – 365 Tage im Jahr. Kontaktieren der AOK: einfach online am Computer, auf dem Tablet oder am Smartphone, wo immer das Online-Kundencenter gerade gebraucht wird. Außerdem direkte Datenaktualisierung sowie Abrufen und Einreichen von Dokumenten.

### App zum Online-Portal „Meine AOK“



Mit der App „Meine AOK“ kann die AOK ganz bequem erreicht werden – direkt vom Smartphone oder übers Tablet. Die App „Meine AOK“ ist der direkte Kontakt zur AOK über das Online-Portal – und das rund um die Uhr. Als AOK-Versicherter hat man unter anderem die Möglichkeit, Krankmeldungen, Mitgliedsbescheinigungen und andere Dokumente zu fotografieren und sicher an die Gesundheitskasse zu schicken.



### „AOK Mein Leben“ – alle Gesundheitsdaten in einer App



AOK-Versicherte können mithilfe der App „AOK Mein Leben“ ihre elektronische Patientenakte (ePA) einsehen und über das AOK-Netzwerk Einblick in die individuellen Gesundheitsdaten erhalten sowie mit beteiligten Akteuren im Gesundheitswesen teilen. Dabei handelt es sich um Leistungen wie den Notfallpass inklusive Notfallkontakte, die Medikation und das Dokumentenmanagement.

### AOK Bonus-App



Die AOK belohnt gesundheitsbewusstes Verhalten mit einem Bonusprogramm (AOK Bonus-App), d. h. für individuelle sportliche Aktivitäten, Vorsorgeuntersuchungen, etc. sammeln Versicherte und ihre Familien Bonuspunkte, die später als Geldprämie ausgezahlt werden. Die Bonuspunkte dienen dabei zugleich als Anreiz zu gesundheitsbewusstem Verhalten.

### Online-Fitnessstudio



Versicherte profitieren von hunderten Online-Kursen, wie Pilates, Bauch-Beine-Po, Stretching, Dance, Jumping, Total Body Workout, Cycling, Rudern und Bodyshaping.

### Cyberprävention



Online-Präventionskurse und -Seminare garantieren gemeinsam mit dem Online-Fitnessstudio den vollen Präventionserfolg. Die Gesundheitskurse im Angebot der AOK sind zertifiziert und bieten den Vorteil, über einen längeren Zeitraum die gewünschten Ziele zu erreichen. Yoga für Einsteiger zum Beispiel ist ein toller Anfängerkurs und bei den Ernährungs- und Bewegungskursen erhält man wertvolle Informationen. Mit „Rückenaktiv“ bietet die AOK ein individuelles Trainingsprogramm zur Verbesserung der Fitness und zur Vorbeugung von Rückenschmerzen.

### Vielfältige Apps der AOK



Die Apps der AOK als hilfreiche Begleiter für den Alltag. Die AOK macht das Smartphone zum mobilen Begleiter in Sachen Gesundheit. Die AOK-Apps bieten wertvolle Informationen, praktische Tipps sowie hilfreiche Tools für einen gesunden und entspannten Alltag – natürlich kostenfrei für alle Interessierten. Also: „Lebe Balance!“

### Homepage [aok.de/rps](https://aok.de/rps) und [gerngesund.de](https://gerngesund.de)



Individuelle Gesundheit liegt der AOK am Herzen: Gesundheitsaspekte und Vorteile werden hier zusammen mit der AOK erlebt. Neben einer Zusammenstellung relevanter Themen, die helfen fit zu bleiben, natürlich Wissenswertes rund um gesundes Leben, die zahlreichen Kontaktmöglichkeiten sowie Informationen rund um das umfangreiche Service- und Leistungsangebot der Gesundheitskasse.

### Online-Angebote für Arbeitgeber



Über mannigfaltige Online-Seminare, Online-Trainings und digitale Medien hält die AOK Firmenkunden jederzeit up to date. Interessierte Firmen erhalten aktuelles Fachwissen rund um die relevanten Themen der Sozialversicherung, zum Personalwesen und zur betrieblichen Gesundheitsförderung. Erfahrene Referenten und AOK-Experten vermitteln die Themen kompakt und praxisbezogen.

### Digitale Kontaktwege



Die Kundin / der Kunde wählt den bevorzugten Kontaktweg aus – wir bieten diesen garantiert an. Nach diesem Motto agiert die Gesundheitskasse und offeriert damit eine Vielzahl an unterschiedlichen, digitalen Kontaktwegen. Vom E-Mail-Service über zahlreiche Apps bis hin zur Videoübertragung aus den Räumen unseres Partners im Modell VR-SISy (vgl. Seite 20). Für jeden ist garantiert was dabei!

## Versorgung erleben

### Online-Coach Diabetes



Der interaktive „Online-Coach Diabetes“ richtet sich an Patientinnen und Patienten mit Diabetes mellitus Typ 2. Das Programm soll ihnen dabei helfen, die Krankheit besser zu verstehen und die oft notwendigen Änderungen des Lebensstils anzugehen. Unter anderem wird erklärt, wie die Krankheit entsteht und was genau im Körper passiert. Der Coach kann von AOK-Versicherten kostenlos genutzt werden. Ein Teil des Programms ist auch für Versicherte anderer Krankenkassen verfügbar. An der Entwicklung war ein Expertenteam aus Diabetologen, Psychologen sowie Ernährungs- und Sportwissenschaftlern beteiligt.

### Online-Sprechzimmer



Mit dem Pilotprojekt „Online-Sprechzimmer“ unterstützt die AOK die kontaktlose Arztberatung. Gerade in Corona-Zeiten ist die medizinische Fernbehandlung ein weiterer Ansatz zu Vermeidung persönlicher Kontakte. Denn während der Pandemie sorgt die Beratung per Online-Portal für eine ansteckungsfreie ärztliche Versorgung. Gerne fördert die AOK innovative Leuchtturmkonzepte zur Versorgung unserer Versicherten. Durch die Kooperation mit dem Hausarzt Dr. Michael Gurr in Eisenberg und dem vom ihm ins Leben gerufenen Portal „meinartzdirekt.de“ unterstützen wir den Innovationswillen der Ärzteschaft zur Schaffung neuer Beratungs- und Behandlungsoptionen im Sinne unserer Versicherten. Das Modell steht dabei vielen Medizinerinnen offen und entfaltet sich auch überregional.



### Familiencoach Depression



Der „Familiencoach Depression“ hilft den Angehörigen, Freunden oder anderen Bezugspersonen von Depressionskranken, mit häufigen Symptomen der Erkrankung wie Freudlosigkeit oder Antriebslosigkeit umzugehen. Das Online-Trainingsprogramm basiert auf den Inhalten von Psychoedukationskursen, die die Belastung der Angehörigen nachweislich senken können. In vier Trainingsbereichen erfährt man, wie man seinen erkrankten Angehörigen, Freund oder Bekannten unterstützen und sich selbst vor Überlastung schützen kann.

### ADHS-Elterntainer



Der „ADHS-Elterntainer“ richtet sich an Eltern in schwierigen Erziehungssituationen. Er hilft Müttern und Vätern von Kindern mit hyperaktivem oder impulsivem Verhalten bei der Bewältigung von typischen Erziehungsproblemen. Anhand von 44 Filmsequenzen vermittelt das Trainingsprogramm einfache, auf verhaltenstherapeutischen Erkenntnissen basierende Methoden. Eltern können sie bei Problemen infolge einer „Aufmerksamkeitsdefizit-Hyperaktivitätsstörung“ (ADHS) ihres Kindes schnell und unkompliziert anwenden. Der Elterntainer ist aber auch für Kinder ohne ADHS-Diagnose geeignet.

### moodgym



Das Online-Selbsthilfeprogramm „moodgym“ basiert auf der kognitiven Verhaltenstherapie und hilft bei der Vorbeugung und Linderung von depressiven Symptomen. Das Programm wurde von australischen Wissenschaftlern entwickelt. Die deutsche Fassung hat das Institut für Sozialmedizin, Arbeitsmedizin und Public Health der Universität Leipzig mit Förderung der AOK erstellt.

### Online-Pflegekurs



Der kostenfreie AOK-Online-Pflegekurs „AOK – Pflegen zu Hause“ stärkt Angehörige durch ein interaktives Leistungsangebot. Die meisten Pflegebedürftigen wünschen sich, so lange wie möglich zu Hause zu leben. Für die pflegenden Angehörigen bedeutet dies oft eine große Herausforderung. Hier kümmert sich die AOK: Es wurde für pflegende Angehörige bzw. Pflegebedürftige ein Online-Pflegekurs entwickelt, der das notwendige Grundwissen und elementare Techniken der häuslichen Pflege vermittelt. Der neue Online-Pflegekurs „AOK – Pflegen zu Hause“ führt in insgesamt 14 Kapiteln interaktiv und leicht verständlich durch die Grundlagen der Pflege (z. B. zu Themen wie Hygiene, Mobilisation, Ernährung oder Medikamentengabe) und gibt Tipps zur Selbstfürsorge.

### Familiencoach Pflege



Der „Familiencoach Pflege“ ist ein kostenloses und für alle Interessierten anonym nutzbares Angebot, das die Psyche von pflegenden Angehörigen stärken und sie vor Überlastung schützen soll. Es bietet niedrigschwellige und jederzeit nutzbare Unterstützung. Mit Hinweisen, Informationen, interaktiven Übungen, mehr als 40 Videos und 14 Audiodateien lernen die Nutzer, wie sie besser mit den seelischen Herausforderungen umgehen können.

### AOK-Gesundheitsnavigator



Der AOK-Gesundheitsnavigator unterstützt Interessierte bei der Recherche rund um Gesundheit und Behandlung und gibt detaillierte Auskünfte zu Ärztinnen und Ärzten, Hebammen, Notfallinfos sowie Kliniken. Der für alle kostenfreie AOK-Gesundheitsnavigator ist ein einzigartiges Informationsangebot, welches für die Nutzerinnen und Nutzer einen zentralen Lotsen im Gesundheitssystem darstellt. Einfach und vom Sofa aus können sich die Menschen zu Behandlungsangeboten informieren und erhalten wertvolles Rüstzeug.



### Webinare für Familien und Schwangere



Die AOK bietet Webinare zu den Themen Ernährung für Schwangere, Stillende sowie Säuglingsernährung für alle Interessierte in Rheinland-Pfalz und dem Saarland an. Die AOK reagiert mit den neuen Angeboten auf eine Versorgungslücke vor und nach der Geburt in der gegenwärtigen Corona-Situation. Aufgrund des Infektionsrisikos mit dem Corona-Virus gibt es derzeit kaum Austausch unter Müttern, keine Stillgruppe, keine Rückbildungsgymnastik und auch Hebammen können ihre Hausbesuche nur erschwert durchführen.

### AOK-Internetportal für Beschäftigte im Gesundheitswesen



Das Gesundheitspartner-Portal der AOK bietet zusätzliche Fachinformationen und neue Service-Angebote für Beschäftigte im Gesundheitswesen. Auf den mehr als 3.500 Seiten des Portals finden die Zielgruppen des Portals bundesweite und regionale Informationen und Dokumente der AOK für insgesamt zehn Berufsfelder von „Apothek“ bis „Zahnmedizin“. Gerade in Zeiten der Coronavirus-Pandemie sind verlässliche Fachinformationen wichtig. Als Alleinstellungsmerkmal bietet die AOK daher ein breites Informationsangebot für alle Leistungserbringer kostenfrei an.



## Buntes aus 2020

### Information *erleben*: – die Kundenkontaktcenter der AOK

Um einen Eindruck von der Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den vier Kundenkontaktcentern (KKC) der AOK zu gewinnen, besuchte Dr. Alexander Wilhelm, seinerzeit Staatssekretär im Gesundheitsministerium Rheinland-Pfalz, die beiden AOK-KKC-Standorte Mayen und Bad Kreuznach und zeigte sich begeistert. Nach einer intensiven Vorbereitungs- und Schulungszeit sind die vier Standorte – zu denen auch Saarbrücken und Kaiserslautern gehören – seit 2020 am Start, um den AOK-Kundinnen und AOK-Kunden eine neue Form des individuellen, telefonischen Kundenservices für die fallabschließende Kundenberatung anzubieten. Die AOK hat hier im Sinne neuer, innovativer Kontaktwege investiert und sichert damit auch aktiv Arbeitsplätze in den Regionen. Insbesondere im Jahr 2020 zeichnet sich unter dem Effekt der Corona-Pandemie ein Trend zur Telefonie ab, denn immer mehr Kundinnen und Kunden entscheiden sich, neben digitalen Möglichkeiten wie dem Online-Kundencenter oder der App „Meine AOK“, für diese Beratungsform.



### Engagement *erleben*: AOK setzt auf Prävention und Gesundheitsförderung

In Rheinland-Pfalz und im Saarland erreicht die AOK 420.000 Menschen mit Präventionsangeboten und Gesundheitsförderung. Seit Jahresbeginn 2020 beschäftigt das Corona-Virus die Menschen und die Unternehmen gleichermaßen. Ein wichtiger Schlüssel, den Herausforderungen zu begegnen, ist daher gerade jetzt die Gesundheitsförderung und Prävention. Die AOK bietet sich als Partner an – ganz gleich ob im Betrieb, in der Pflege, in Schulen und Kindergärten oder im Bereich der Individualprävention. Ihr Fokus ist es, möglichst vielen Menschen einen unkomplizierten Zugang zu gesundheitsfördernden Angeboten zu bieten. Dies bedeutet, den Menschen an Orten zu begegnen, an denen sie einen großen Teil ihres Tages verbringen. Die Gesundheitskasse ist nicht nur im Krankheitsfall für ihre Kundinnen und Kunden da, sondern trägt durch vielfältige Präventionsangebote dazu bei, dass vermeidbare Gesundheitsbelastungen erst gar nicht entstehen:



- Settingansätze (Schulen, Kitas) 1.225 erreichte Einrichtungen mit 777 Projekten
- Über 120.000 Kinder, Erzieher, Lehrer und Eltern erreicht
- 1.400 Unternehmen begleitet bei Gesundheitsprojekten – 230.000 Personen in Betrieben, jede dritte Person war über 50 Jahre
- Von Präventionsmaßnahmen in der stationären Pflege profitierten rund 2.000 Menschen in 53 Einrichtungen. Fort- und Weiterbildung der Beschäftigten – von Pflegefachkräften bis hin zu Küche. Knapp 500 Pflegeprofis nutzten 2019 Angebote der Betrieblichen Gesundheitsförderung. Insgesamt 12.486 Pflegeheimbewohner erreicht.
- 11.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei Individualprävention, z. B. Ernährung
- rund 1,33 Millionen Euro für die Selbsthilfearbeit zur Verfügung

## Bewegung *erleben*: „Mit dem Rad zur Arbeit kommt an“

„In den Sattel, fertig, los – mitfahren und gewinnen“, lautete im Jahr 2020 das Motto der Mitmach-Aktion von AOK und ADFC. Die Aktion steht in Rheinland-Pfalz unter der Schirmherrschaft der Gesundheitsministerin Sabine Bätzing-Lichtenthäler, im Saarland macht sich Umweltminister Reinhold Jost dafür stark. „Mit dem Rad zur Arbeit“ ist seit fast 20 Jahren die größte Bewegungskampagne in Deutschland, mit zuletzt rund 250.000 Teilnehmern bundesweit, davon 6.000 in Rheinland-Pfalz und im Saarland. Tendenz steigend, denn vielerorts wird die Infrastruktur durch Städte, Gemeinden und Firmen verbessert. Zugleich steigt das Gesundheitsbewusstsein in der Bevölkerung. Experten sind sich zudem sicher, dass gerade in Corona-Zeiten die Fahrten an der frischen Luft und die Bewegung sinnvoll sind.

## Einzigartigkeit *erleben*: AOK-Gesundheitsatlas Asthma

Asthma bronchiale ist eine Erkrankung mit bundesweit vielen Betroffenen: Nach den Ergebnissen des Gesundheitsatlas erhalten 3,5 Millionen Einwohner eine medikamentöse Behandlung. Damit sind 4,2 Prozent der 82,9 Millionen Einwohner in Deutschland betroffen – womit Asthma bronchiale zu den Volkskrankheiten zählt. 162.000 Rheinland-Pfälzer/innen und 45.000 Saarländer/innen leben mit Asthma. In Rheinland-Pfalz liegt der Anteil der Asthma-Patienten an der Bevölkerung mit 4,0 Prozent unter dem bundesweiten Durchschnitt

von 4,2 Prozent. Innerhalb des Landes gibt es allerdings große Unterschiede zwischen den einzelnen Regionen: Das Spektrum reicht von 3,1 Prozent der Einwohner/innen mit einem vom Arzt diagnostizierten und medikamentös behandelten Asthma in der Landeshauptstadt Mainz bis zu 5,1 Prozent im Landkreis Vulkaneifel. Im Saarland liegt der Anteil der Asthma-Patienten an der Bevölkerung mit 4,6 Prozent über dem bundesweiten Durchschnitt von 4,2 Prozent. Innerhalb des Landes gibt es allerdings große Unterschiede zwischen den einzelnen Regionen: Das Spektrum reicht von 4,3 Prozent der Einwohner/innen mit einem vom Arzt diagnostizierten und medikamentös behandelten Asthma im Saarpfalz-Kreis bis zu 4,9 Prozent im Landkreis St. Wendel. Die meisten Patientinnen und Patienten mit Asthma bronchiale können gut damit leben, weil sie zwischen den Asthmaanfällen weitgehend symptomfrei sind. Allerdings sind die Asthmasymptome und -attacken – insbesondere nächtliche Asthmaanfälle – für die Betroffenen, besonders die Eltern betroffener Kinder, belastend und schränken die Lebensqualität ein. Zur Entstehung der Asthmasymptomatik tragen maßgeblich eine genetische Veranlagung, aber auch Allergien, Übergewicht und Tabakrauch bei. Präventionsmaßnahmen können hier ansetzen, die Entstehung des Asthmas zu verhindern und die Krankheitslast zu verringern.



## BeHome *Kümmern erleben*: Modellprojekt BeHome

Das Modellprojekt „BeHome“ in Zusammenarbeit unter anderem mit dem saarländischen Wirtschaftsministerium und der Better@Home Service GmbH unterstützt Menschen beim selbstbestimmten Leben in den eigenen vier Wänden. Denn auch ohne die direkten Auswirkungen der Corona-Pandemie besteht die Herausforderung, dass viele ältere Menschen allein leben und ihren Alltag in Bezug auf ihre Gesundheit eigenständig bewältigen müssen. Seniorinnen und Senioren können nun aus dem vertrauten Wohnumfeld Kontakt zur Außenwelt halten, beispielsweise per Videotelefonie und Telemedizin – ohne ein Infektionsrisiko einzugehen. Zudem trägt die AOK durch Unterstützung des Projektes dazu bei, Seniorinnen und Senioren mit Hilfe der Technologie Tipps und Hinweise zur Gesunderhaltung zu vermitteln sowie den Zugang zu Gesundheitsleistungen zu erleichtern. Kurz: Die Menschen können in ihrer Wohnung gesund bleiben.



## Erstmaligkeit *erleben*: Grippeimpfung in Apotheken des Saarlandes

Im Oktober 2020 wurde in einer Apotheke in Wadern-Nunkirchen erstmalig eine gesetzlich krankenversicherte Person in einer öffentlichen Apotheke in Deutschland gegen Influenza („Grippe“) geimpft. Mit der Gripeschutzimpfung in Apotheken des Saarlandes bieten die AOK und der Saarländische Apothekerverein e.V. (SAV) ihren Kundinnen und Kunden einen Versorgungsleuchtturm an: Schnell und unbürokratisch können sich Interessierte gegen die Grippe wappnen. Die Möglichkeit zu diesem innovativen Modellvorhaben wurde im Rahmen des Masernschutzgesetzes durch den Gesetzgeber geschaffen. Ziel ist die Erhöhung der Durchimpfungsrate mittels Schaffung eines zusätzlichen, niedrigschwelligen Versorgungsangebotes – parallel zu den weiterhin möglichen Impfungen in der Arztpraxis.



## Innovation *erleben*: Neuer Kundenkontaktkanal VR-SISy

Mit VR-SISy (VR-Service-Interaktiv-System) bietet die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland ihren Kundinnen und Kunden über die Kooperation mit der VR Bank Südpfalz eG persönliche Serviceberatung in Echtzeit per Video an. Dies wird durch das Filialnetz der Bank ermöglicht. In insgesamt 38 Filialen der VR Bank Südpfalz eG bietet die AOK ihren Kundinnen und Kunden nun ein innovatives Kommunikationsangebot: Per Videoübertragung aus den Bankräumen heraus sind die Kundenberaterinnen und Kundenberater der AOK live zugeschaltet und die Kundinnen und Kunden können sich individuell rund um ihre Gesundheit beraten lassen. Der regionalen Gesundheitskasse ist es ein Anliegen, über die Erweiterung des Service-Angebotes für Bürgerinnen und Bürger in der Region nah bei den Menschen zu sein. Durch die persönliche Serviceberatung in Echtzeit per Video



erschließt die AOK zudem einen weiteren innovativen Kundenkontaktkanal. Den Auftakt des Leuchtturmprojektes versäumte auch die Politik nicht: Neben dem Parlamentarischen Staatssekretär beim Bundesminister für Gesundheit, Dr. Thomas Gebhart, MdB, waren auch viele weitere politische Größen vor Ort, um die neue zusätzliche Servicemöglichkeit kennenzulernen.

## Stadt. Land. Gesund.



## Zusammenhalt *erleben*: „HandinHand“ zum Erfolg

Die Zahl älterer Menschen, die chronisch krank sind und deshalb von ihrer Hausärztin / ihrem Hausarzt engmaschig betreut werden müssen, wächst stetig. Da aber zugleich auch die Zahl der Hausärzt/innen sinkt, haben diese gerade für zeitaufwendige Hausbesuche immer weniger Zeit. Hier setzt das gemeinsam von Marienhaus GmbH und AOK Rheinland-Pfalz/Saarland initiierte Projekt an: Erfahrene Pflegekräfte besuchen die älteren Menschen in ihrem häuslichen Umfeld und unterstützen und entlasten so die Hausärzt/innen. Über das Leuchtturmprojekt

„HandinHand“ im Landkreis Ahrweiler, welches durch den Innovationsfonds des Gemeinsamen Bundesausschusses gefördert wird, versorgen mittlerweile die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflegeexperten-Centers der Marienhaus-Unternehmensgruppe rund 500 ältere Menschen. Für die AOK ist HandinHand ein Erfolg, weil alle Beteiligten an einem Strang ziehen und neue Lösungswege in der Versorgung ausprobieren. Für die Menschen in der Region wird durch ein innovatives Betreuungskonzept ein passgenauer Zugang zu Gesundheitsleistungen qualitätsgesichert erlebbar. Beim Vor-Ort-Termin unterstrich auch Ministerpräsidentin Malu Dreyer die Bedeutung von neuen, präventiven Angeboten.



## Schlaglicht Corona: Die AOK bringt sich ein und kümmert sich

Die AOK als größte Krankenkasse in Rheinland-Pfalz und im Saarland hat die besondere Fürsorgepflicht für die Region und die Bürgerinnen und Bürger. Sie nimmt daher eine zentrale Rolle in der Pandemiebekämpfung sowie der schnellen, versorgungssichernden Umsetzung von Gesetzen, Regelungen und Schutzschirmen ein. Die Gesundheitskasse sieht sich in der besonderen gesellschaftlichen Verantwortung, aktiv dabei zu unterstützen, die Verbreitung von COVID-19 einzudämmen und gleichzeitig die Gesundheitsversorgung der Menschen aufrechtzuerhalten. Dazu sind auch neue Wege im Sinne der Versicherten in den Regionen zu nutzen. Denn gerade der technologische und digitale Fortschritt eröffnet neue Möglichkeiten bei der individuellen Versorgung der Menschen. Daher lautet die Devise: Aus der Corona-Pandemie lernen und aus den Erfahrungen Schlussfolgerungen für die Transformation der Gesundheitsversorgung ziehen.

### Rückblick auf corona-bezogene Aktivitäten und Maßnahmen der Gesundheitskasse in einem besonderen und herausfordernden Jahr 2020:

Das Coronavirus beunruhigt die Menschen weltweit. Nachdem Ende Januar 2020 die ersten Fälle in Deutschland bestätigt wurden, hat sich das Virus bundes- und weltweit verbreitet. Um die Ausbreitung zu verlangsamen, hat die Politik weitreichende Maßnahmen beschlossen. Unmittelbar hat die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland in diesem Zuge einen Pandemieplan für das Unternehmen implementiert, an dem sich ihr Wirken orientiert. Folgende ausgewählte Maßnahmen im Sinne der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden eingeleitet:

#### ☼ Effektivität erleben

Bereits einfache Hygienemaßnahmen helfen, sich und andere vor einer Ansteckung mit dem Coronavirus SARS-CoV-2 zu schützen. Entsprechende Mengen an Mund-Nasen-Schutzmasken / FFP2-Masken, Einmalhandschuhen sowie weiteren Hygieneinstrumenten wurden und werden bereitgestellt.

#### ☼ Stützen erleben

Eine unternehmensweite Abfrage hinsichtlich ehrenamtlicher Tätigkeiten der Belegschaft – beispielsweise im Bereich Feuerwehr, THW, Katastrophenschutz – ist erfolgt, um hier auch außerhalb der AOK notwendige Einrichtungen zu unterstützen.

#### ☼ Sicherheit erleben

Die persönlichen Kundenkontakte sowohl im Kundencenter als auch im Außendienst wurden und werden ständig im Zeichen der Pandemie flexibel angepasst. Diese Art der Fürsorgepflicht hat die Gesundheitskasse zum Schutz ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sowie zum generellen Schutz der Bevölkerung und ihrer Versicherten veranlasst.

#### ☼ Hilfe erleben

Zudem haben sich bereits viele Beschäftigte, die aus der Gesundheits- und Krankenpflege, Altenpflege sowie dem ärztlichen Bereich kommen, bereit erklärt, ihre Erfahrung und Qualifikation in den Versorgungsstrukturen der Regionen in Rheinland-Pfalz und im Saarland einzusetzen.

#### ☼ Flexibilität erleben

Zur Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit waren zwischenzeitlich mehrere Hundert zusätzliche Beschäftigte unter anderem aus geschlossenen Kundencentern in die Telefonie mit aufgeschaltet, um dem verstärkten Anrufvolumen der Kundinnen und Kunden gerecht zu werden.

#### ☼ Regional erleben

Die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland hat das Land Rheinland-Pfalz bei der Verteilung von Schutzausrüstung aktiv unterstützt: Da die AOK flächendeckend vertreten ist und über eine funktionierende Infrastruktur verfügt, hat das rheinland-pfälzische Gesundheitsministerium die Gesundheitskasse gebeten, als Ausgabestelle für Schutzbekleidung der Pflegedienste zu fungieren.

### ☼ Sorgend erleben

Es wurden Voraussetzungen zur „räumlichen Entzerrung“ der Belegschaft geschaffen. Die Rahmenarbeitszeit wurde als Angebot an die Beschäftigten – auch am Wochenende – ausgeweitet. Hiermit möchte die AOK ihren Beschäftigten gerecht werden, welche zum Beispiel die Kinderbetreuung sicherstellen müssen. Ferner wurden technische Möglichkeiten geschaffen, dass vermehrt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ihrem Zuhause aus arbeiten können. Aufgrund möglicher Einschränkungen auf Landes- oder Bundesebene haben alle Beschäftigten ein Schreiben durch die Personalabteilung erhalten, welches die Tätigkeit bei der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland bestätigt. Da Krankenkassen als Unternehmen der systemkritischen Infrastruktur gelten, ist im Falle einer Ausgangssperre der Weg zur Arbeit gesichert.

### ☼ Effekte erleben

Die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland hat nur vereinzelt Infektionen in der Belegschaft zu verzeichnen. Ein gutes Beispiel, wie soziale Distanz zur Eindämmung der Infektionskurve innerbetrieblich funktioniert. Das festgelegte Maßnahmenpaket (Meldewege, Hygieneeinsätze, präventiver Schutz der Kolleginnen und Kollegen) hat einwandfrei funktioniert.

### ☼ Information erleben

Die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland begleitet jederzeit ihre Kundinnen und Kunden aktuell mit zahlreichen Informationen via Multikanal. Diverse Kontaktkanäle spiegeln den hohen Servicestandard wider.

### ☼ Unterstützung erleben

Die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland unterstützt Unternehmen und Selbstständige seit Beginn der Pandemie mit zahlreichen Online-Angeboten und Informationen zu betrieblichen Corona-Themen. Ergänzend zu den umfassenden Unterstützungen für die Arbeitgeber, die derzeit von Bundesregierung, Bundestag und Bundesrat beschlossen werden, setzt auch die AOK ein Zeichen: Flexibel und unbürokratisch realisiert die AOK die gesetzlichen Regelungen zur Stundung der Sozialversicherungsbeiträge, um Arbeitgebern, Selbstständigen und Kleinunternehmern in Rheinland-Pfalz und im Saarland eine direkte und schnelle Hilfestellung zu geben. Damit leistet die Gesundheitskasse einen Beitrag zur Solidarität und hofft gemeinsam mit den Betrieben auf einen schnellen Wirtschaftsaufschwung nach der Corona-Pandemie.

### ☼ Kümmern erleben

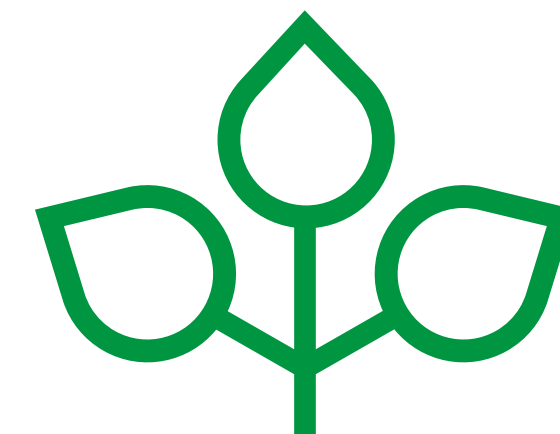
Die AOK lobt die Beschlüsse der Politik in dieser Krisensituation, sieht aber durchaus weiteren Handlungsbedarf: Schnelle gesetzgeberische Maßnahmen – wie Rettungs- und Schutzschirme – zur Bewältigung der Corona-Krise sind unerlässlich. Das COVID-19-Krankenhausesetz sorgt beispielsweise dafür, dass die Krankenhäuser zeitnah mehr Geld bekommen und somit liquide bleiben. Höhere Vergütungen gleichen die Mehrkosten für das Aufstocken der Intensivkapazitäten oder die Anschaffung von Schutzausrüstungen aus und federn Einnahmeausfälle ab, die zum Beispiel durch das Aufschieben oder Aussetzen planbarer Operationen entstehen. Dass generell zuerst den Krankenhäusern, Arztpraxen und Pflegeeinrichtungen geholfen wird, ist vollkommen richtig, denn sie stehen im Kampf gegen das Virus an vorderster Front. Es ist damit folgerichtig, sonst geltende Fristen und Regularien vorläufig zu strecken oder auszusetzen und pragmatische Zwischenlösungen zu finden.

### ☼ Verlässlichkeit erleben

Die AOK setzt im Sinne einer guten Vertragspartnerschaft flexible und unbürokratische Schritte in Rheinland-Pfalz und dem Saarland in der Versorgung um – auch jenseits der großen politischen Rettungsschirme. Mit den Lockerungen im Bereich der Versorgung mit Arzneimitteln, Ärzten, Krankenhäusern, Rehaeinrichtungen, Heil- und Hilfsmitteln sind allerdings regelhaft Mehrkosten verbunden. Dazu gehören zum Beispiel die Lockerung von Rabattvertragsvereinbarungen, die Übernahme der Kosten durch Botendienste von Apotheken, die Entlastung der Arztpraxis beim Thema Bürokratie, die Abgeltung von Leistungen der Fieberambulanz, die Aussetzung von Verordnungskorridoren und GBA-(Qualitäts-)Richtlinien, der Wegfall der persönlichen Begutachtung durch den MDK, die Verringerung der Prüfquote des MDK im stationären Bereich oder auch der Verzicht auf regelmäßige Visitationen in ambulanten Rehaeinrichtungen. Die hier der Gesetzlichen Krankenversicherung temporär übertragenen und zu finanzierenden Maßnahmen dürfen allerdings nicht dauerhaft in der Finanzierungsverantwortung der GKV oder einzelner Krankenkassen verbleiben, ansonsten drohen erhebliche Liquiditätseingänge im Gesundheitsfonds.



# Bilanzen und Kennzahlen



# Unternehmenskennzahlen der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland

## ZAHLEN UND FAKTEN

<b>Versicherte insgesamt</b> (Jahresdurchschnitt 2020)	1.202.881
Davon Mitglieder	927.209
Davon Familienangehörige	275.672
Firmenkunden	89.823
Kundencenter (inkl. Direktion, Uni-Kundencenter)	46
Servicestellen	348
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	3.364
Davon Frauen	69 %
Davon Männer	31 %
Davon in Teilzeit beschäftigt	37,31 %
<b>Durchschnittsalter der Belegschaft</b> (ohne Auszubildende, in Jahren)	48,77
Auszubildende	164
Gesundheitsökonomie im Praxisverbund Studenten	3
<b>Haushaltsvolumen</b> (in Mrd. EUR)	4,8

## VERSORGUNGSPROGRAMME

Versicherte integrierte Versorgung	33.697
Hausarztzentrierte Versorgung	95.657
Versicherte Disease-Management-Programme (DMP)	166.415

## GESUNDHEITSANGEBOTE

<b>Projekte zu Betrieblichem Gesundheitsmanagement (BGM)</b>	795
Anzahl der erreichten Betriebe und Standorte	1.318

## Netzwerke und Kooperationen

(z. B. regelmäßiger überbetrieblicher Erfahrungsaustausch, Weiterentwicklung zum BGM)	20
Anzahl der Mitgliedsbetriebe	576
Anzahl der beteiligten Organisationen	35

## Gesundheitsprojekte in Lebenswelten

(Settings, z. B. Kindergärten, Schulen, Stadtteile)	309
Anzahl der erreichten Lebenswelten	853

## Projekte zur Prävention in der Pflege

<b>Kursangebote</b>	394
---------------------	-----

Kursteilnehmer	5.345
----------------	-------

<b>Sonstige Angebote</b>	4.464
--------------------------	-------

## Vertragspartner

<b>ÄRZTE<sup>1</sup></b>	
Hausärzte	3.241
	davon 675 angestellt
Fachärzte	3.893
	davon 963 angestellt
Psychotherapeuten	1.215
	davon 13 angestellt
<b>ZAHNÄRZTE</b>	
Niedergelassene Zahnärzte	2.305
	davon 776 angestellt
Kieferorthopäden	208
	davon 40 angestellt
<b>KRANKENHÄUSER</b>	
Rheinland-Pfalz	85
Saarland	22
Universitätskliniken	2
	(je eine pro Bundesland)
<b>APOTHEKEN</b>	
Apotheken	1.250

## KRANKENTRANSPORTE

Rettungswachen (Boden)	189
Rettungswachen (Luft)	6
Unternehmen für Krankenfahrten	1.499

## HEILMITTEL

Masseure und medizinische Bademeister	297
Physiotherapeuten/Krankengymnasten	2.862
Logopäden	782
Ergotherapeuten	698
Podologen	395

## HILFSMITTEL

Augenoptiker	717
Orthopädietechniker/Sanitätshäuser	521
Orthopädienschuhmacher	216
Hörgeräteakustiker	429

<sup>1</sup> Niedergelassene Vertragsärzte, Arztsitze in der Versorgung – gemäß Bedarfsplanung

### Vertragspartner

Quelle: PJ1 2020

AMBULANTE PFLEGE	
Zugelassene ambulante Pflegedienste	705
Ambulante Hospize	52
Stationäre Hospize/Kinderhospize	19/1
STATIONÄRE PFLEGEINRICHTUNGEN	
Vollstationäre Einrichtungen	633
Kurzzeitpflegeeinrichtungen (einschließlich eingestreuter Kurzzeitpflege)	559
Tagespflegeeinrichtungen	174

### Vermögensrechnung der Krankenversicherung

	2019	2020
	in TEUR	in TEUR
Aktiva	1.893.673	1.851.114
Passiva	1.327.160	1.248.044
Sondervermögen nach dem Aufwendungsausgleichsgesetz	28.375	14.063
Betriebsmittel	330.101	387.120
Rücklage	95.533	99.346
Verwaltungsvermögen inkl. Geldmittel zur Anschaffung und Erneuerung	76.948	77.020
<b>Nettoreinvermögen der Krankenkasse</b>	<b>514.820</b>	<b>592.793</b>

Quelle: KJ1 2020

### Vermögensrechnung der Pflegeversicherung

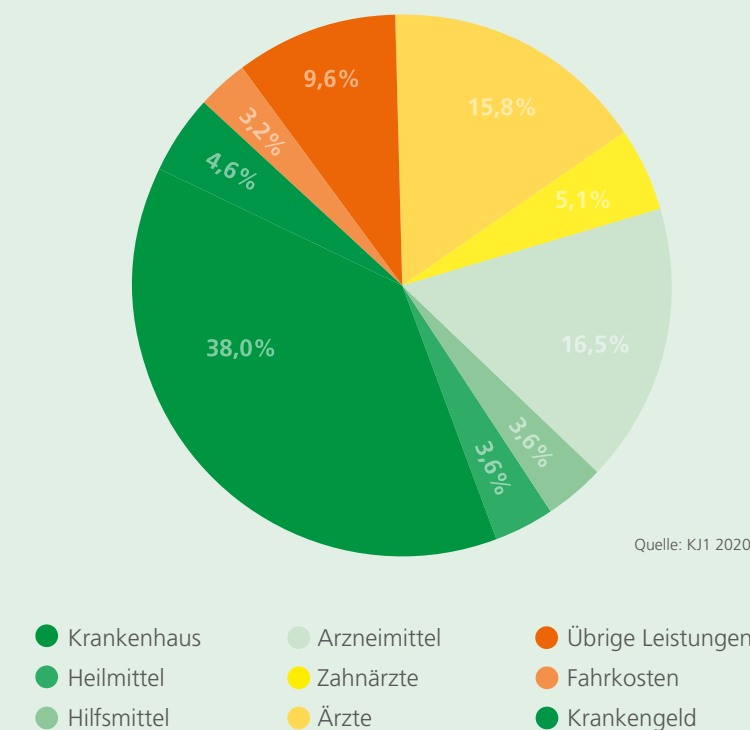
	2019	2020
	in TEUR	in TEUR
Aktiva	200.229	213.802
Passiva	42.146	49.776
Betriebsmittel	114.019	118.923
Rücklage	44.065	45.103
<b>Überschuss der Aktiva der Pflegekasse</b>	<b>158.084</b>	<b>164.026</b>

Quelle: PJ1 2020

### Leistungsausgaben 2019 der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland und AOK Gesamt je Versicherten in Euro

	2020	
	AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	AOK Gesamt
Ärztliche Behandlung (KG 40)	576,34	595,27
Zahnärztliche Behandlung und Zahnersatz (KG 41/42)	186,62	197,83
Arzneimittel (KG 43)	603,05	583,55
Hilfsmittel (KG 44)	130,54	127,90
Heilmittel (KG 45)	131,02	114,74
Krankenhäuser (KG 46)	1.388,56	1.190,49
Krankengeld (KG 47) je krankengeldberechtigtem Mitglied	441,45	472,56
Fahrkosten (KG 49)	117,27	112,45
Übrige Leistungen (KG 48, 50-59)	351,01	355,37
<b>Leistungsausgaben Gesamt</b>	<b>3.654,12</b>	<b>3.476,84</b>

Quelle: KJ1 2020 AOK RPS bzw. KV45 IV/2020 AOK Gesamt



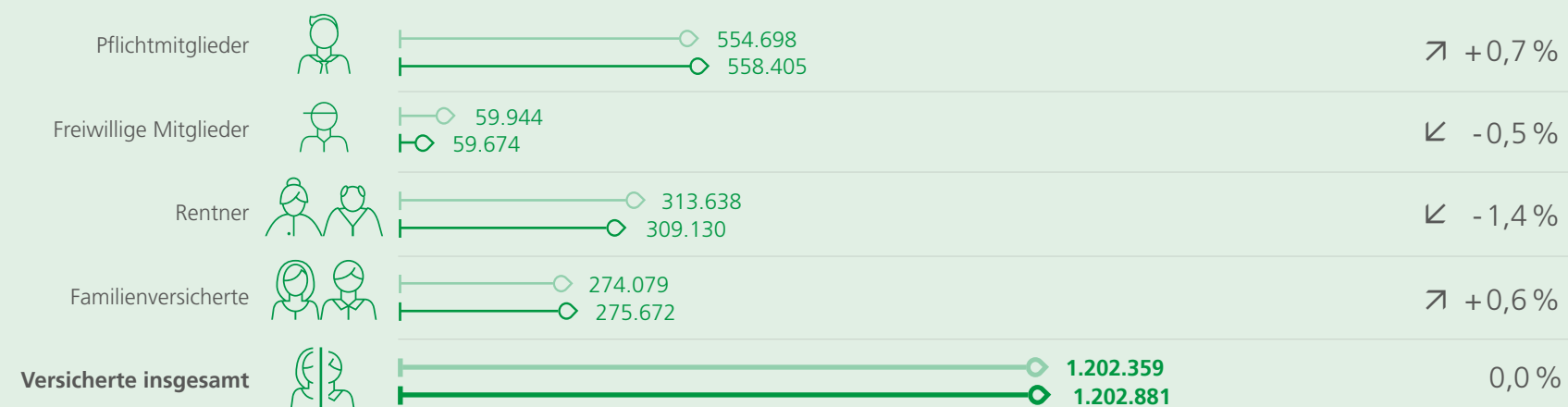




# Versicherten- und Mitgliederentwicklung

2019 / 2020

Quelle: KM 1/13



Versichertenanteile 2020

Quelle: KM 1/13



Bilanz im Überblick

Quelle: KJ1 2020 und PJ1 2020

	Krankenversicherung	Pflegeversicherung
	in TEUR	in TEUR
Einnahmen	4.726.614	1.100.065
Ausgaben	4.671.959	1.094.123
davon		
Leistungsausgaben	4.395.469	1.056.362
Verwaltungskosten	252.751	37.618
<b>Überschuss der Einnahmen (+)/Ausgaben (-)</b>	<b>+ 54.655</b>	<b>+ 5.942</b>

## Ausgewählte Pluspunkte

### Servicequalität wird großgeschrieben

Unserem Anspruch werden wir mit unseren qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gerecht:

#### Gute Versorgung zu vernünftigen Preisen!

##### Wir

- ✓ sind **Marktführer** in Rheinland-Pfalz und im Saarland.
- ✓ zählen zu den **15 größten Krankenkassen** in Deutschland.
- ✓ betreuen rund **930.000** Mitglieder und **275.000** kostenfrei mitversicherte Familienangehörige im dichtesten Kundencenternetz in der Region.
- ✓ tragen Verantwortung für die Gesundheit von über **1,2 Millionen** Bürgerinnen und Bürgern in Rheinland-Pfalz und im Saarland.
- ✓ stellen täglich für die Gesundheit unserer Versicherten rund **13 Millionen Euro** bereit.



#### Wohnortnaher Service

**46 Kundencenter** und rund **300 Servicestellen** sind für die Versicherten vor Ort da. Damit hat die AOK im Vergleich zu ihren Mitbewerbern das mit Abstand dichteste Kundencenternetz.



#### 24 Stunden Erreichbarkeit – AOK-Service-Telefon

Wir helfen auch außerhalb der Öffnungszeiten gerne weiter, – täglich rund um die Uhr unter **0800 4772000**.



#### E-Mail-Service

Über unseren E-Mail-Service können uns Post und Anfragen an **service@rps.aok.de** zugesendet werden.



#### Information über das Internet

News, Informationen, Expertenforen und vieles mehr finden sich auf unserer Internetseite unter **www.aok.de**.



#### Online-Kundencenter

Viele Anliegen können auch ganz bequem und sicher in unserem Portal **www.meine.aok.de** erledigt werden.



#### Informationen durch Ärzte: Clarimedis ist ein Angebot für AOK-Kunden

Bei medizinischen, pflegerischen oder pharmakologischen Fragen erreicht man unsere unabhängigen medizinischen Experten 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr unter der kostenfreien Nummer **0800 1265265**.



#### Ärztliche Zweitmeinung

Die AOK hilft, schnell eine **zweite ärztliche Meinung** eines Spezialisten zu bekommen. Für diesen Service arbeiten wir mit kompetenten und qualifizierten Fachärzten und Experten aus unterschiedlichen Fachrichtungen zusammen. So können Chancen und Risiken der onkologischen und orthopädischen Behandlung besser eingeschätzt werden.



#### Strukturierte Behandlungsprogramme: AOK-Curaplan / DMP

AOK-Curaplan – so heißen die Programme der AOK, die auch als **Disease-Management-Programme** oder kurz DMP bezeichnet werden. Die AOK bietet Versicherten mit bestimmten chronischen Krankheiten passgenaue **Versorgungsmodelle**. Dadurch soll die Behandlung verbessert und das Risiko für Komplikationen und Folgeschäden verringert werden. Die Teilnahme ist freiwillig und für Patienten kostenfrei.



#### Auf Wunsch kommt die AOK zu Ihnen nach Hause

Einfach das AOK-Kundencenter zur **Terminvereinbarung** anrufen. Wir beraten unsere Versicherten gerne!



#### Hausarztzentrierte Versorgung

Mit dem **AOK-Hausarzt-Programm** wird der Hausarzt zum ersten Ansprechpartner. Er koordiniert die Behandlung und bindet bei Bedarf Fachärzte ein. So werden Doppeluntersuchungen vermieden und die Versicherten erhalten eine umfassende und optimal abgestimmte Gesundheitsversorgung aus einer Hand.



#### Wahlgeschäftsstelle

Wir betreuen grundsätzlich im wohnortnahen Kundencenter. Jederzeit kann aber auch ein beliebiges, anderes **Kundencenter** ausgewählt werden – etwa das am Arbeitsplatz.



#### „Meine AOK“-App

Mit der App „Meine AOK“ können die Versicherten ganz bequem ihre AOK erreichen – direkt vom Smartphone oder übers Tablet.

# Gremien

## Vorstand:

**Dr. Martina Niemeyer**

(Vorstandsvorsitzende)

**Udo Hoffmann**

(Beauftragter des Vorstandes)

**Christiane Firk**

(Bevollmächtigte des Vorstandes)

## Alternierende Verwaltungsratsvorsitzende:

**Dr. Bernd Vogler**

(Arbeitgeberseite)

**Dietmar Muscheid**

(Versichertenseite)

Der AOK-Verwaltungsrat besteht je zur Hälfte aus Versicherten- und Arbeitgebervertretern (paritätische Besetzung). Über die Zusammensetzung des Verwaltungsrates wird alle sechs Jahre in einer Sozialwahl entschieden. Die Aufgaben des Verwaltungsrates sind unter anderem die Vereinbarung von strategischen Zielen der Sozial- und Unternehmenspolitik gemeinsam mit dem Vorstand, die Feststellung des Haushaltsplans sowie die Abnahme der Jahresrechnung.

## Mitglieder des Verwaltungsrates:

### Gruppe der Versicherten

Dietmar Muscheid, Dirk Best, Franz-Josef Weinand, Lisette Hörig, Patrick Selzer, Werner Faber, Walter Schneider, Marlene Kopp, Winfried Neihs, Hans-Dieter Mohr, Mirko Kuklenski, Alfred Staudt, Thomas Münch, Frank Vierheller, Ralf Cavellius

### Gruppe der Arbeitgeber

Dr. Bernd Vogler, Axel Bechberger, Dr. Markus Sprenger, Franziska Bliewert, Heike Franzen, Bernhard Geukes, Sabine Plate-Betz, Wolfgang Heidenreich, Peter Krupp, Jens Colling, Frank Christoph Hohrath, Steffen Nicklis, Stephan Strichertz, Dirk Tischer, Ralf Winn

### Stellvertreter/innen

Karl-Heinz Maxein, Alexa Puffay, Monika Richter, Christel Martin, Peter Meiser, Raymond Ott, Mariana Forster, Manfred Willems, Frank Schwarzbach, Klaus Götz, Ralf Hartig, Harald Lange, Arno Dühr, Achim Siegenthaler, Sandra Dellmann

### Stellvertreter/innen

Bernd Frey, Karlheinz Schober, Hartwig Schmidt, Thomas Engel, Thorsten Beuke, Patricia Fuchs, Andreas Kuhn, Jochen Rinck, Ralf Schneider, Peter Funck, Thomas Klisa, Silke Krajewski, Reinhard Scherrer



[www.aok.de/rps](http://www.aok.de/rps)