

2020



# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bremen/Bremerhaven

Relevante Angebote • Services • Leistungsinformationen

AOK Bremen/Bremerhaven  
Die Gesundheitskasse.

# Inhalt



Vorwort	3		
<b>1. Kontakt zur AOK Bremen/Bremerhaven: Wie Sie uns erreichen</b>	<b>5</b>		
Geschäftsstellen	6		
Telefonischer Kontakt	7		
Online-Services	8		
Beratung zu Hause	10		
Mehrsprachige Beratung	11		
<b>2. Leistungs- und Versorgungsangebote: Was wir Ihnen bieten</b>	<b>12</b>		
Leistungen A-Z	13		
Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen	14		
Gesundheitsangebote	20		
Besondere Versorgungsangebote	22		
		<b>3. Leistungen und Kostenübernahme: Wie wir Sie unterstützen</b>	<b>27</b>
		Leistungen gesamt	28
		TOP-Leistungen	30
		Leistungsantrag bei TOP-Leistungen: Dauer der Bearbeitung	32
		Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen	34
		<b>4. Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen</b>	<b>38</b>
		<b>5. Versichertenbefragungen: Wie wir Ihre Meinung einholen</b>	<b>43</b>



# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bremen/Bremerhaven

Es gibt viele Krankenkassen, aber nur eine Gesundheitskasse. Seit über 130 Jahren steht die AOK als größte und bekannteste Marke der gesetzlichen Krankenversicherung in Deutschland für Gesundheit, Sicherheit, Nähe und die Verantwortung für eine umfassende, qualitätsorientierte medizinische Versorgung. Mehr als 27 Millionen Versicherte vertrauen der AOK und erleben sie als unverzichtbare Solidargemeinschaft im Gesundheitssystem. Die AOK kümmert sich um ihre Versicherten in allen Lebenssituationen, bei Krankheit und Pflege, bei Gesundheitsvorsorge und Prävention.

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



Olaf Woggan



# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Bremen/Bremerhaven

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

Unser Anspruch und Ziel ist es, auch mit diesem 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.

Ihr

**Olaf Woggan**

**Vorstandsvorsitzender**

**01**

# Kontakt zur AOK Bremen/Bremerhaven: Wie Sie uns erreichen

Die AOK Bremen/Bremerhaven 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 Bremen/Bremerhaven garantiert Ihnen ein einzigartiges Netzwerk an Geschäftsstellen. Wir sind mit **10** Geschäftsstellen in Bremen und Bremerhaven flächendeckend vertreten. Damit hat die AOK Bremen/Bremerhaven ein besonders dichtes Geschäftsstellennetz.

**Hier finden Sie Ihre nächste Geschäftsstelle:**

Nutzen Sie die [Übersichtskarte](#) oder 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:

Bremen 0421 17610

Bremerhaven 0471 160



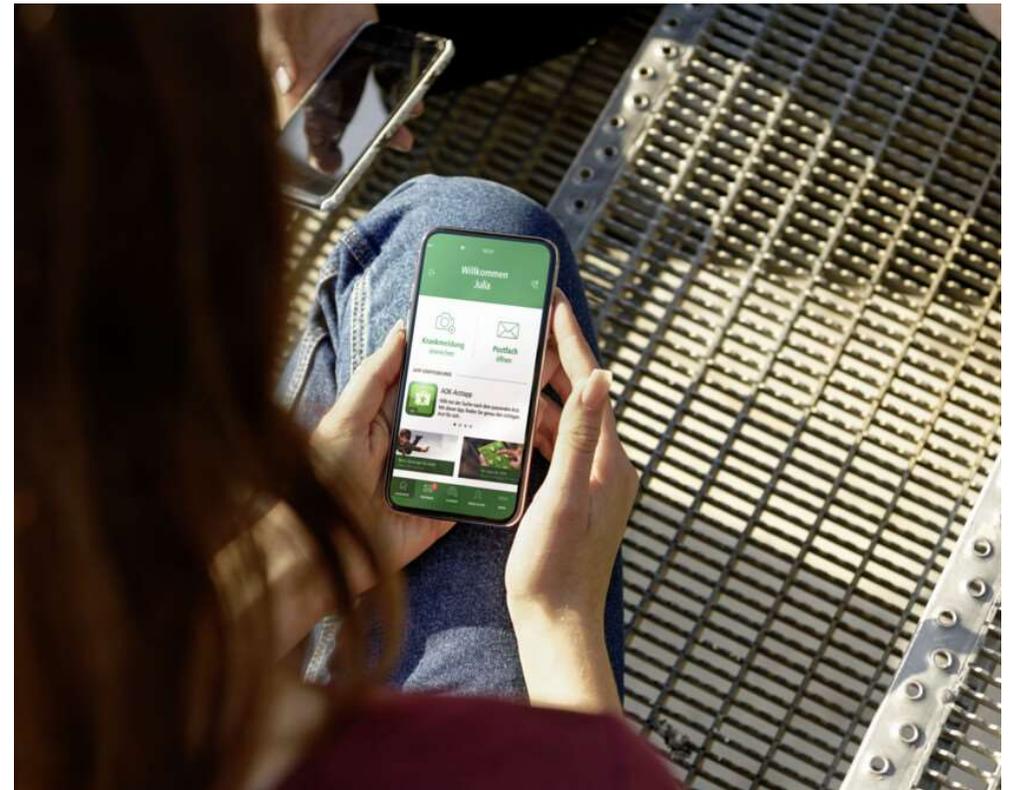
# Online-Services



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/bremen](https://aok.de/bremen) ist das digitale Herzstück der Gesundheitskasse. Sie finden dort umfangreiche Informationen zu allen AOK-Leistungen, Informationen zu Programmen, Krankheiten und Prävention sowie Möglichkeiten zur Kommunikation und Interaktion. Die besonderen Angebote für Berufsstarterinnen und Berufsstarter, Schülerinnen und Schüler und Studentinnen und Studenten finden Sie [hier](#).



# 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 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.

## Social Media

Auf Facebook, YouTube, Twitter und Instagram können Sie sich über Angebote der AOK Bremen/Bremerhaven 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, aber trotzdem eine persönliche Beratung der Gesundheitskasse brauchen. In diesem Fall bieten wir individuelle Beratung zu Hause an.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besuchen Sie in besonderen Lebenslagen in Ihren vier Wänden und sind persönlich für Sie da.

[Mehr erfahren](#)

# Mehrsprachige Beratung



**Sprachbarrieren können eine optimale Beratung sehr erschweren. Um Missverständnissen vorzubeugen, bieten wir mehrsprachige Beratung an – für Menschen, die sich am besten in ihrer Muttersprache verständigen können. So stellen wir sicher, dass wir alle Aspekte einer Anfrage einwandfrei verstehen.**

Die AOK Bremen/Bremerhaven bietet Ihnen Beratung in diesen Sprachen an:

Zuwanderer-Hotline auf englisch, spanisch, polnisch und rumänisch

Tel. 0049 91931 9242 10128

Mo. - Fr. 08:00 - 16:30 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](https://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 Bremen/Bremerhaven bietet darüber hinaus besondere Leistungen, um Ihre Gesundheit zu erhalten und den Schutz bei Krankheit zu erhöhen.

Das gesamte Leistungsangebot der AOK Bremen/Bremerhaven 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



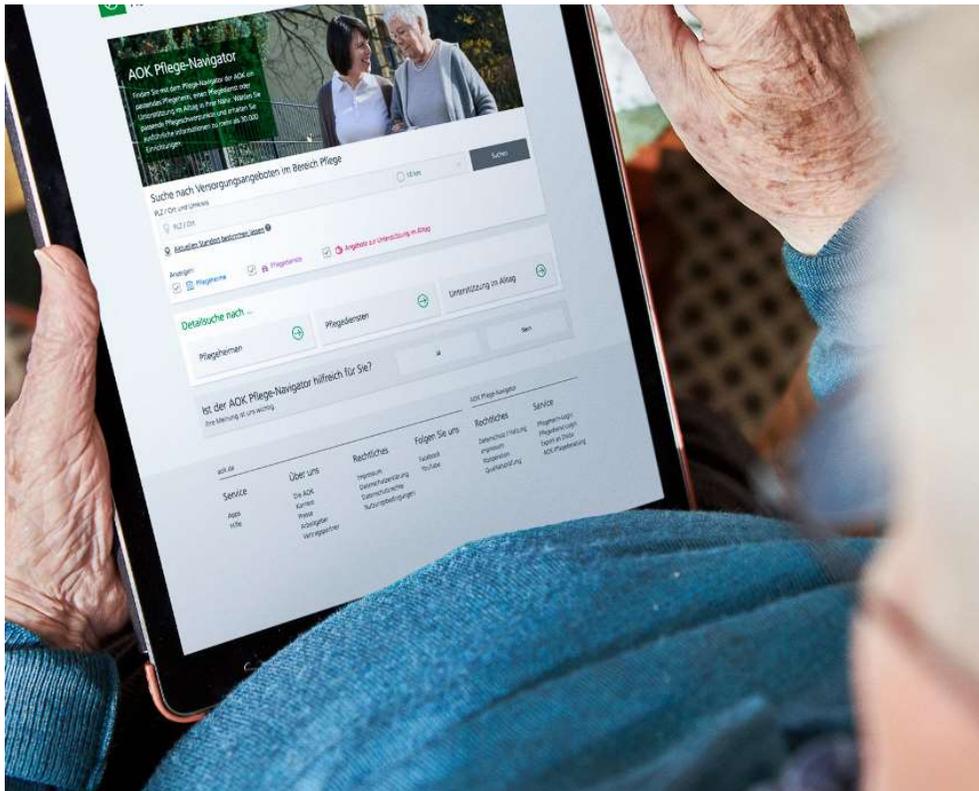
## Behandlungsfehler: So hilft die AOK

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 **100 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.



# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



## Pflegeberatung: Ein gemeinsamer Plan

In der Pflege bietet die AOK Bremen/Bremerhaven umfangreiche Beratung und ermöglicht eine passgenaue Versorgung. Wir geben in dieser schwierigen Situation Orientierung und sorgen für Durchblick bei den nötigen Maßnahmen. Pflegenden Angehörige unterstützen wir gezielt durch Entlastungsangebote.

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 etwa **1.800 Versorgungspläne** erstellt. Die Beratungsgespräche führten **14 qualifizierte Beraterinnen und Berater** durch.

# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



## Ärztliche Zweitmeinung: Wenn Sie unsicher sind

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

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



# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



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

Die AOK Bremen/Bremerhaven 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 den AOK-Gesundheitsnavigatoren können Sie z. B. Ärztinnen und Ärzte suchen und bewerten 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 Bremen/Bremerhaven verschiedene Selbsthilfegruppen finanziell und organisatorisch. [Mehr erfahren](#)

# Gesundheitsangebote



Die AOK Bremen/Bremerhaven 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.

[Broschüre "Gesundheit erleben"](#)

# Gesundheitsangebote



Im Jahr 2020 hatte die AOK Bremen/Bremerhaven 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. Für Gesundheitskurse externer Anbieter können Kosten anteilig erstattet werden.

[Mehr erfahren](#)

Im Jahr 2020 haben fast **1.100 unserer Versicherten** die Angebote der individuellen Gesundheitsförderung genutzt. Pro Teilnehmerin und Teilnehmer betragen die Ausgaben durchschnittlich **102 Euro**. Die Bewegungskurse standen dabei an erster Stelle. **Insgesamt** unterstützte die AOK Bremen/Bremerhaven ihre Versicherten mit rund **110.000 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 Bremen/Bremerhaven schließt laufend neue Versorgungsverträge ab. Hier werden **fünf ausgewählte Versorgungsverträge** vorgestellt.



# Besondere Versorgungsverträge der AOK Bremen/Bremerhaven

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Der kurze Weg - Mentale Gesundheit	Versicherte der AOK Bremen/Bremerhaven mit einer psychischen Erkrankung	Wer eine Lebenskrise bewältigen muss, ist oft auf Hilfe angewiesen. Gemeinsam mit „IVP Integrierte Versorgungsprogramme“ stellt die AOK Bremen/Bremerhaven betroffenen Menschen sehr schnell eine beratende Person zur Seite. Sie bespricht mit den Patienten, welche Therapien sich anbieten und woher sie schnell Hilfe bekommen, um das seelische Gleichgewicht wiederherzustellen.	<a href="#">Mehr erfahren</a>
Der kurze Weg - Schilddrüsengesundheit	Versicherte der AOK Bremen/Bremerhaven mit gutartigen Schilddrüsenknoten	Gutartige Schilddrüsenknoten werden in der Regel operativ entfernt. Im Bremer Zentrum für Nuklearmedizin am St. Joseph-Stift können AOK-Versicherte die gutartigen Knoten mit Hilfe die Echotherapie entfernen lassen. Die Echotherapie arbeitet mit Ultraschall - ohne Eingriff und Narbe.	<a href="#">Mehr erfahren</a>



# Besondere Versorgungsverträge der AOK Bremen/Bremerhaven

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Der kurze Weg – Herzgesundheit	Versicherte der AOK Bremen/Bremerhaven mit Verdacht auf eine Koronare Herzkrankheit unter bestimmten Voraussetzungen	Bei einem Verdacht auf eine koronare Herzkrankheit werden die Herzkranzgefäße häufig mit einem Herzkatheter untersucht, der durch die Adern bis zum Herzen geschoben wird. AOK-Versicherte können einen solchen Eingriff umgehen, indem sie im Zentrum für Moderne Diagnostik (Zemodi) eine sogenannte CT-Koronarangiographie durchführen lassen. Die Computertomografie funktioniert ohne Operation, ist risikoärmer und schonender, außerdem entfällt der sonst notwendige stationäre Aufenthalt im Krankenhaus.	<a href="#">Mehr erfahren</a>
Der kurze Weg – Schmerztherapie	Versicherte der AOK Bremen/Bremerhaven mit chronischen Schmerzen	Chronischer Schmerz kann die Lebensqualität der Betroffenen erheblich einschränken. AOK-Versicherte erhalten eine koordinierte Schmerztherapie, die deutlich über die reguläre Versorgung hinausgeht. Ärzte und Therapeuten stellen den individuellen Bedarf der Schmerzpatienten fest und organisiert eine in jedem Detail verbesserte Versorgung. Therapieabbrüche werden vermieden und der (weiteren) Chronifizierung der Schmerzen wird vorgebeugt.	<a href="#">Mehr erfahren</a>



# Besondere Versorgungsverträge der AOK Bremen/Bremerhaven

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Der kurze Weg - Netzhautfotografie	Versicherte der AOK Bremen/Bremerhaven mit einem Diabetes mellitus mit multiplen Komplikationen	Diabetiker können schwere Augenerkrankungen entwickeln, die über lange Zeit unentdeckt bleiben. Mit der Netzhautfotografie können solche Augenerkrankungen frühzeitig diagnostiziert werden. Dabei wird die Netzhaut mithilfe einer sogenannten Funduskamera eingehend untersucht, um minimale Veränderungen der Blutgefäße des Auges rechtzeitig zu erkennen. AOK-Versicherte, die an einem Diabetes mellitus erkrankt sind, können die Untersuchung einmal jährlich bei einem Augenarzt vornehmen lassen.	<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](#)



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



**909.444**  
Anträge  
und Rechnungen



**94,4 %**  
**Genehmigte** Anträge  
und Rechnungen



**5,6 %**  
**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 Bremen/Bremerhaven im Jahr 2020



## Hilfsmittel

**282.830** Anträge und Rechnungen

**95,6 %** genehmigt

**4,4 %** abgelehnt



## Pflegeleistungen

**62.028** Anträge und Rechnungen

**75,0 %** genehmigt

**25,0 %** abgelehnt



## Krankengeld

**8.695** Krankengeldfälle

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



## Reha\*

**2.408** Anträge und Rechnungen

**78,6 %** genehmigt

**21,4 %** abgelehnt



## Zahnersatz\*\*

**38.952** Anträge und Rechnungen

**93,8 %** genehmigt

**6,2 %** abgelehnt

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

\*\* Beinhaltet alle Heil- und Kostenpläne

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 Bremen/Bremerhaven 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 Bremen/Bremerhaven im Jahr 2020



## Hilfsmittel

**13,3 Tage** Pflegebetten

**3,7 Tage** Inkontinenzartikel\*

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



## Pflegeleistungen

**33,1 Tage** Feststellung  
Pflegebedürftigkeit: Erstantrag

**8,0 Tage** Kurzzeitpflege

**6,7 Tage** Verhinderungspflege



## Krankengeld

**1,9 Tage** Krankengeldzahlung



## Reha

**14,3 Tage** stationäre Rehabilitation

**34,7 Tage** Mutter-/Vater-Kind-Kur

**18,6 Tage** ambulante Badekur



## Zahnersatz

**5,4 Tage** Heil- und Kostenplan

\* Dies betrifft nur 1,8 % der Inkontinenzartikel; 98,2 % sind genehmigungsfrei. Wir sichern damit eine zeitnahe Versorgung unserer Versicherten

\*\* CPAP-Geräte sind bei der AOK Bremen/Bremerhaven genehmigungsfrei.

# 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.**

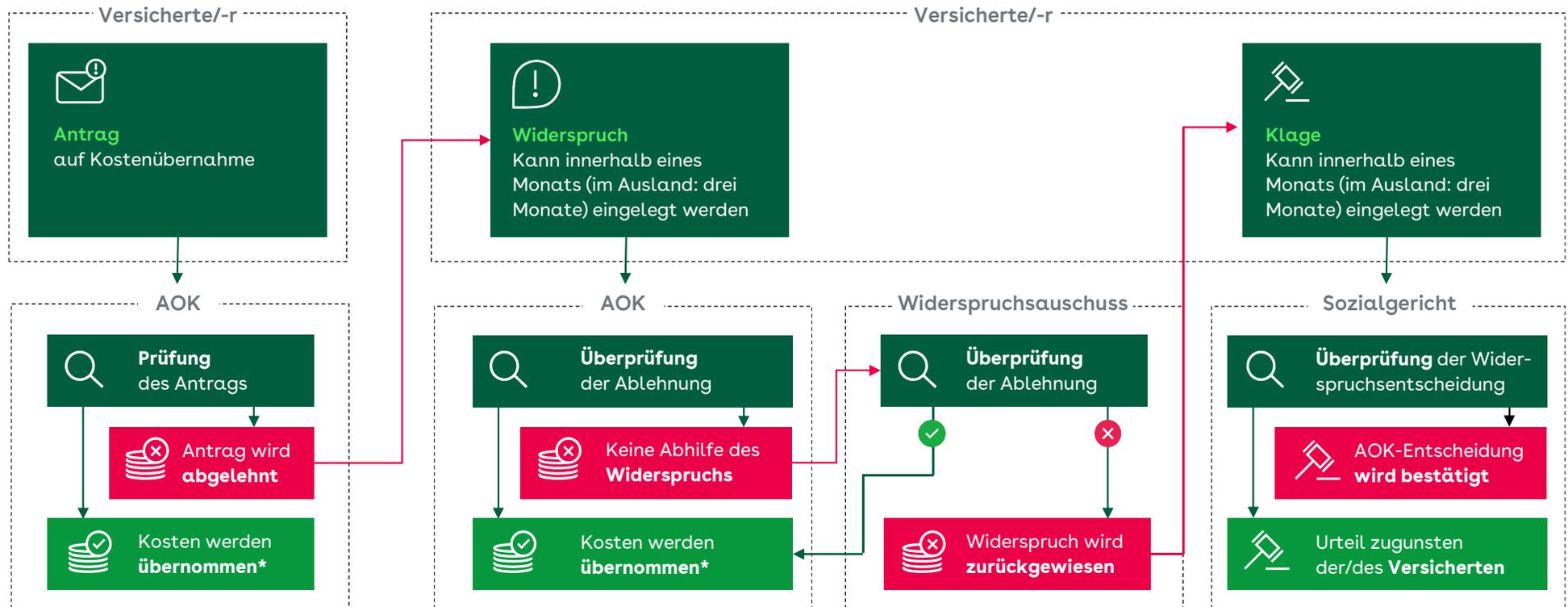
Sollten wir Ihren Antrag ablehnen, können Sie innerhalb eines Monats Widerspruch gegen diese Entscheidung einlegen. Dieser wird zuerst von internen Spezialistinnen und Spezialisten der AOK fachlich überprüft. Wenn wir die Entscheidung zu Ihren Gunsten abändern können, informieren wir Sie schnellstmöglich. Andernfalls legen wir Ihr Anliegen einem Widerspruchsausschuss vor.

Der Widerspruchsausschuss besteht in der AOK Bremen/Bremerhaven aus einer Vertretung der Arbeitgeber und einer Vertretung der Versicherten. Der Widerspruchsausschuss kann die Entscheidung der AOK revidieren oder bestätigen. Wenn Sie mit der Entscheidung des Widerspruchsausschusses nicht einverstanden sind, können Sie vor dem Sozialgericht Klage erheben.

Auf den Punkt gebracht:



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



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

Auf den Punkt gebracht:



# Fakten zu den Widersprüchen der AOK Bremen/Bremerhaven im Jahr 2020

Krankenversicherung

Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote\*

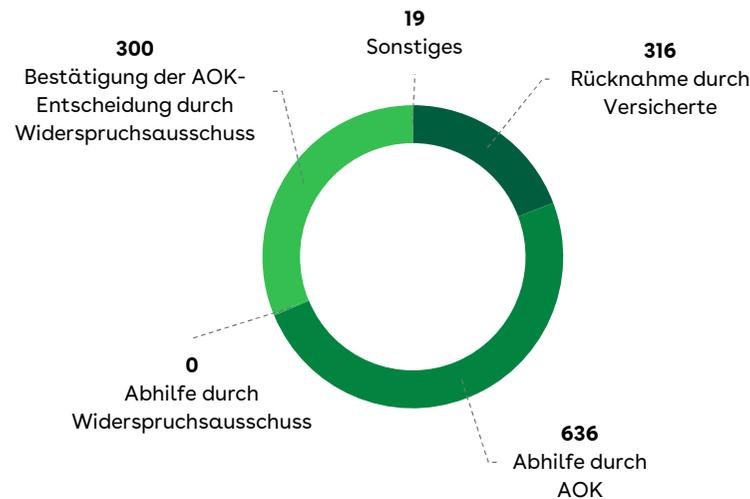
**1.359**

Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

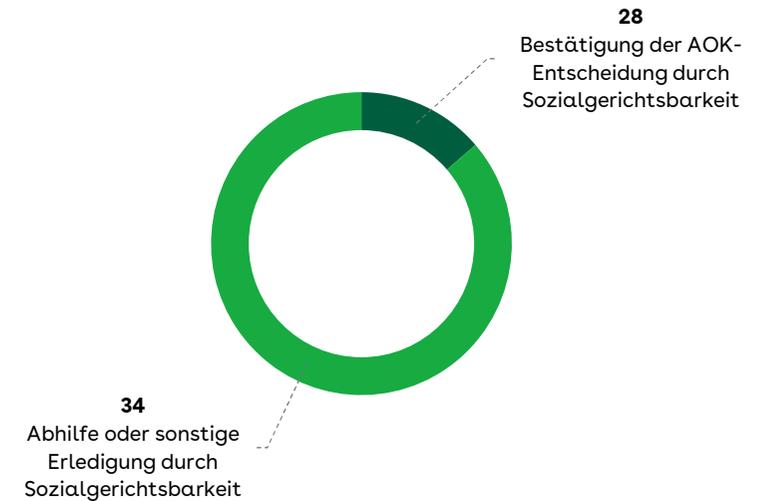
**0,2 %**

Widerspruchsquote

Erledigte Widersprüche im Berichtszeitraum\*\*



Erledigte Klageverfahren im Berichtszeitraum\*\*



\* Nicht enthalten sind unerledigte Widersprüche aus Vorjahren

\*\* Enthalten sind auch erledigte Widersprüche/Klageverfahren aus Vorjahren

Auf den Punkt gebracht:



# Fakten zu den Widersprüchen der AOK Bremen/Bremerhaven im Jahr 2020

Krankenversicherung

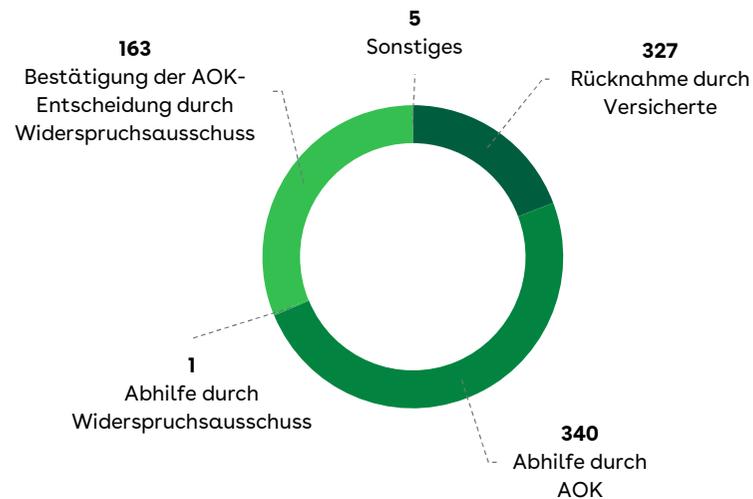
Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote\*

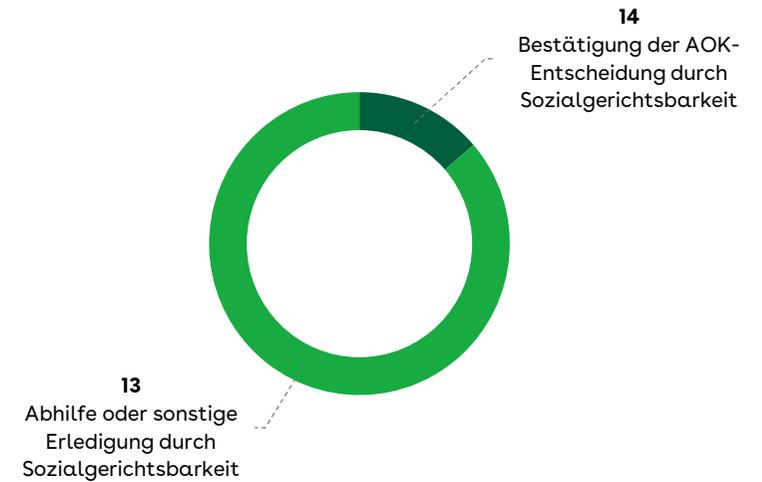
**833**  
Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

**1,3 %**  
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 Bremen/Bremerhaven ergeben, gehen wir auch darauf ein: selbstkritisch und lösungsorientiert. Die wichtigste Informationsquelle bleibt jedoch Ihre direkte – positive und negative – Kritik. Sie steht im Mittelpunkt unseres Feedback-Prozesses.

# Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen



Im Überblick: Das ist unser Feedback-Prozess

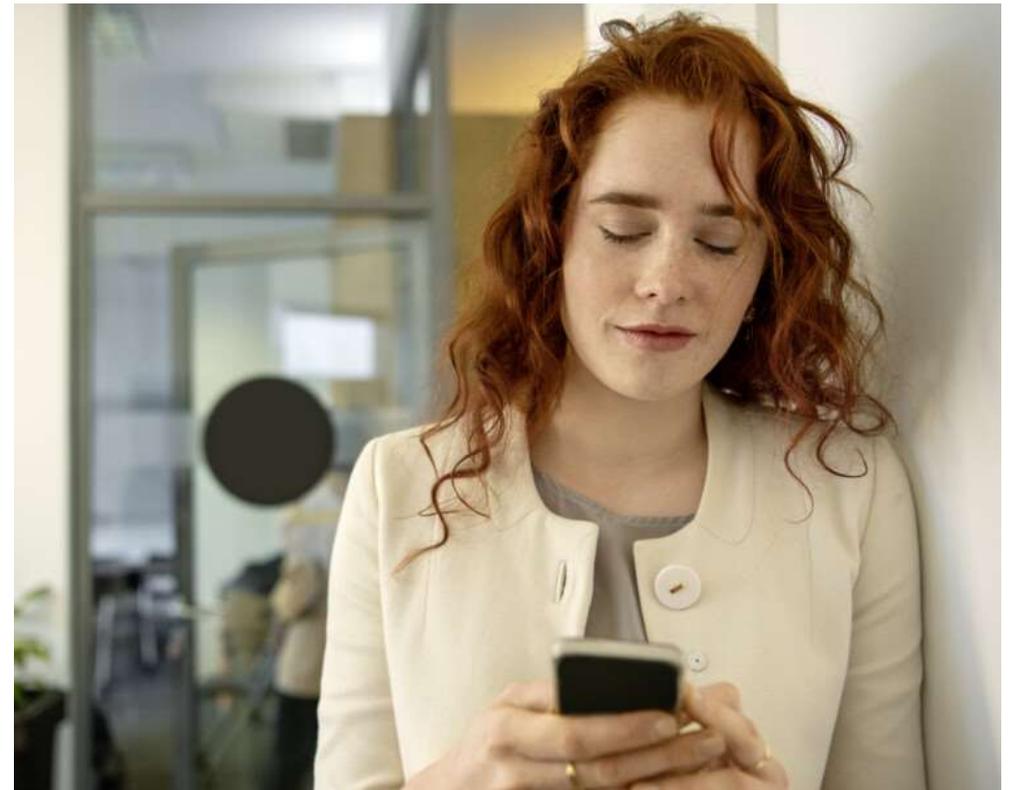
## Feedback äußern

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

Für Hinweise und Beschwerden stehen Ihnen folgende Kanäle offen:

- persönliches Gespräch in einer Geschäftsstelle
- Gespräch am Telefon
- Online-Kontaktformular
- Beschwerde-Hotline 0800 2 246465

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 Bremen/Bremerhaven 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 Kunden und wollen nicht recht haben. So können wir Ihnen immer besseren Service bieten und gleichzeitig unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motivieren. In der Regel bearbeiten wir Ihr Anliegen zeitnah. Ihre Zufriedenheit steht dabei im Mittelpunkt.

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

Meistens klären wir Hinweise und Beschwerden bereits im persönlichen oder telefonischen Gespräch mit Ihnen. Ist das nicht möglich, melden wir uns in der Regel innerhalb von drei Tagen bei Ihnen. Dabei nutzen wir den Kommunikationsweg, der für Sie am einfachsten ist.

# Feedback und Beschwerden: Was unsere Versicherten sagen



## Feedback-Nutzung durch AOK

Wir werten Ihre Hinweise regelmäßig aus: Welche Themen tauchen häufig auf? Welche sind besonders kritisch? So ziehen wir Rückschlüsse über aktuelle Beschwerdegründe und können stets auf den tatsächlichen Versichertenbedarf reagieren. Wenn nötig, veranlassen wir weitere Analysen, um die Ursachen von Beschwerden noch genauer zu erfahren.

Vermehrte Beschwerden und Hinweise teilen wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zeitnah mit, um diese entsprechend zu sensibilisieren. Wir besprechen regelmäßig die TOP-Beschwerdethemen und arbeiten laufend daran, die Ursachen zu beheben.



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 Bremen/Bremerhaven

Im Jahr 2020 waren wir für

**86 %**

aller Befragten  
wieder die erste Wahl.

**83 %**

der Befragten wollen mit  
hoher Wahrscheinlichkeit  
bei uns bleiben.

## Herausgeber

AOK Bremen/Bremerhaven  
Bürgermeister-Smidt-Straße 95  
28195 Bremen  
[aok.de/bremen](http://aok.de/bremen)

Redaktion Harald Popken