

2022

# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Niedersachsen

Relevante Angebote · Services · Leistungsinformationen

# Inhalt

|  |           |  |           |
|--|-----------|--|-----------|
| Vorwort  | 3         | <b>3. Leistungen und Kostenübernahme:</b>  |           |
| <b>1. Kontakt zur AOK Niedersachsen:</b>         |           | <b>Wie wir Sie unterstützen</b>            | <b>26</b> |
| <b>Wie Sie uns erreichen</b>                     | <b>5</b>  | Leistungen gesamt                          | 27        |
| Geschäftsstellen                                 | 6         | TOP-Leistungen                             | 29        |
| Telefonischer Kontakt                            | 7         | Leistungsantrag bei TOP-Leistungen:        |           |
| Online-Services                                  | 8         | Dauer der Bearbeitung                      | 31        |
| Beratung zu Hause                                | 10        | Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen | 33        |
| Mehrsprachige Beratung                           | 11        | <b>4. Feedback und Beschwerden:</b>        |           |
| <b>2. Leistungs- und Versorgungsangebote:</b>    |           | <b>Was unsere Versicherten sagen</b>       | <b>37</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>42</b> |
| Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen | 14        |  |           |
| Gesundheitsangebote                              | 20        |  |           |
| Besondere Versorgungsangebote                    | 22        |  |           |

# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Niedersachsen

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 Niedersachsen für Sie transparent.



# Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Niedersachsen

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 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/-e**

**Dr. Jürgen Peter**  
**Vorstandsvorsitzender**

**Jan Seeger**  
**Stellv. Vorstandsvorsitzender**

**Sandra Kuwatsch**  
**Mitglied des Vorstandes**

# 1. Kontakt zur AOK Niedersachsen: Wie Sie uns erreichen

Die AOK Niedersachsen 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 Niedersachsen garantiert Ihnen ein einzigartiges Netzwerk an Geschäftsstellen. Wir sind an **über 100 Standorten** in Niedersachsen flächendeckend vertreten. Damit hat die AOK Niedersachsen ein besonders dichtes Geschäftsstellennetz.

Nahezu alle unserer **Geschäftsstellen** erreichen Sie auch mit einem Rollstuhl, Rollator oder Kinderwagen problemlos. In allen unserer Kundencenter können Sie Beratungstermine vorab online vereinbaren und so Wartezeiten umgehen.

[Mehr erfahren](#)

**Hier finden Sie Ihre nächste Geschäftsstelle:**

Nutzen Sie einfach unsere [Geschäftsstellensuche](#).



# Telefonischer Kontakt

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

Sie erreichen uns kostenfrei rund um die Uhr unter der Nummer: **0800 0265637**



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





# 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 der [„Meine AOK“-Onlineservice, verfügbar als Onlineportal und App](#). 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, LinkedIn und Instagram können Sie sich über Angebote der AOK Niedersachsen 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.**

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

Das gesamte Leistungsangebot der AOK Niedersachsen 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 1265265**

Außerhalb Deutschlands\*\* **0049 3085614293**

\* 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 1265265**

Außerhalb Deutschlands\*\* **0049 3085614293**

\* 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 **1.105 Fällen** mögliche Schadensersatzansprüche geprüft, also in 37,38 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 **483 Begutachtungen** veranlasst, also **16,34 je 100.000 Versicherte**. Dabei können in einem Fall mehrere gutachterliche Bewertungen vorliegen, die berücksichtigt werden.

### Gewissheit

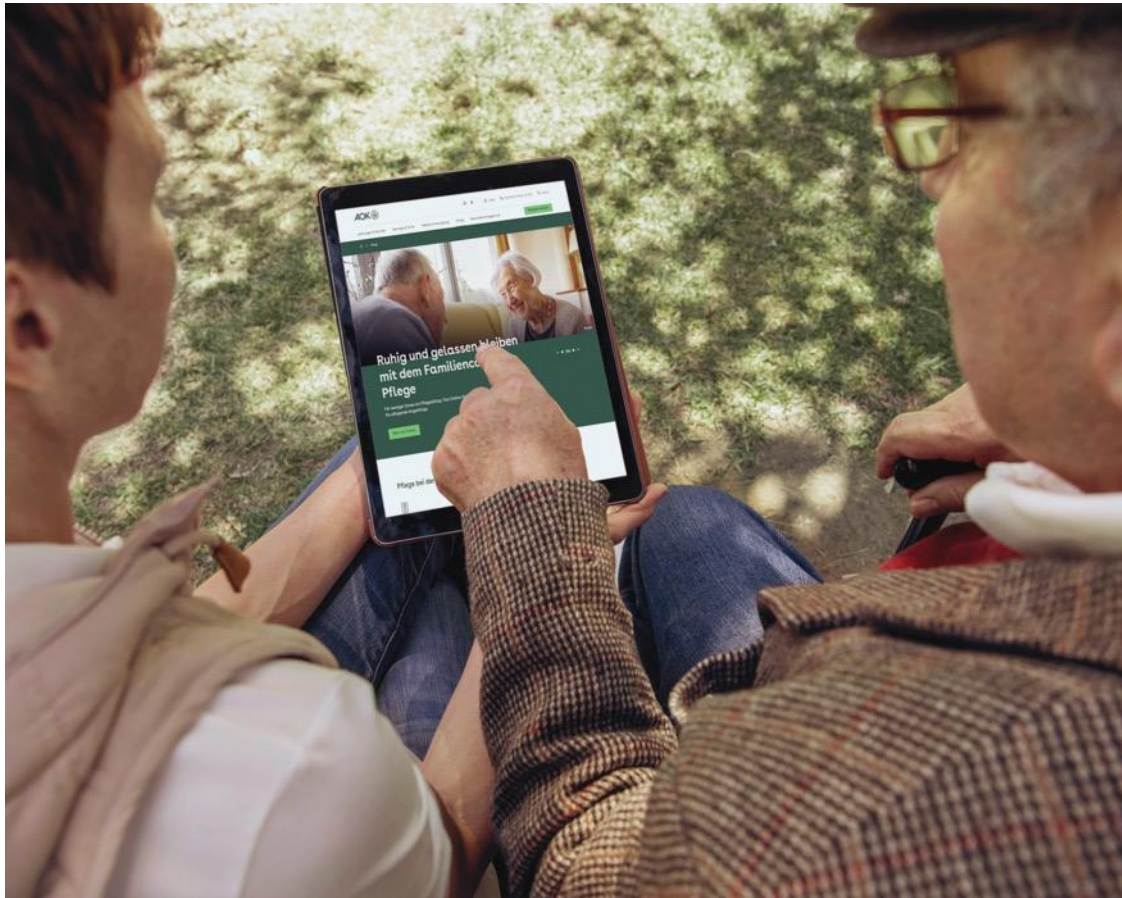
Sie erhalten Antworten auf Ihre Fragen.



Der Medizinische Dienst **bestätigte in 112** Begutachtungen den **Verdacht** auf einen Fehler in der Behandlung oder Pflege.

Das bedeutet, dass in **28,8 %** der Begutachtungen der **Verdacht bestätigt** wurde.

# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



## Pflegeberatung: Ein gemeinsamer Plan

In der Pflege bietet die AOK Niedersachsen 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 **4.156 Versorgungspläne** erstellt. Die Beratungsgespräche führten etwa **43 qualifizierte Beraterinnen und Berater** durch.

# Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen

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

Die AOK Niedersachsen 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 Niedersachsen verschiedene Selbsthilfegruppen finanziell und organisatorisch. [Mehr erfahren](#)

# Gesundheitsangebote



Die AOK Niedersachsen setzt sich für Ihre Gesundheit ein und unterstützt Sie bei einer gesunden Lebensweise. Deshalb bieten wir viel-fältige 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 Niedersachsen 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 **46.498-mal unserer Versicherten** die Angebote der individuellen Gesundheitsförderung genutzt. Pro Teilnehmerin und Teilnehmer betragen die Ausgaben durchschnittlich **90,30 Euro**. Die Bewegungskurse standen dabei an erster Stelle. **Insgesamt** unterstützte die AOK Niedersachsen ihre Versicherten mit **4.198.598 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 Niedersachsen schließt laufend neue Versorgungsverträge ab. Nachfolgend werden **sechs ausgewählte Versorgungsverträge** vorgestellt.

# Besondere Versorgungsverträge der AOK Niedersachsen

| Name des Vertrags   | Teilnehmende und Region  | Inhalt des Versorgungsangebots   | Weitere Informationen zum Versorgungsangebot |
|---|--|--|--|
| HerodikosPlus – Telemedizinische Bewegungstherapie bei Rücken- oder Knieschmerzen | Versicherte der AOK Niedersachsen ab 18 Jahren mit Rücken- oder Knieschmerzen, sofern der Schmerz nicht länger als 6 Monate andauert   | Versicherte mit Rücken- oder Knieschmerzen können mit dem Onlineprogramm „HerodikosPlus“ im Rahmen des Vertrages eine innovative digitale Versorgung kostenlos in Anspruch nehmen. Dabei werden individuelle Übungspläne in der Herodikos-App mit physiotherapeutischer Begleitung per Videosprechstunde kombiniert. Die App ist ein zertifiziertes Medizinprodukt, das von Ärztinnen, Ärzten und Fachkräften für Physiotherapie entwickelt wurde. | <a href="#">Mehr erfahren</a>                |
| Vertrag zur besonderen ambulanten Venentherapie                                   | Versicherte der AOK Niedersachsen ab 18 Jahren   | Versicherte mit Krampfadern können im Rahmen dieses Vertrags kostenlos auf eine moderne Behandlungsmethode zurückgreifen, die bislang noch keine Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung ist: Mithilfe von Laserstrahlen oder Radiowellen können Krampfadern (Varizen) ohne operativen Eingriff entfernt werden. Diese schonende Behandlung erfordert keinen Krankenhausaufenthalt.  | <a href="#">Mehr erfahren</a>                |
| INFORM  | primär versicherte Kinder und Jugendliche der AOK Niedersachsen mit einer Krebserkrankung, die Zugang zu diesen Leistungen über ihren behandelnden (Kinder-)Onkologen erhalten | Das Projekt hat das Ziel, die besten Therapiemöglichkeiten für krebskranke Kinder und Jugendliche mit einem Rückfall oder einer Hochrisikoerkrankung zu finden, für die keine etablierte Therapie mehr zur Verfügung steht. Dazu werden die Tumoren und Keimbahnen der Patienten in einer umfangreichen molekulargenetischen Untersuchung analysiert. Anschließend wird eine ärztliche Empfehlung zur individuellen Weiterbehandlung gegeben.      | <a href="#">Mehr erfahren</a>                |

# Besondere Versorgungsverträge der AOK Niedersachsen

| Name des Vertrags   | Teilnehmende und Region   | Inhalt des Versorgungsangebots   | Weitere Informationen zum Versorgungsangebot |
|---|---|--|--|
| Präzisionsbestrahlung mittels radiochirurgischer Therapieverfahren (z.B. Gamma-oder Cyberknife) | Versicherte der AOK Niedersachsen mit speziellen gut- oder bösartigen Tumoren, Gefäßmissbildungen oder funktionellen Störungen können bei bestimmten medizinischen Voraussetzungen dieses Therapieverfahren erhalten. | Das radiochirurgische Verfahren stellt eine moderne Technologie der typischerweise einmaligen punktgenauen Bestrahlung dar. Dieses findet unter höchsten Qualitätsstandards statt. Die radiochirurgische Behandlung erfolgt für die Patienten schonend und ambulant. In der Regel können Betroffene nach der Behandlung ihre Alltagsaktivitäten zeitnah wieder aufnehmen.  | <a href="#">Mehr erfahren</a>                |
| Ambulanter Einsatz von Smart-Ereignis-Rekordern   | Versicherte der AOK Niedersachsen mit der Diagnose „Synkope“ (ungeklärte Ohnmachtsanfälle), bei denen eine Abklärung durch ein 24h-EKG nicht erfolgreich war, können von der besonderen Versorgung profitieren.       | Mit einem Smart-Ereignis-Rekorder wird abgeklärt, ob Synkopen (Ohnmachtsanfälle) durch Herzrhythmusstörungen bedingt sind. Bei dieser innovativen Diagnostik ist nicht wie sonst ein operativer Eingriff nötig, der Smart-Ereignis-Rekorder wird mit einem Elektrodenpflaster auf der Brust befestigt und verursacht keinerlei Einschränkungen für den Patienten.  | <a href="#">Mehr erfahren</a>                |
| Gendiagnostik bei Lungenkrebs   | Versicherte der AOK Niedersachsen erhalten Zugang zu den Leistungen über ihre behandelnde Klinik oder onkologische Facharztpraxis.  | Bessere Diagnostik und eine passgenauere, innovative Therapie für Versicherte, die an Lungenkrebs erkrankt sind. Deren Tumorgewebe wird auf spezielle Zellmutationen untersucht. Der vorliegende Befund wird von mehreren Ärztinnen und Ärzten des „nationalen Netzwerks Genomische Medizin (nNGM) Lungenkrebs“ aus unterschiedlichen Fachrichtungen beurteilt, die dann über die besten Therapieoptionen beraten. | <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 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



**11.580.844**  
Anträge  
und Rechnungen



**97,3 %**  
**genehmigte** Anträge  
und Rechnungen



**2,7 %**  
**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 Niedersachsen im Jahr 2022



## Hilfsmittel

**3.798.927** Anträge und Rechnungen

**3.753.435 / 98,8 %** genehmigt

**45.492 / 1,2 %** abgelehnt



## Feststellung der Pflegebedürftigkeit

**44.047** Anträge

**33.370 / 75,8 %** genehmigt

**10.614 / 24,1 %** abgelehnt

63 / 0,1 % erledigt auf sonstige Art



## Krankengeld

**100.178** abgeschlossene Krankengeldfälle

**7.694** 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\*

**40.780** Anträge und Rechnungen

**33.568 / 82,3 %** genehmigt

**7.212 / 17,7 %** abgelehnt



## Zahnersatz

**619.304** Anträge und Rechnungen

**561.191 / 90,6 %** genehmigt

**58.113 / 9,4 %** abgelehnt

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

# 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 Niedersachsen 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 Niedersachsen im Jahr 2022



## Hilfsmittel

**8,0 Tage** Pflegebetten

**0,0 Tage** Inkontinenzartikel\*

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



## Pflegeleistungen

**38,2 Tage** Feststellung  
Pflegebedürftigkeit: Erstantrag

**12,4 Tage** Kurzzeitpflege

**12,7 Tage** Verhinderungspflege



## Krankengeld

**1,4 Tage** Krankengeldzahlung



## Rehabilitation/Vorsorge

**13,3 Tage** stationäre Rehabilitation

**34,0 Tage** Mutter-/Vater-Kind-Kur

**9,2 Tage** ambulante Badekur



## Zahnersatz

**9,2 Tage** Heil- und Kostenplan

\* Die gängigen Inkontinenzartikel sind bei der AOK Niedersachsen genehmigungsfrei.

\*\*Die Erstversorgung mit CPAP-Geräten ist bei der AOK Niedersachsen genehmigungsfrei.

Wir sichern damit eine zeitnahe Versorgung unserer Versicherten.



# Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen

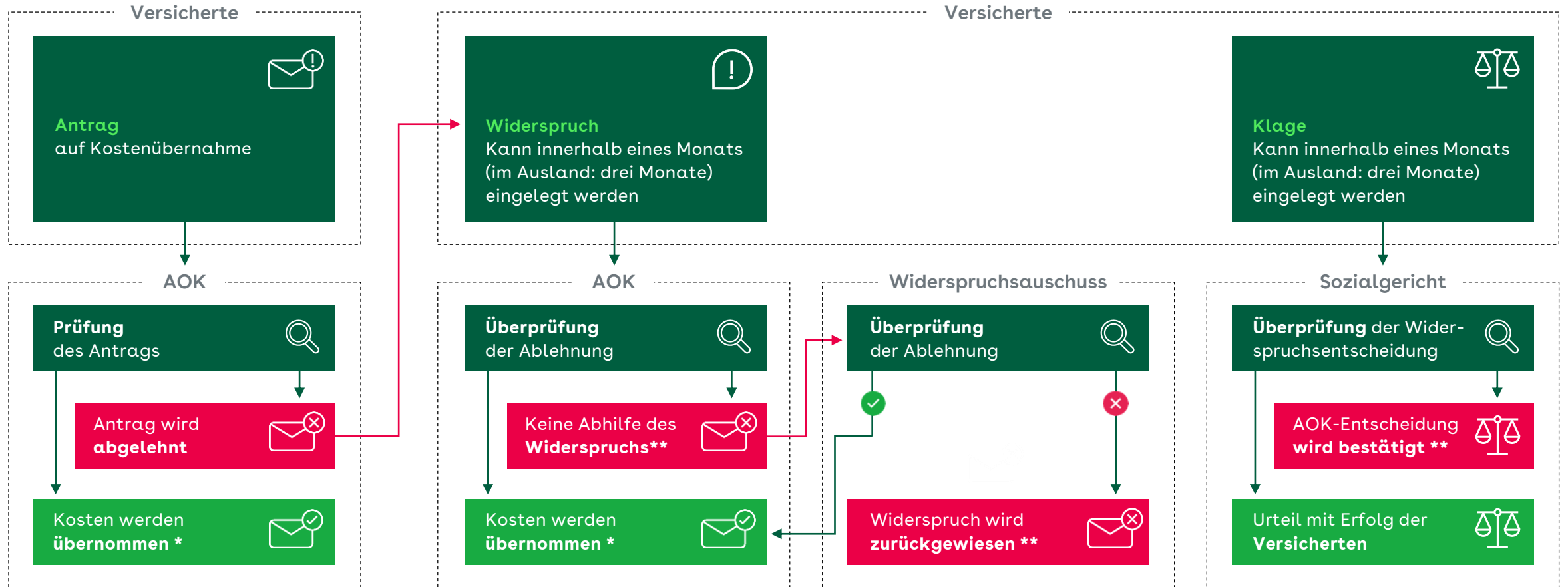
**Die Ablehnung einer Leistung trifft bei Versicherten oft auf wenig Verständnis. Uns ist es deshalb besonders wichtig, Ihnen zu erklären, warum wir gegebenenfalls die Kosten für eine Leistung nicht übernehmen können – offen und verständlich. Außerdem klären wir darüber auf, ob Alternativen möglich sind und was Sie tun können, wenn Sie mit der Entscheidung nicht einverstanden sind.**

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

Der Widerspruchsausschuss besteht in der AOK Niedersachsen 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.

\*\* Ohne Erfolg der Versicherten

Auf den Punkt gebracht:

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

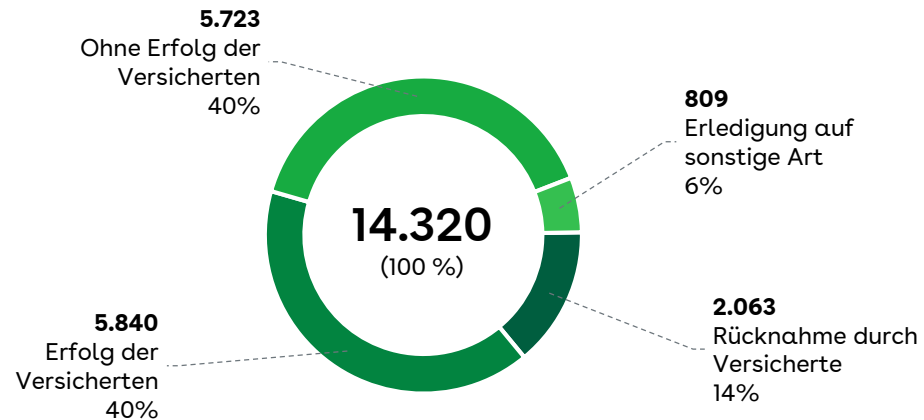
Krankenversicherung

Pflegeversicherung

14.320  
Eingegangene Widersprüche

0,13 %  
Widerspruchsquote

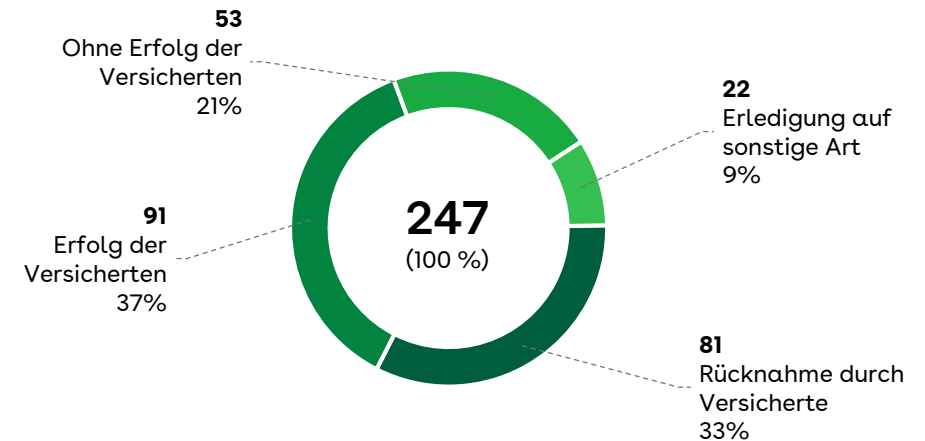
14.435  
Erledigte Widersprüche\*



570  
Eingegangene Klagen

0,01 %  
Klagequote

247  
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

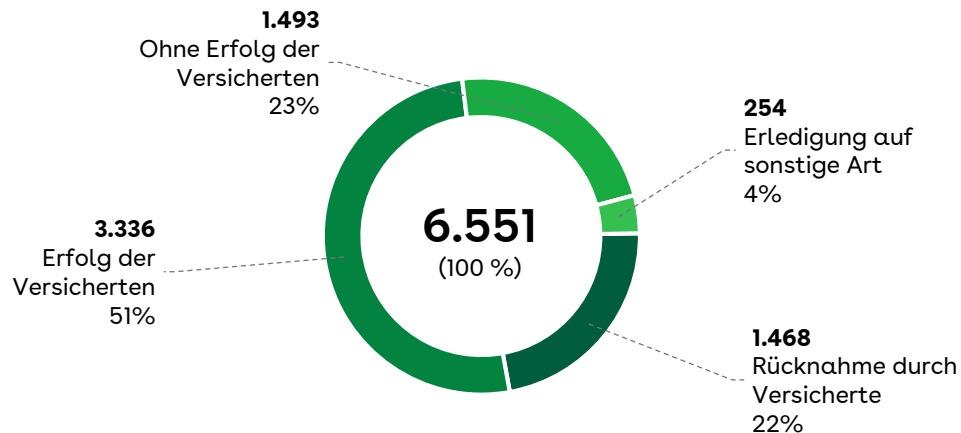
Krankenversicherung

**Pflegeversicherung**

**6.497**  
Eingegangene Widersprüche

**1,22 %**  
Widerspruchsquote

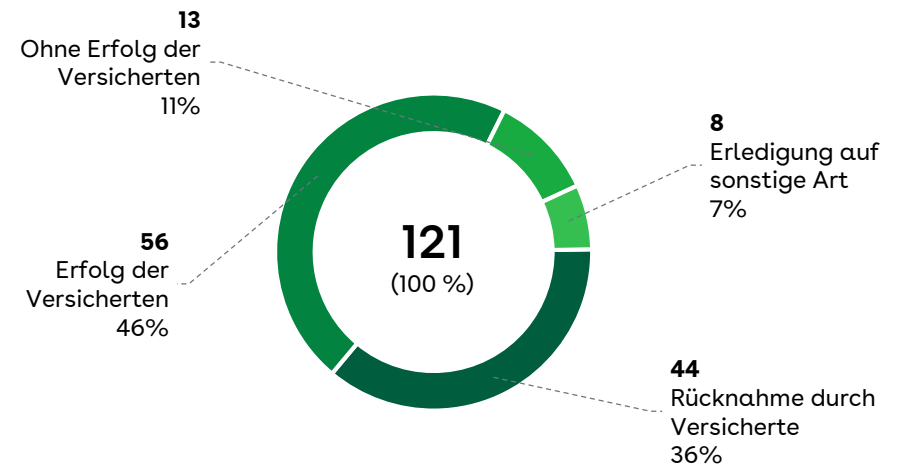
**6.551**  
Erledigte Widersprüche\*



**210**  
Eingegangene Klagen

**0,04 %**  
Klagequote

**121**  
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 Niedersachsen 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

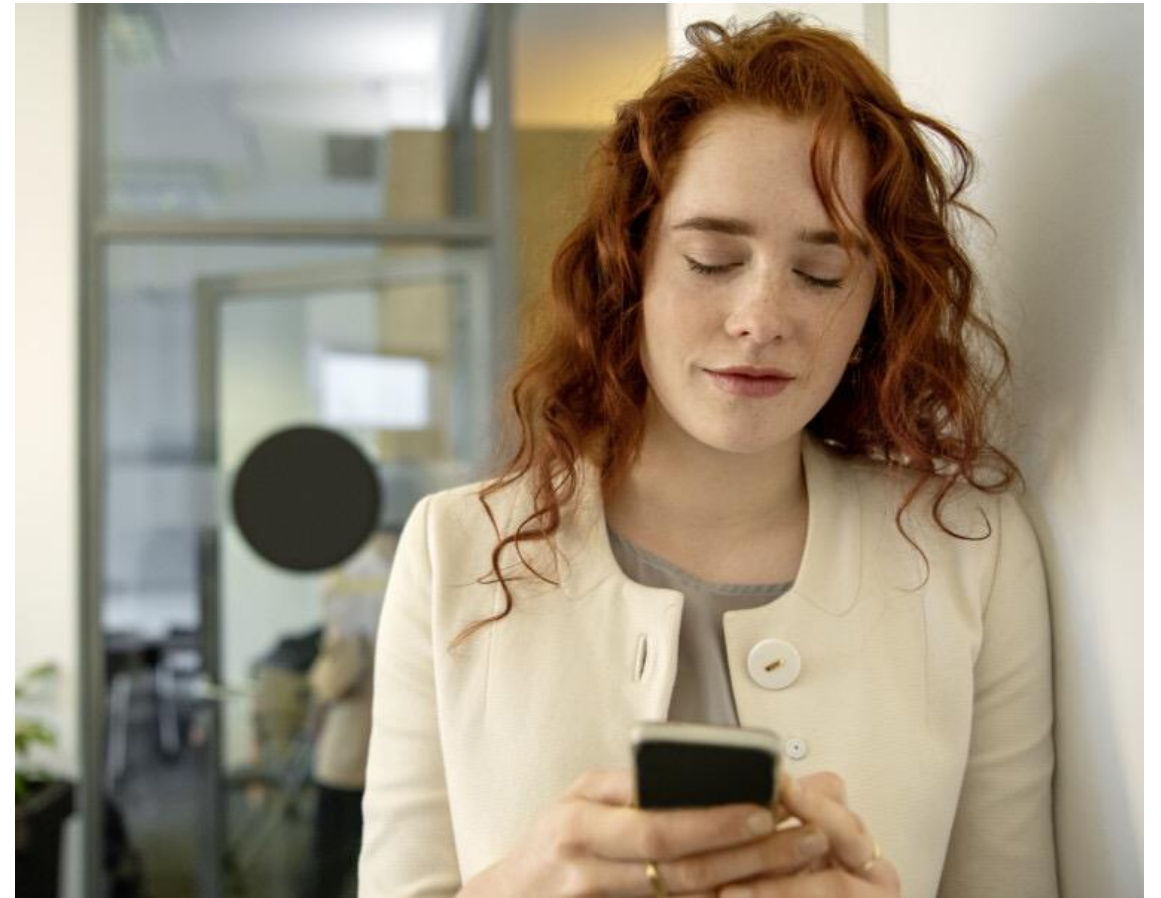
## Feedback äußern

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

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 Niedersachsen 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.

Damit das reibungslos funktioniert, haben wir ein speziell geschultes Team von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. 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. 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. 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. So erfahren wir auch die Meinung der Versicherten, die von sich aus 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 „IMK GmbH: Institut für angewandte Marketingforschung“ 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 Niedersachsen

Im Jahr 2022 waren wir für

**82 %**

aller Befragten  
wieder die erste Wahl.

**93 %**

der Befragten wollen mit  
hoher Wahrscheinlichkeit  
bei uns bleiben.

\* Bei den Ergebnissen wurden jeweils die Werte der TOP 2 Antworten berücksichtigt.

# 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.



## AOK Niedersachsen. Die Gesundheitskasse.

### Direktion

Hildesheimer Str. 273

30519 Hannover

Tel.: 0511 8701-0

Fax: 0511 8701-15989

E-Mail: [aok.service@nds.aok.de](mailto:aok.service@nds.aok.de)

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