

2022

# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Baden-Württemberg

Relevante Angebote · Services · Leistungsinformationen

**GESUNDNAH**

AOK Baden-Württemberg  
Die Gesundheitskasse.

# Inhalt

Vorwort	3	<b>3. Leistungen und Kostenübernahme:</b>	
<b>1. Kontakt zur AOK Baden-Württemberg:</b>		<b>Wie wir Sie unterstützen</b>	<b>27</b>
<b>Wie Sie uns erreichen</b>	<b>5</b>	Leistungen gesamt	28
AOK-KundenCenter	6	TOP-Leistungen	30
Telefonischer Kontakt	7	Leistungsantrag bei TOP-Leistungen:	
Online-Services	8	Dauer der Bearbeitung	32
Beratung zu Hause	10	Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen	34
Mehrsprachige Beratung	11	<b>4. Feedback und Beschwerden:</b>	
<b>2. Leistungs- und Versorgungsangebote:</b>		<b>Was unsere Versicherten sagen</b>	<b>38</b>
<b>Was wir Ihnen bieten</b>	<b>12</b>	<b>5. Versichertenbefragungen:</b>	
Leistungen A - Z	13	<b>Wie wir Ihre Meinung einholen</b>	<b>43</b>
Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen	14		
Gesundheitsangebote	21		
Besondere Versorgungsangebote	23		

# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Baden-Württemberg

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. Fast 4,6 Millionen Menschen in Baden-Württemberg und mehr als 27 Millionen Versicherte bundesweit vertrauen der AOK und erleben sie als unverzichtbare Solidargemeinschaft im Gesundheitssystem. Die AOKs kümmern sich um ihre Versicherten in allen Lebenssituationen, bei Krankheit und Pflege, bei Gesundheitsvorsorge und Prävention.

Wir nehmen unsere gesellschaftliche Verantwortung und unser Leistungsversprechen gegenüber unseren Versicherten sehr ernst. Dazu gehört für uns auch, dass wir mit Ihnen offen über unser Leistungsgeschehen sprechen, 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 Baden-Württemberg für Sie transparent.



Johannes Bauernfeind  
Vorsitzender des Vorstandes  
AOK Baden-Württemberg

# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Baden-Württemberg

Unsere digitalen Produkte entwickeln wir stetig weiter: bequem von zu Hause kompetent und flexibel beraten werden? Mit der AOK-DigitalBeratung können wir Sie jetzt überall da beraten, wo Sie gerade sind.

Bei der Auswahl der Qualitätskriterien haben wir besonderen Wert auf ein ausgewogenes Verhältnis von Informationsumfang und -tiefe gelegt und uns dabei immer zuerst von den Bedürfnissen der Versicherten leiten lassen. Ergänzend wurden Gespräche mit Patienten- und Verbraucherorganisationen geführt, um deren Erfahrungen und Anregungen zu nutzen. Patientensicherheit sehen wir als ein hohes Gut, für das es sich einzusetzen lohnt. Daher sind wir Mitglied im Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V..

Unser Anspruch und Ziel ist es, auch mit diesem Bericht einen Maßstab für mehr Transparenz der Leistungs-, Versorgungs- und Servicequalität in der gesetzlichen Krankenversicherung zu setzen.

**Ihr**

**Johannes Bauernfeind**

**Vorsitzender des Vorstandes, AOK Baden-Württemberg**

# 1. Kontakt zur AOK Baden-Württemberg: Wie Sie uns erreichen

Die AOK Baden-Württemberg 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.

# AOK-KundenCenter

**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.**

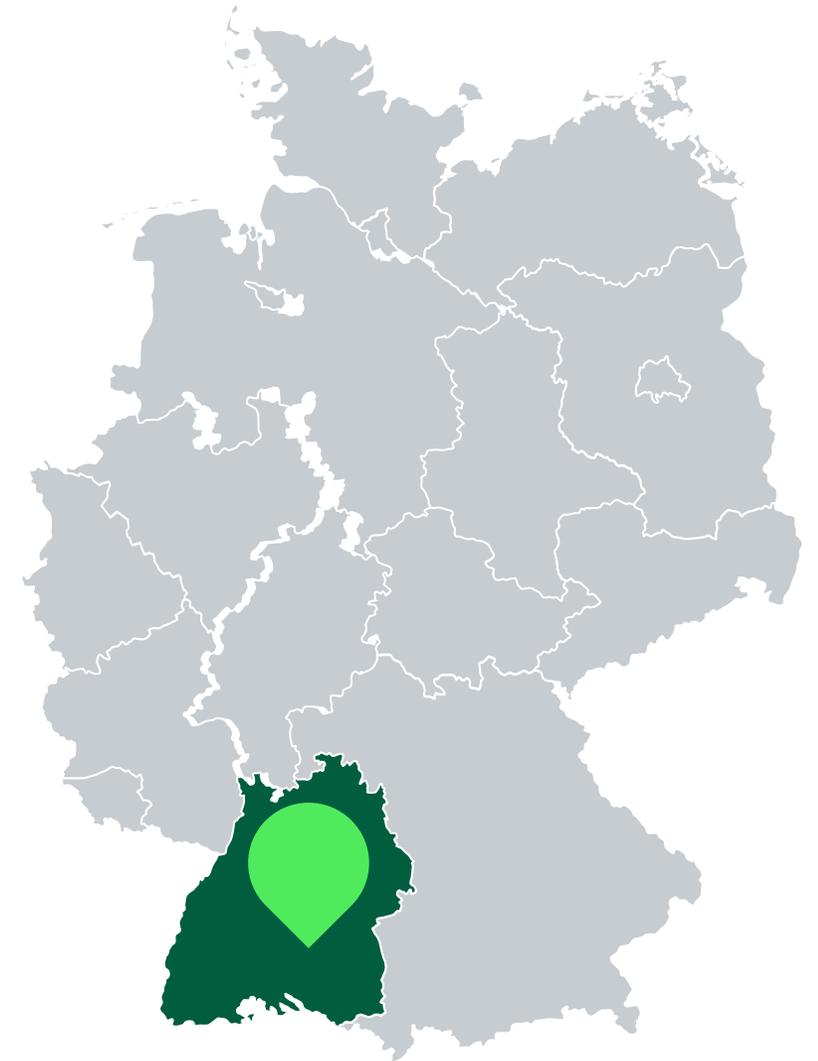
Die AOK Baden-Württemberg garantiert Ihnen ein einzigartiges Netzwerk an KundenCentern. Wir sind mit **rund 200 Standorten** in den Regionen Baden-Württembergs flächendeckend vertreten. Damit hat die AOK Baden-Württemberg ein besonders dichtes und konkurrenzloses Netz an KundenCentern.

Nahezu alle unserer **AOK-KundenCenter** erreichen Sie auch mit einem Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen problemlos. In ausgewählten KundenCentern können Sie Beratungstermine vorab online vereinbaren und so Wartezeiten umgehen.

[Mehr erfahren](#)

**Hier finden Sie Ihr nächstes AOK-KundenCenter:**

Nutzen Sie einfach unsere [KundenCenter-Suche](#).



# 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    0711 76161923

Außerhalb Deutschlands\*    0049 711 76161923

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

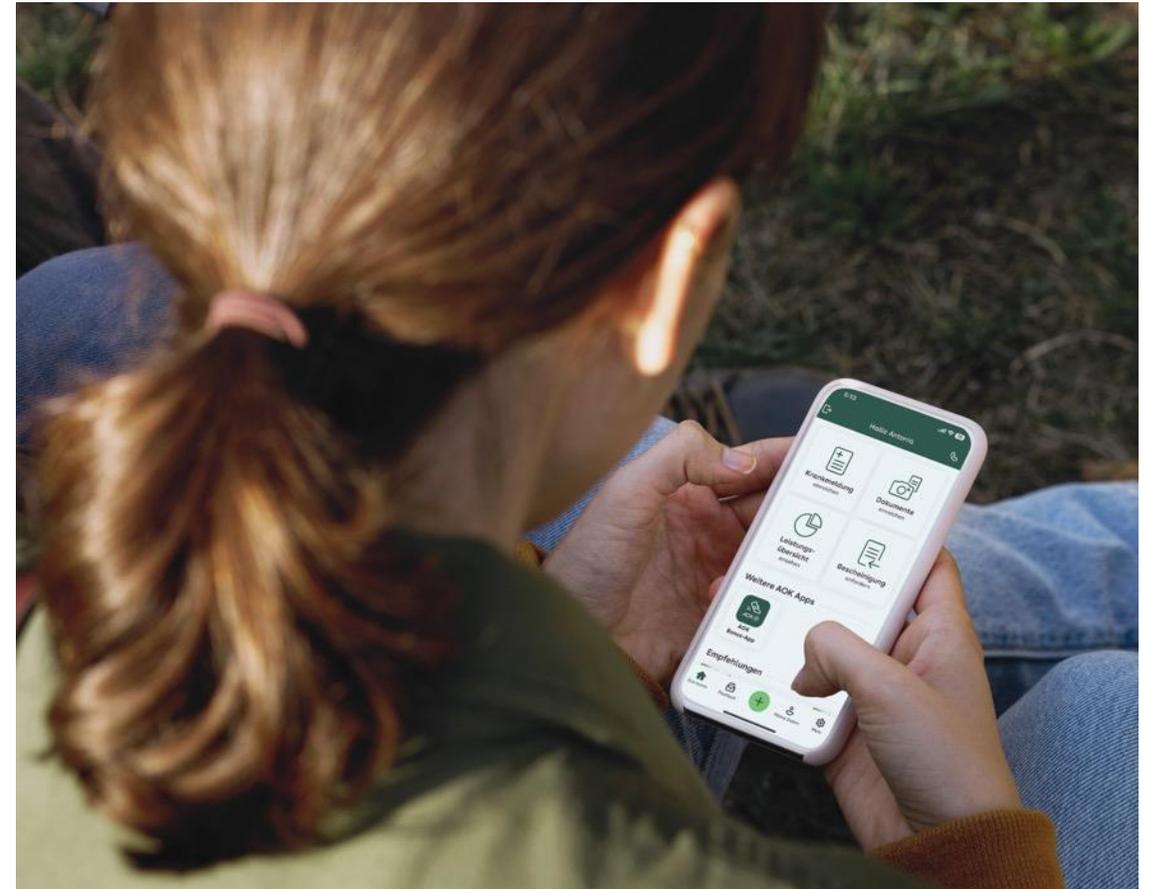


# Online-Services

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/bw](https://aok.de/bw) 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 die besonderen Angebote für: [Berufsstarterinnen und Berufsstarter](#), [Auszubildende](#) sowie [Studentinnen und Studenten](#).



# Online-Services

## Onlineportal „Meine AOK“

Viele Anliegen können Sie ganz bequem und sicher auf unserem Onlineportal erledigen. Wir arbeiten daran, Ihnen künftig alle unsere Leistungen und Services auf diesem Weg anzubieten. Ein weiteres digitales Angebot ist die [Meine AOK-App\\*](#). Damit haben Sie 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 sicher kommunizieren und uns Ihr Anliegen senden. Wir kümmern uns umgehend darum.

\*[Download im Google-Play-Store](#)

\*[Download im App Store \(Apple\)](#)

## Chat

Auf der Internetseite [aok.de/bw](https://aok.de/bw) finden Sie unser Live-Chat-Angebot. Dort können Sie allgemeine Fragen stellen oder sich beraten lassen. Auch hier schreiben wir den Datenschutz groß: Die Beratung erfolgt deshalb anonym. Das kann dazu führen, dass wir einzelne Fragen nicht im Chat beantworten können. In solchen Fällen erfolgt dann ein Wechsel auf einen sicheren Kontaktkanal.

## Social Media

Auf Facebook, YouTube, Twitter und Instagram können Sie sich über Angebote der AOK Baden-Württemberg 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



Der Soziale Dienst der AOK Baden-Württemberg begleitet Sie mit Rat und Tat. Mit uns können Sie Ihre Probleme und Sorgen offen besprechen. Wir beraten und unterstützen Sie bei sozialen, familiären und beruflichen Belastungen, die in Verbindung mit einer Krankheit auftreten können.

Die Beratung durch den Sozialen Dienst ist persönlich, individuell, vertraulich und eine besondere Leistung der AOK Baden-Württemberg für ihre Versicherten. Unsere Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen besuchen Sie in besonderen Lebenslagen auch in Ihren eigenen vier Wänden.

[Mehr erfahren](#)

# Mehrsprachige Beratung

Sprachbarrieren können eine Beratung erschweren. Um Missverständnissen vorzubeugen, bieten wir mehrsprachige Beratung an.

Die AOK Baden-Württemberg bietet Ihnen Beratung in diesen **Sprachen** an:

- Deutsch
- Englisch

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 Baden-Württemberg bietet darüber hinaus besondere Leistungen, um Ihre Gesundheit zu erhalten und Ihre Versorgung im Krankheitsfall optimal zu gestalten.

Das gesamte Leistungsangebot der AOK Baden-Württemberg 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. Expertinnen und Experten insbesondere aus den Bereichen Medizin, Pharmakologie und Psychologie beantworten Ihre Fragen, erklären Laborwerte und geben Ratschläge. Diese exklusive Beratung können nur AOK-Versicherte in Anspruch nehmen.

[Mehr erfahren](#)

Innerhalb Deutschlands\* **0800 1 265 265**

Außerhalb Deutschlands\*\* **0049 308561 4293**

\* Kostenfrei.

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



## AOK-Clarimedis: Videosprechstunde

Die Videosprechstunde 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 von Auge zu Auge, und doch bequem im eigenen Zuhause.

Für die Videosprechstunde benötigen Sie jeweils einen Termin. Wählen Sie hier Ihren Wunschtermin im Online-Terminkalender aus:

Videosprechstunde  
**Orthopädie**

[Zur Terminvereinbarung ↗](#)

Videosprechstunde  
**Onkologie**

[Zur Terminvereinbarung ↗](#)

Videosprechstunde  
**Schwangerschaft und  
Geburt**

[Zur Terminvereinbarung ↗](#)

# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

## Baby-Telefon: Unterstützung für Eltern

Am AOK-Baby-Telefon erhalten Eltern Hilfe bei medizinischen Fragen rund um die Gesundheit ihres kleinen Nachwuchses. Schreit Ihr Kind die ganze Nacht oder verweigert es den Brei, geben Ihnen die Expertinnen und Experten vom Baby-Telefon rund um die Uhr hilfreiche Unterstützung. Auch diese exklusive Beratung können nur AOK-Versicherte in Anspruch nehmen.

[Mehr erfahren](#)

Innerhalb Deutschlands\* **0800 1 265 265**

Außerhalb Deutschlands\*\* **0049 308561 4293**

\* 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 2022 haben wir in **5.275 Fällen** mögliche Schadensersatzansprüche geprüft, also in **116** 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 2022 wurden von uns **1.087 Begutachtungen** veranlasst, also **24 je 100.000 Versicherte**. Dabei können in einem Fall mehrere gutachterliche Bewertungen vorliegen, die berücksichtigt werden.

### Gewissheit

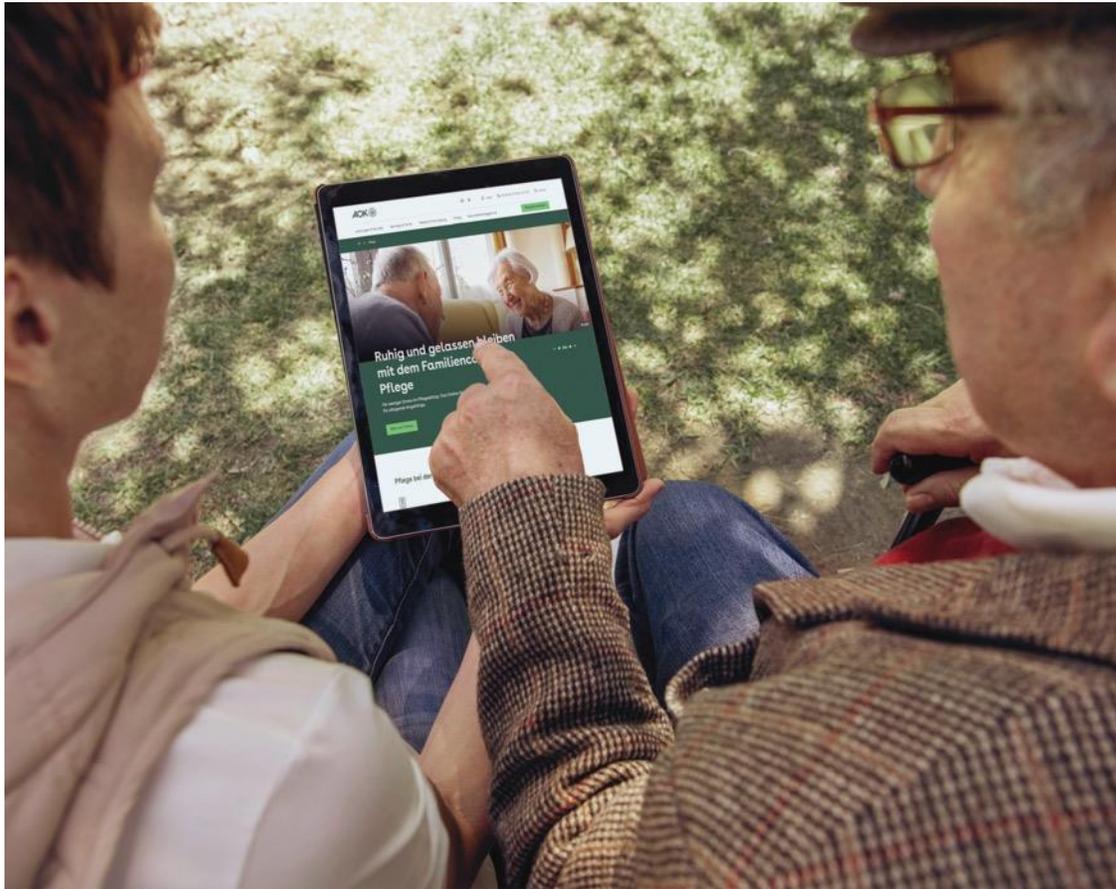
Sie erhalten Antworten auf Ihre Fragen.



Der Medizinische Dienst **bestätigte in 234** Begutachtungen den **Verdacht** auf einen Fehler in der Behandlung oder Pflege.

Das bedeutet, dass in **27 %** der Begutachtungen der **Verdacht bestätigt** wurde.

# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



## Pflegeberatung: Ein gemeinsamer Plan

In der Pflege bietet die AOK Baden-Württemberg 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 2022 wurden insgesamt **14.688 Versorgungspläne** erstellt. Die Beratungsgespräche führten etwa **226 qualifizierte Beraterinnen und Berater** durch. [Mehr erfahren](#)

# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

## Ärztliche Zweitmeinung: Wenn Sie unsicher sind

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

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



# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

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

Die AOK Baden-Württemberg ist Ihr Lotse im Gesundheitssystem. Wir helfen Ihnen bei der Suche nach einer passenden ärztlichen Versorgung. Mit den AOK-Gesundheitsnavigatoren können Sie z. B. Ärztinnen und Ärzte, das richtige Krankenhaus oder das geeignete Pflegeheim finden und bewerten, sowie sich über die Behandlungsqualität von Kliniken informieren. [Mehr erfahren](#)

## **Selbsthilfe: Unterstützung chronisch Erkrankter**

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

# Gesundheitsangebote



Die AOK Baden-Württemberg setzt sich für Ihre Gesundheit ein und unterstützt Sie bei einer gesunden Lebensweise. Deshalb bieten wir vielfältige Kurse und Vorsorgeprogramme an. So fördern wir Sie ganz individuell. Daneben haben wir auch Angebote für unterschiedliche Organisationen wie zum Beispiel Betriebe, Schulen oder Kindertagesstätten. Das Ziel ist immer dasselbe: Ihre Gesundheitskompetenz und Eigeninitiative zu steigern.

# Gesundheitsangebote

Im Jahr 2022 hatte die AOK Baden-Württemberg 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 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 2022 haben **67.922 unserer Versicherten** die Angebote der individuellen Gesundheitsförderung genutzt. Davon haben **18.730 Versicherte** die eigenen Angebote der AOK in Anspruch genommen. Pro Teilnehmerin und Teilnehmer betragen die Ausgaben durchschnittlich **156,39 Euro**. Die Bewegungskurse standen dabei an erster Stelle. **Insgesamt** unterstützte die AOK Baden-Württemberg ihre Versicherten mit **10.622.502,42 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 Baden-Württemberg schließt laufend neue Versorgungsverträge ab. Nachfolgend werden **fünf ausgewählte Versorgungsverträge** vorgestellt.

# Besondere Versorgungsverträge der AOK Baden-Württemberg

Name des Vertrags	Teilnehmende und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
AOK-HausarztProgramm (Hausarztzentrierte Versorgung nach § 73b SGB V)	Versicherte der AOK Baden-Württemberg ab 18 Jahren mit Ausnahme des HZV-Pädiatriemoduls	Bei der Hausarztzentrierten Versorgung (HzV) koordiniert der Hausarzt oder die Hausärztin als zentrale Ansprechperson die Gesundheitsversorgung der Patienten. Das Angebot steht allen AOK-Versicherten kostenfrei und freiwillig zur Verfügung. Die qualitativ hochwertige Behandlungen orientieren sich an den neuesten medizinischen Leitlinien. Doppeluntersuchungen oder unnötige Krankenhausaufenthalte werden durch die Koordination durch die Hausarztpraxis vermieden. Zudem profitieren teilnehmende Versicherte von Zuzahlungsermäßigungen bei vielen rabattierten Arzneimitteln.	<a href="#">Mehr erfahren</a>
AOK-FacharztProgramm	Versicherte der AOK Baden-Württemberg ab 18 Jahren	Das exklusive AOK-FacharztProgramm setzt auf dem AOK-HausarztProgramm auf und vernetzt die fach- und hausärztliche Versorgung. Durch die enge Vernetzung mit behandelnden Fachärzten wird die Behandlung umfassend und besser gesteuert. Das AOK-FacharztProgramm umfasst verschiedene medizinische Fachgebiete. Eine Anmeldung für einzelne Disziplinen ist dabei nicht nötig, denn mit der Teilnahme am AOK-FacharztProgramm stehen von Anfang an und bei Bedarf die Fachrichtungen Kardiologie, Gastroenterologie, PNP (Psychiatrie, Kinder- und Jugendpsychiatrie, Neurologie und Psychotherapie), Orthopädie/ Rheumatologie, Urologie, Diabetologie, Pneumologie, Nephrologie, Teledermatologie zur Verfügung.	<a href="#">Mehr erfahren</a>

# Besondere Versorgungsverträge der AOK Baden-Württemberg

Name des Vertrags	Teilnehmende und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Präzisionsbestrahlung mittels „Cyberknife“-Technologie	Versicherte der AOK Baden-Württemberg, 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.	<a href="#">Mehr erfahren</a>
Heidelberger Meilenstein – Kommunikationskonzept (HeiMeKom)	Versicherte der AOK Baden-Württemberg, mit fortgeschrittenem Lungenkarzinom.	Patienten mit Lungenkrebs und ihre Angehörigen sind mit einer lebensverändernden Erkrankung mit schlechter Prognose konfrontiert. Diagnosestellung, Therapie und Progression führen oftmals innerhalb weniger Monate zu einer palliativen Situation. Patienten und ihre Angehörigen benötigen auf ihre Situation angepasste Informationen. An der Thoraxklinik Heidelberg wird ein Kommunikationskonzept entwickelt, das die Bedürfnisse der beteiligten Gesprächspartner je nach Situation der Patienten berücksichtigt.	<a href="#">Mehr erfahren</a>
TranslateNAMSE	Versicherte der AOK Baden-Württemberg mit einer seltenen Erkrankung	Das „Nationale Aktionsbündnis für Menschen mit Seltenen Erkrankungen“ (NAMSE) hat einen Nationalen Aktionsplan erarbeitet, um die Versorgung Betroffener zu verbessern. Für Versicherte der AOK Baden-Württemberg, die in den Vertrag „TranslateNAMSE“ eingeschrieben sind, werden die Kosten für die vernetzte Diagnostik, die Genomsequenzierung sowie die Behandlungsplanung übernommen.	<a href="#">Mehr erfahren</a>

# 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 Baden-Württemberg 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 2022



**13.179.053**  
Anträge  
und Rechnungen



**12.720.009 / 96,5 %**  
**genehmigte** Anträge  
und Rechnungen



**459.044 / 3,5 %**  
**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.

Auf den Punkt gebracht:

# Ergebnisse der TOP-Leistungen der AOK Baden-Württemberg im Jahr 2022



## Hilfsmittel

4.317.382 Anträge und Rechnungen

4.177.613 / 96,8 % **genehmigt**

139.769 / 3,2 % **abgelehnt**



## Feststellung der Pflegebedürftigkeit

66.154 Anträge

55.125 / 83,3 % **genehmigt**

10.724 / 16,2 % **abgelehnt**

305 / 0,5 % **erledigt auf sonstige Art**



## Krankengeld

134.301 abgeschlossene Krankengeldfälle

6.285 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\*

61.976 Anträge und Rechnungen

57.443 / 92,7 % **genehmigt**

4.533 / 7,3 % **abgelehnt**



## Zahnersatz

581.785 Anträge und Rechnungen

571.659 / 98,3 % **genehmigt**

10.126 / 1,7 % **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 Baden-Württemberg 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 Baden-Württemberg im Jahr 2022



## Hilfsmittel

**4,3 Tage** Pflegebetten

**0 Tage** Inkontinenzartikel\*

**0 Tage** CPAP-Geräte (Schlafmasken)\*



## Pflegeleistungen

**40,7 Tage** Feststellung  
Pflegebedürftigkeit: Erstantrag

**12,0 Tage** Kurzzeitpflege

**11,5 Tage** Verhinderungspflege



## Krankengeld

**1,7 Tage** Krankengeldzahlung



## Rehabilitation/Vorsorge

**13,7 Tage** stationäre Rehabilitation

**65,0 Tage** Mutter-/Vater-Kind-Kur\*\*

**10,0 Tage** ambulante Badekur



## Zahnersatz

**10,3 Tage** Heil- und Kostenplan

\* Bei den meisten Inkontinenzartikeln und CPAP-Geräten verzichten wir auf eine Genehmigungsprüfung. Wir sichern damit eine zeitnahe Versorgung unserer Versicherten.

\*\* In den vergangenen Jahren kam es aufgrund stark gestiegener Fallzahlen im Bereich Mutter-/Vater-Kind-Maßnahmen in Baden-Württemberg zu einer Vollausslastung der Einrichtung. Terminierungen der Maßnahmen dauern somit ggf. länger als in anderen Ländern bzw. Krankenkassen. Anders als bei anderen Krankenkassen zählt bei der AOK Baden-Württemberg die Bearbeitungszeit einer Maßnahme bis hin zur endgültigen Terminbestätigung durch den Leistungsträger. Daher ist dieser Wert nicht/nur bedingt vergleichbar. Zur Planungssicherheit der Versicherten erfolgt stets eine mündliche Genehmigung im Vorfeld der Suche nach einer Klinik mit einem passenden Aufnahmetermin.

# Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen

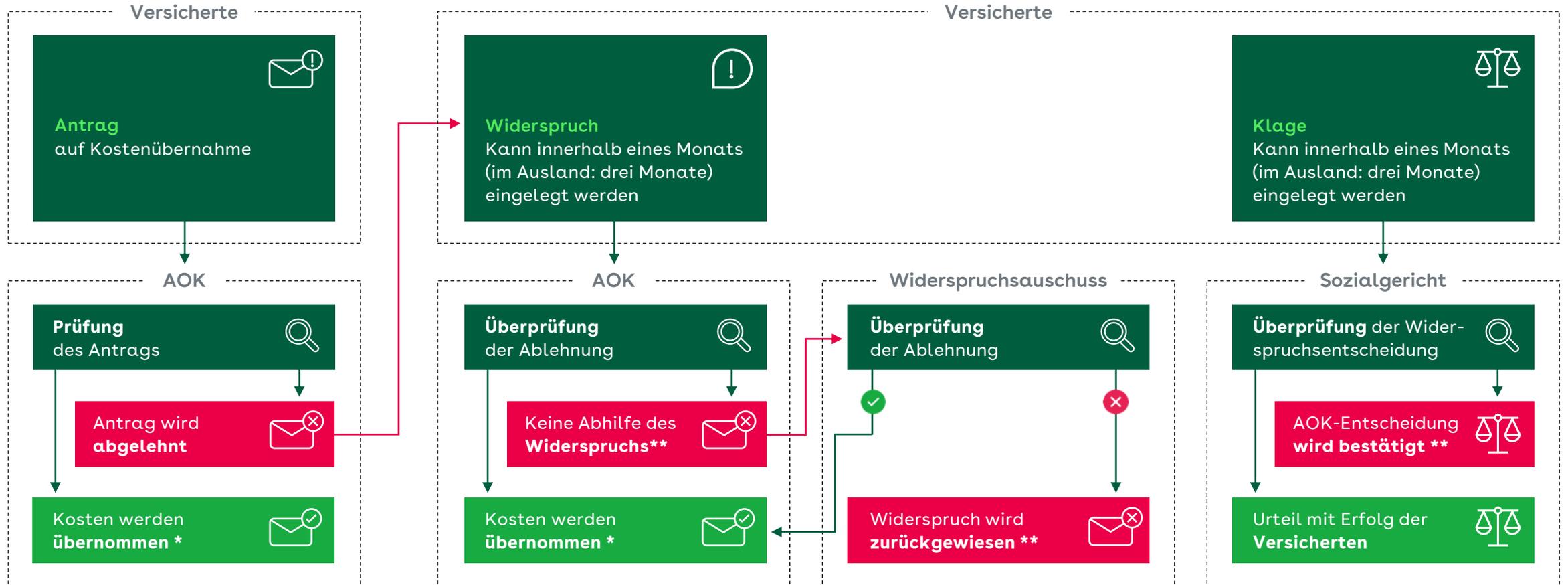
**Die Ablehnung einer Leistung trifft bei Versicherten oft auf wenig Verständnis. Uns ist es deshalb besonders wichtig, Ihnen zu erklären, warum wir gegebenenfalls die Kosten für eine Leistung nicht übernehmen können – offen und verständlich. Außerdem klären wir darüber auf, ob Alternativen möglich sind 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 Baden-Württemberg fachlich überprüft. Wenn wir die Entscheidung zu Ihren Gunsten abändern können, informieren wir Sie schnellstmöglich. Andernfalls legen wir Ihr Anliegen einem Widerspruchsausschuss vor.

Die Widerspruchsausschüsse bestehen in der AOK Baden-Württemberg aus jeweils zwei Vertretungen der Arbeitgeber und der Versicherten. Der Widerspruchsausschuss kann die Entscheidung der AOK revidieren oder bestätigen. Wenn Sie mit der Entscheidung des Widerspruchsausschusses nicht einverstanden sind, können Sie vor dem Sozialgericht Klage erheben.

Auf den Punkt gebracht:

# So ist der Ablauf bei einem Widerspruch (vereinfachte Darstellung)



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

\*\* Ohne Erfolg der Versicherten

Auf den Punkt gebracht:

# Fakten zu Widersprüchen und Klagen zu Leistungs- und Erstattungsanträgen im Jahr 2022

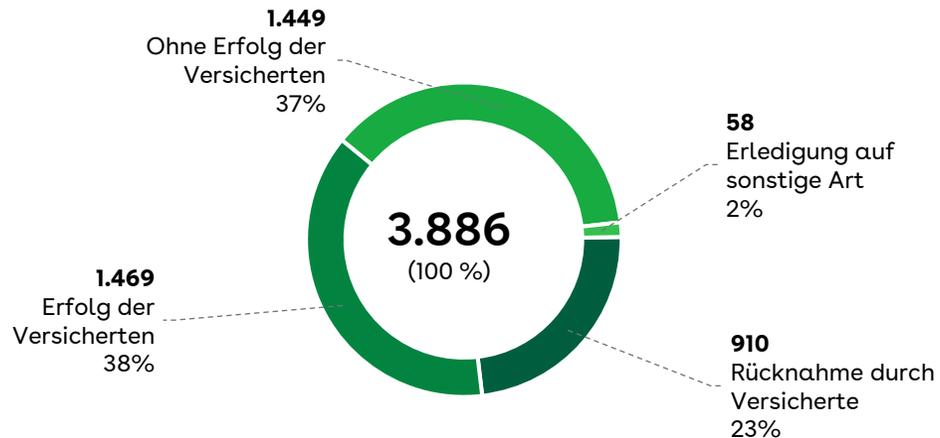
Krankenversicherung

Pflegeversicherung

5.385  
Eingegangene Widersprüche

0,04 %  
Widerspruchsquote

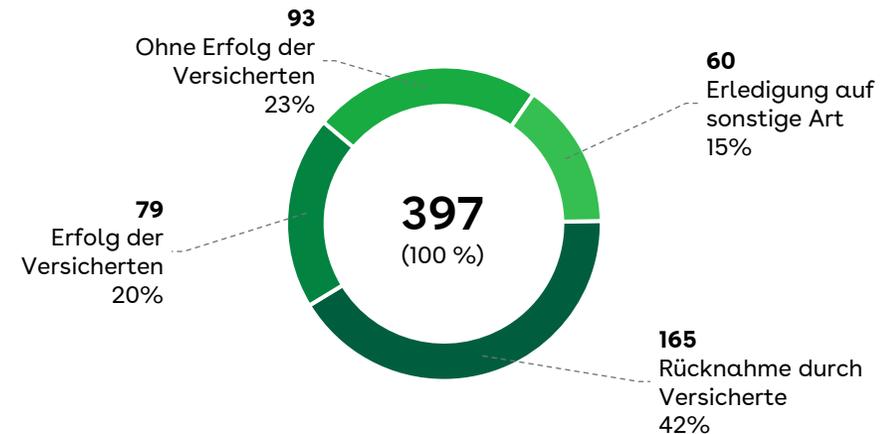
3.886  
Erledigte Widersprüche\*



432  
Eingegangene Klagen

0,00 %  
Klagequote

397  
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 2022

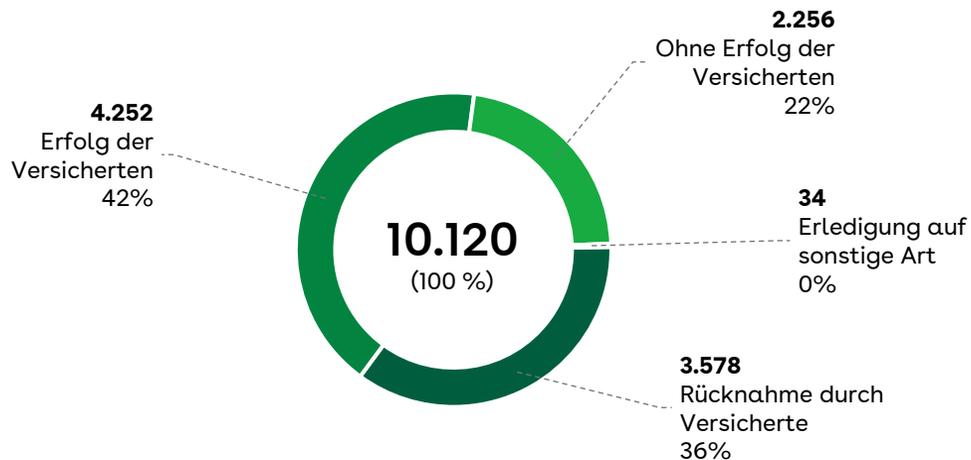
Krankenversicherung

**Pflegeversicherung**

**10.884**  
Eingegangene Widersprüche

**1,83 %**  
Widerspruchsquote

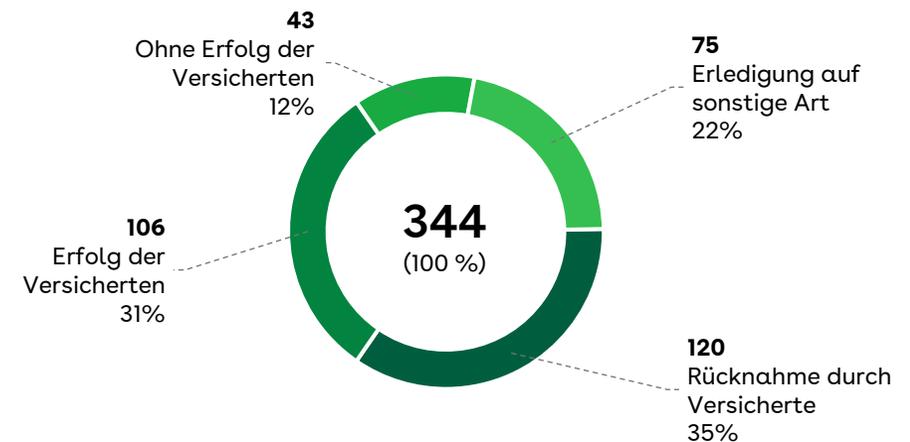
**10.120**  
Erledigte Widersprüche\*



**354**  
Eingegangene Klagen

**0,06 %**  
Klagequote

**344**  
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 Baden-Württemberg ergeben, gehen wir auch darauf ein: selbstkritisch und lösungsorientiert. Die wichtigste Informationsquelle bleibt jedoch Ihre direkte - positive und negative - Kritik. Sie steht im Mittelpunkt unseres Feedback-Prozesses.

# Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen

Im Überblick: Das ist unser Feedback-Prozess

## Feedback äußern

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

Für Hinweise und Beschwerden stehen Ihnen folgende Kanäle offen:

- persönliches Gespräch in einem AOK-KundenCenter
- Gespräch am Telefon
- Online-Kontaktformular
- Online-KundenCenter

Wenn Sie es wünschen, erfolgt der Kontakt auch anonym – zum Beispiel über das Internet.



# Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen

## **Annahme und Bearbeitung durch AOK**

Die AOK Baden-Württemberg ist überzeugt davon, dass auch eine einzelne Beschwerde Änderungen bewirken kann. Deshalb dokumentieren unsere Beschäftigten jeden Hinweis in unserem System und kümmern sich um die nächsten Schritte. Bei der Bearbeitung suchen wir stets nach Lösungen für unsere Versicherten, nicht nach Schuldigen. So können wir Ihnen immer besseren Service bieten und gleichzeitig unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motivieren. In der Regel bearbeiten wir Ihr Anliegen innerhalb von drei Arbeitstagen. Ihre Zufriedenheit steht dabei im Mittelpunkt.

## **Rückmeldung an Feedbackgeberin oder Feedbackgeber durch AOK**

Meistens klären wir Hinweise und Beschwerden bereits im persönlichen oder telefonischen Gespräch mit Ihnen. Ist das nicht möglich, melden wir uns in der Regel innerhalb von drei Tagen bei Ihnen.

# Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen

## Feedback-Nutzung durch AOK

Wir werten Ihre Hinweise regelmäßig aus: Welche Themen tauchen häufig auf? Welche sind besonders kritisch? So ziehen wir Rückschlüsse über aktuelle Beschwerdegründe und können stets auf den tatsächlichen Versichertenbedarf reagieren. Wenn nötig, veranlassen wir weitere Analysen, um die Ursachen von Beschwerden noch genauer zu erfahren. Vermehrte Beschwerden und Hinweise teilen wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeitnah mit, um diese entsprechend zu sensibilisieren. Zusätzlich besprechen wir in regelmäßigen Teamrunden die TOP-Beschwerdethemen und arbeiten laufend daran, die Ursachen zu beheben.



5.

# Versichertenbefragungen: Wie wir Ihre Meinung einholen

# Versichertenbefragungen: Wie wir Ihre Meinung einholen

Zusätzlich zu dem direkten Feedback, das wir von Ihnen erhalten, befragen wir regelmäßig einen Teil unserer Versicherten zu ihrer Zufriedenheit mit der AOK Baden-Württemberg. 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 Baden- Württemberg

Im Jahr 2022 waren wir für

**87 %**

aller Befragten  
wieder die erste Wahl.

**84 %**

der Befragten wollen mit  
hoher Wahrscheinlichkeit  
bei uns bleiben.

# Hinweis

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 2022 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 2022
- die durchschnittliche Bearbeitungszeit in Kalendertagen für besonders relevante Leistungen aus Sicht der Versicherten vom Eingang des Antrags bis zur Entscheidung/Erstattung.



## Impressum

Herausgeber:  
AOK Baden-Württemberg

Presselstraße 19  
70191 Stuttgart

[aok.de/bw](https://aok.de/bw)

Verantwortlich:  
Johannes Bauernfeind  
Vorsitzender des Vorstands  
der AOK Baden-Württemberg

Redaktion:  
Herr Koch, Frau Härdtner