

2021



Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Rheinland- Pfalz/Saarland

Relevante Angebote · Services · Leistungsinformationen

AOK Rheinland-Pfalz/Saarland
Die Gesundheitskasse.



Vorwort	3		
1. Kontakt zur AOK Rheinland-Pfalz/Saarland:			
Wie Sie uns erreichen	5		
Geschäftsstellen	6		
Telefonischer Kontakt	7		
Online-Services	8		
Beratung zu Hause	10		
Mehrsprachige Beratung	11		
2. Leistungs- und Versorgungsangebote:			
Was wir Ihnen bieten	12		
Leistungen A - Z	13		
Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen	14		
Gesundheitsangebote	20		
Besondere Versorgungsangebote	22		
		3. Leistungen und Kostenübernahme:	
		Wie wir Sie unterstützen	26
		Leistungen gesamt	27
		TOP-Leistungen	29
		Leistungsantrag bei TOP-Leistungen:	
		Dauer der Bearbeitung	31
		Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen	33
		4. Feedback und Beschwerden:	
		Was unsere Versicherten sagen	37
		5. Versichertenbefragungen:	
		Wie wir Ihre Meinung einholen	42



Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland

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 Rheinland-Pfalz/Saarland für Sie transparent.



Dr. Martina Niemeyer
Vorstandsvorsitzende



Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland

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.

Ihre

Dr. Martina Niemeyer
Vorstandsvorsitzende

1. Kontakt zur AOK Rheinland-Pfalz/Saarland: Wie Sie uns erreichen

Die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland 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



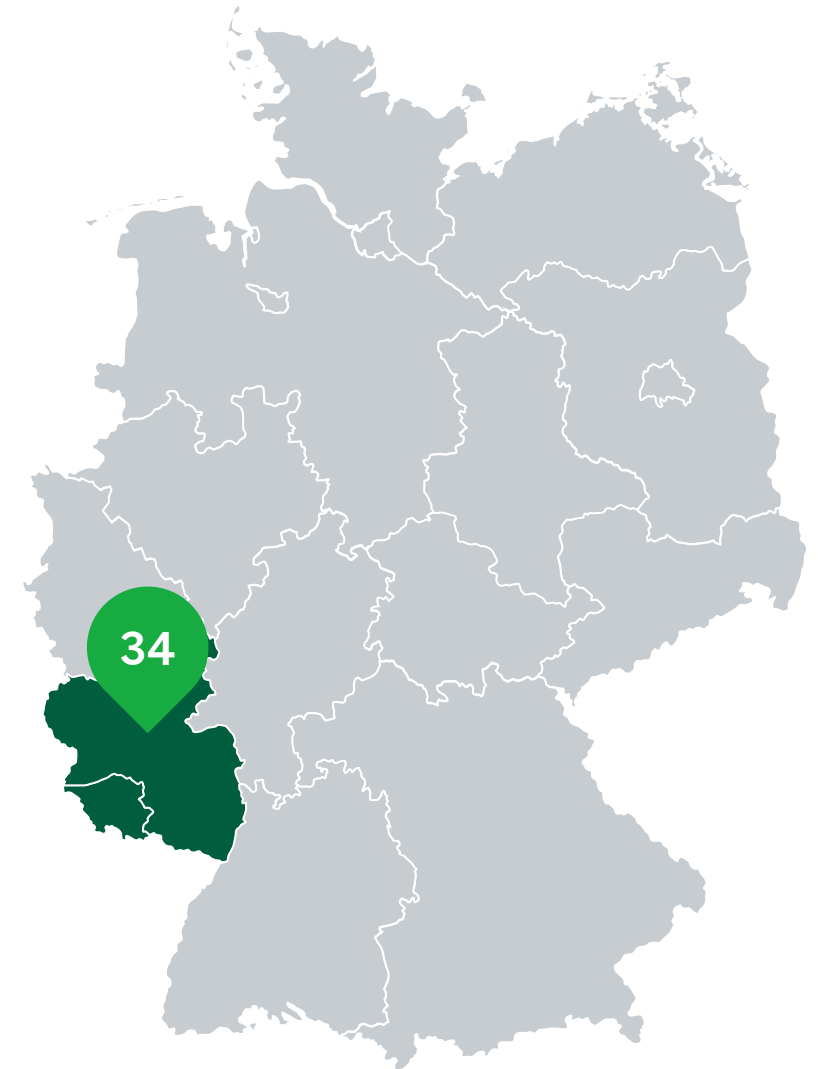
Guter Service einer Krankenkasse zeichnet sich unter anderem durch eine gute Erreichbarkeit vor Ort aus. Diese Nähe ermöglicht es Ihnen, Ihre Fragen schnell und im persönlichen Gespräch zu klären.

Die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland garantiert Ihnen ein einzigartiges Netzwerk an Kundencentern. Wir sind mit **34 Standorten** in den Regionen Rheinland-Pfalz und Saarland flächendeckend vertreten. Die maximale Entfernung zu einem unserer Kundencenter beträgt in unseren Regionen **20 km**. Damit hat die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland ein besonders dichtes Kundencenternetz.

24 unserer **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 Kundencenter:

Nutzen Sie einfach unsere [Kundencentersuche](#).



Telefonischer Kontakt



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

Unter diesen Nummern erreichen Sie uns rund um die Uhr:

Innerhalb Deutschlands* 0800 477 2000

* Kostenfrei.



Kontakt zur AOK Rheinland-Pfalz/Saarland: Wie Sie uns erreichen

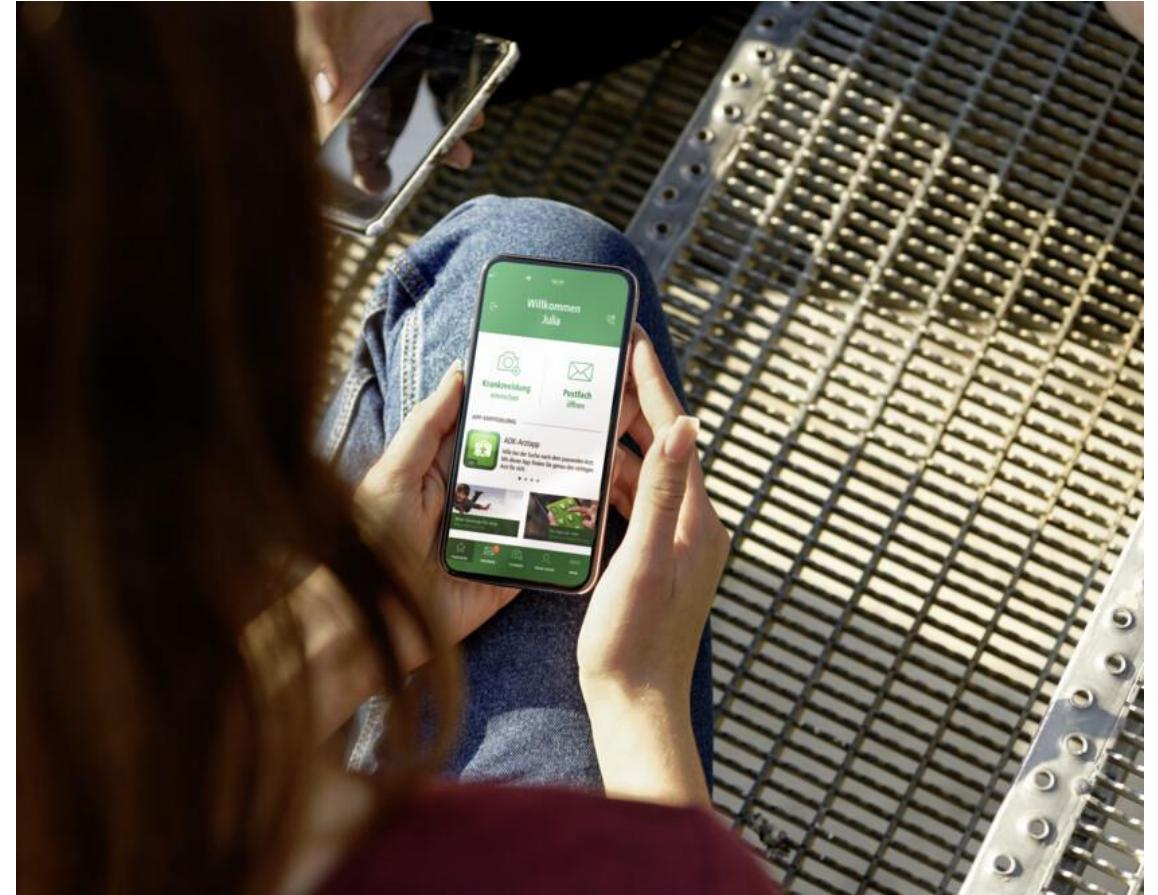
Online-Services



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 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 [hier](#).





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.

Videochat

Über eine Kooperation mit der VR Bank Südpfalz eG können wir Ihnen eine persönliche Serviceberatung in Echtzeit per Video anbieten. [Mehr erfahren.](#)

Außerdem bieten wir eine digital unterstützte Telefonberatung an (Co-Browsing). Sie können gemeinsam mit Ihrer Kundenberaterin oder Ihrem Kundenberater Dokumente ausfüllen, unterzeichnen und austauschen. Auf Wunsch ist auch ein Chat oder Video-Chat möglich.

Social Media

Auf Facebook, YouTube, Twitter und Instagram können Sie sich über Angebote der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland 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 Rheinland-Pfalz/Saarland bietet Ihnen Beratung in diesen Sprachen an:

- Englisch
- Französisch
- Spanisch
- Polnisch
- Rumänisch
- und viele mehr.

„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 Rheinland-Pfalz/Saarland bietet darüber hinaus besondere Leistungen, um Ihre Gesundheit zu erhalten und Ihre Versorgung im Krankheitsfall optimal zu gestalten.

Das gesamte Leistungsangebot der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland 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.

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 3085 6149 3

* 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 nur AOK-Versicherte in Anspruch nehmen.

[Mehr erfahren](#)

Innerhalb Deutschlands* 0800 1 265 265

Außerhalb Deutschlands** 0049 2219 1406 14

* Kostenfrei.

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



Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen



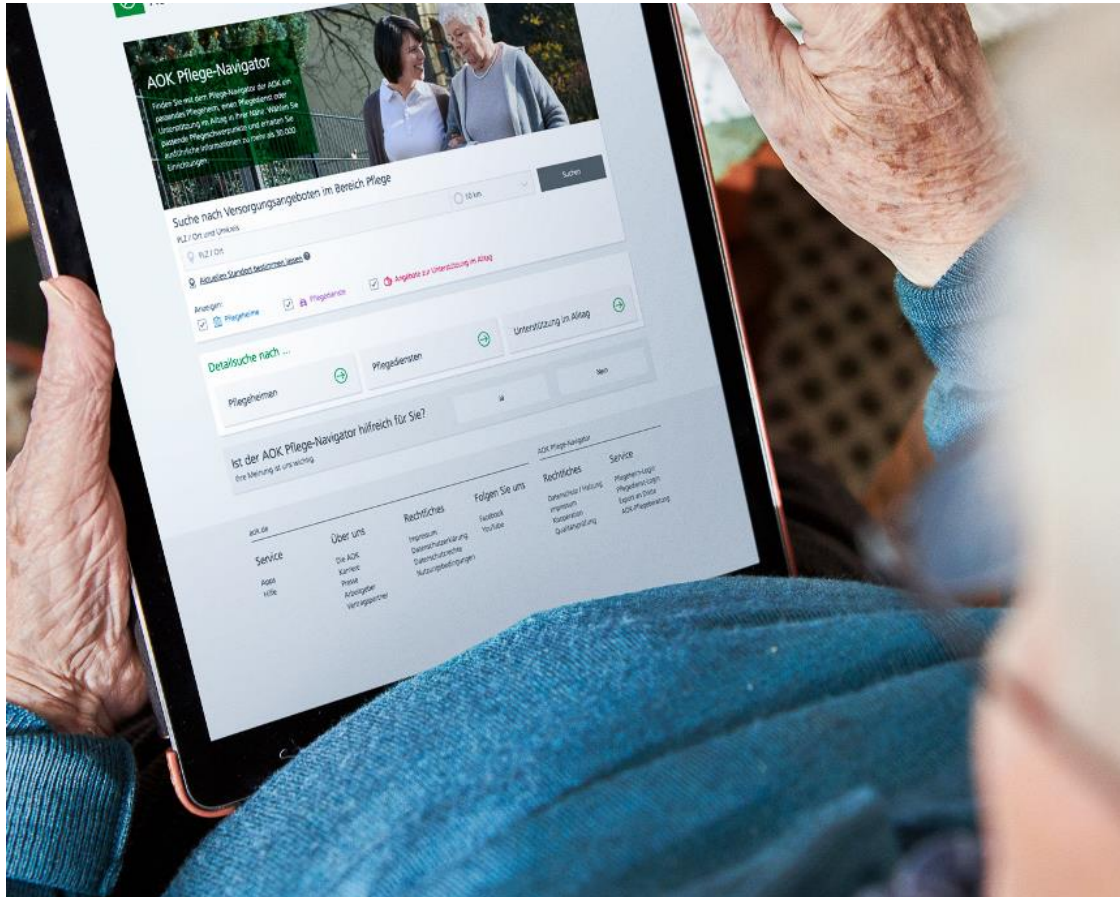
Behandlungsfehler: So hilft die AOK

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 2021 haben wir uns in rund **665 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 Rheinland-Pfalz/Saarland 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, welche die Beratungsinhalte sowie vereinbarte Maßnahmen enthält. Im Jahr 2021 wurden insgesamt **8597 Versorgungspläne** erstellt. Die Beratungsgespräche führten **46 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 Rheinland-Pfalz/Saarland 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 Rheinland-Pfalz/Saarland verschiedene Selbsthilfegruppen finanziell und organisatorisch. [Mehr erfahren](#)

Gesundheitsangebote



Die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland 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 2021 hatte die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland 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 2021 haben fast **3650 unserer Versicherten** die Angebote der individuellen Gesundheitsförderung genutzt. Pro Teilnehmerin und Teilnehmer betragen die Ausgaben durchschnittlich **150 Euro**. **Insgesamt** unterstützte die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland ihre Versicherten mit **506.242,26 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 Rheinland-Pfalz/Saarland schließt laufend neue Versorgungsverträge ab. Nachfolgend werden **fünf ausgewählte Versorgungsverträge** vorgestellt.



Besondere Versorgungsverträge der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
Online-Sprechzimmer	Alle bei der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland versicherten Patienten der teilnehmenden Praxen in den Regionen Donnersbergkreis, Alzey-Worms und Trier	Patienten von teilnehmenden Arztpraxen können unabhängig von den Praxissprechstunden ihre persönliche Kommunikation mit der Ärztin/dem Arzt in Form eines gesicherten Messengerdienstes nutzen. Es können datengeschützt individuelle Fragestellungen, Informationen und Bilder ausgetauscht werden. Somit bietet das Online-Sprechzimmer die fallabschließende Arztberatung in nichtdringlichen Fällen. Arzt und Patient können zeitversetzt kommunizieren.	Mehr erfahren
proSeele	Versicherte der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland mit psychisch bedingten Krankheitsbildern und mindestens 2 Krankenhausaufenthalten in den letzten 3 Jahren	Das Projekt soll die betroffenen Menschen in schwierigen Krankheitsphasen unterstützen. Durch eine telemedizinische Betreuung über eine App mit Tagebuchfunktion, eine immer erreichbare Hotline und erkrankungsspezifischer Wissensvermittlung können die Betroffenen jederzeit Hilfe bekommen. Bei Bedarf erfolgt auch eine Betreuung vor Ort.. Langfristig wird die Lebensqualität der Versicherten verbessert und die psychosoziale Leistungsfähigkeit wieder hergestellt.	Mehr erfahren



Besondere Versorgungsverträge der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
PATEGO	Versicherte der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland älter als 69 Jahre mit ersten Anzeichen einer geriatrischen Einschränkung. .	Die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland unterstützt ihre Versicherten mit dem exklusiven Betreuungsprogramm, damit diese selbstbestimmt und möglichst dauerhaft im gewohnten Umfeld bleiben können.	Mehr erfahren
Innovationsfondprojekt „HandinHand“	Chronisch kranke Versicherte der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland ab 60 Jahren in der Region Ahrweiler	In der Bevölkerung ländlicher Regionen steigt der Anteil älterer Menschen mit einem hohen medizinischen Versorgungsbedarf. Zugleich fehlen Nachwuchsärzte, die den steigenden Versorgungsbedarf decken können. Durch die Delegation ärztlicher Tätigkeiten an eine Pflegeexpertin oder einen Pflegeexperten wird die Hausärztin oder der Hausarzt bei der zeitlich aufwändigen Begleitung chronisch kranker Menschen entlastet.	Mehr erfahren
Projekt Adipositas	AOK-Versicherte über 15 Jahre mit Übergewicht im Einzugsgebiet Mainz, Koblenz, Herxheim (Pfalz) und St. Ingbert	Durch eine Kombination aus individuell zugeschnittenem Trainingsprogramm und der Unterstützung durch die digitale Adipositas-Therapie von Oviva können übergewichtige Versicherte ihre Lebensgewohnheiten umstellen und Gewicht verlieren.	Mehr erfahren

Besondere Versorgungsangebote



Strukturierte Behandlungsprogramme für chronisch Erkrankte

Mit „AOK-Curaplan“ bieten wir Menschen mit bestimmten chronischen Krankheiten speziell abgestimmte Behandlungsprogramme an. Sie richten sich an Patientinnen und Patienten mit Diabetes mellitus Typ 1 und Typ 2, koronarer Herzkrankheit, Brustkrebs, Asthma bronchiale oder chronisch atemwegsverengenden Lungenerkrankungen (COPD).

Wenn Sie an einem der Programme teilnehmen, werden Sie von Ihren Ärztinnen und Ärzten besonders engmaschig betreut. Weitere wichtige Bestandteile der Programme sind Schulungen sowie Beratung zum Lebensalltag mit Ihrer Krankheit. Auch der Austausch der an der Behandlung Beteiligten ist zentral. So verringert sich das Risiko für Komplikationen oder Folgeschäden und Ihre Lebensqualität steigt. Die Teilnahme ist freiwillig und für Sie kostenfrei. [Mehr erfahren](#)



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 2021



4.636.154
Anträge
und Rechnungen



96 %
genehmigte Anträge
und Rechnungen



4%
abgelehnte Anträge
und Rechnungen

TOP-Leistungen



Unsere Versicherten beantragen einige Leistungen häufig. Im Einzelnen sind das: Kuren/Rehabilitationsleistungen, Zahnersatz, Hilfsmittel, Krankengeld und Pflegeleistungen. Wir fassen sie unter dem Begriff „TOP-Leistungen“ zusammen. Da diese Angebote der Gesundheitskasse sehr gefragt sind, geben wir Ihnen hier einen Überblick über die konkreten Zahlen.



Ergebnisse der TOP-Leistungen der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland im Jahr 2021



Hilfsmittel

1.799.471 Anträge und Rechnungen

97% genehmigt

3% abgelehnt



Pflegeleistungen

418.742 Anträge und Rechnungen

90 % genehmigt

10 % abgelehnt



Krankengeld

42.301 Krankengeldfälle

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



Reha*

18.398 Anträge und Rechnungen

73 % genehmigt

27 % abgelehnt



Zahnersatz**

180.115 Anträge und Rechnungen

96 % genehmigt

4 % abgelehnt

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

** Beinhaltet alle Heil- und Kostenpläne



Dauer der Bearbeitung

Wir wissen, wie wichtig es ist, benötigte Leistungen so schnell wie möglich zu erhalten. Deshalb sind die Bearbeitungszeiten für uns ein wichtiges Qualitätsmerkmal.

Die AOK Rheinland-Pfalz/Saarland 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.





Durchschnittliche Bearbeitungszeit für TOP-Leistungen in Kalendertagen der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland im Jahr 2021



Hilfsmittel

3,7 Tage Pflegebetten

0 Tage Inkontinenzartikel*

0 Tage CPAP-Geräte (Schlafmasken)



Pflegeleistungen

36,1 Tage Feststellung
Pflegebedürftigkeit: Erstantrag

12,4 Tage Kurzzeitpflege

8,2 Tage Verhinderungspflege



Krankengeld

2,44 Tage Krankengeldzahlung



Reha

10,9 Tage stationäre Rehabilitation

12,1 Tage Mutter-/Vater-Kind-Kur

6,9 Tage ambulante Badekur



Zahnersatz

10,5 Tage Heil- und Kostenplan

* Bei Inkontinenzartikeln verzichten wir auf die Genehmigung. Bei CPAP-Geräten erfolgt die Versorgung direkt im Schlaflabor. 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 bei der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland setzt sich aus der gleichen Anzahl von Vertretern der Versicherten sowie der Arbeitgeber zusammen. Der Widerspruchsausschuss kann die Entscheidung der AOK revidieren oder bestätigen. Wenn Sie mit der Entscheidung des Widerspruchsausschusses nicht einverstanden sind, können Sie vor dem Sozialgericht Klage erheben.



So ist der Ablauf bei einem Widerspruch (vereinfachte Darstellung)



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



Fakten zu den Widersprüchen der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland im Jahr 2021

Krankenversicherung

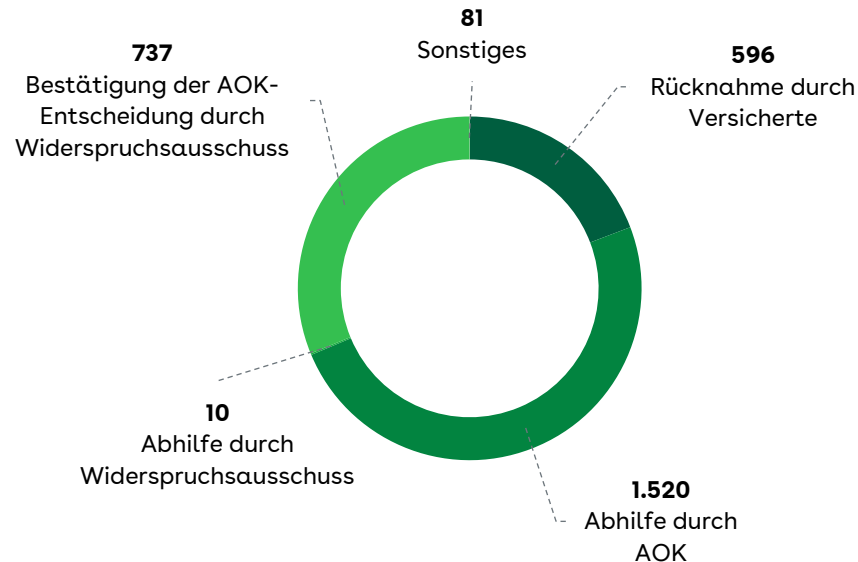
Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote*

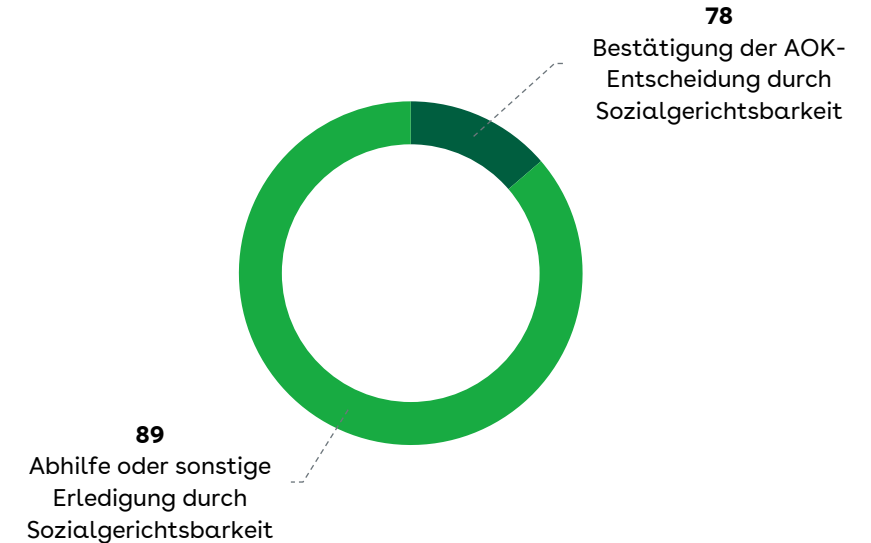
3.144
Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

0,07 %
Widerspruchsquote

Erledigte Widersprüche im Berichtszeitraum**



Erledigte Klageverfahren im Berichtszeitraum**



* Nicht enthalten sind unerledigte Widersprüche aus Vorjahren

** Enthalten sind auch erledigte Widersprüche/Klageverfahren aus Vorjahren



Fakten zu den Widersprüchen der AOK Rheinland-Pfalz/Saarland im Jahr 2021

Krankenversicherung

Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote*

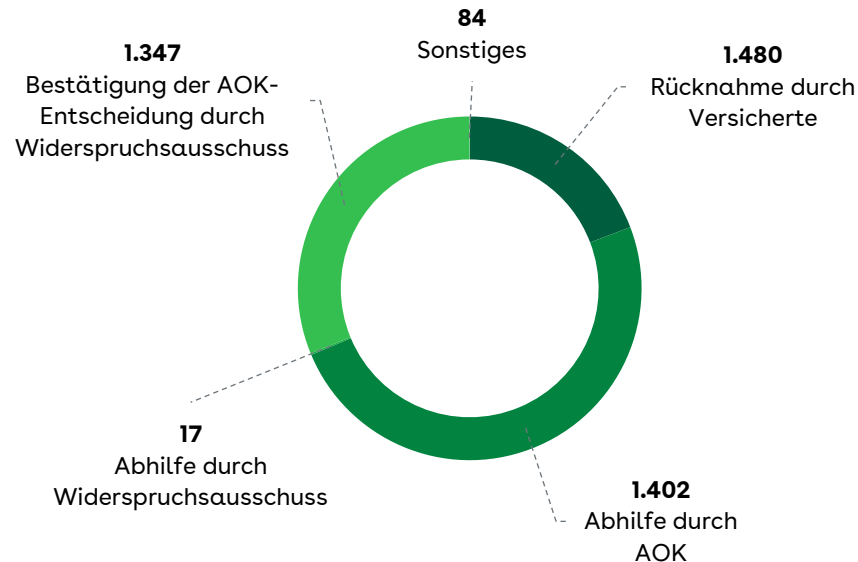
5.237

Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

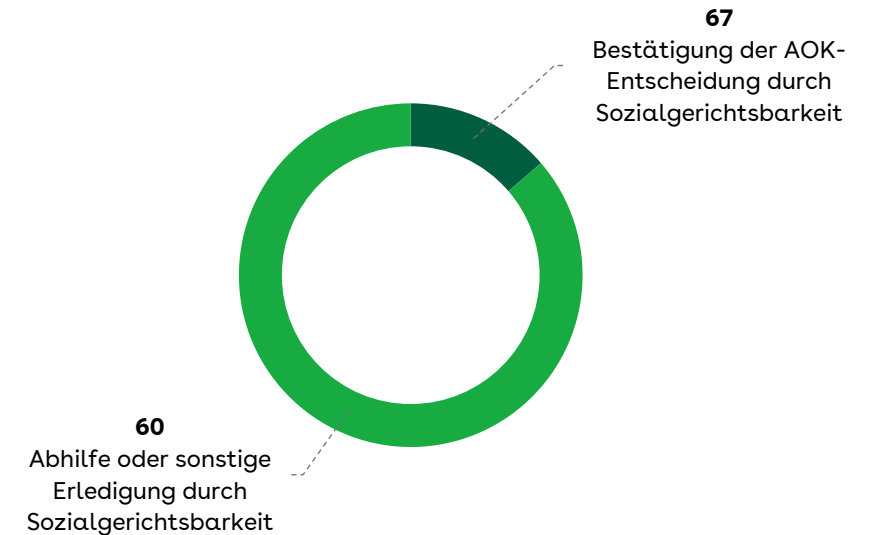
1,25 %

Widerspruchsquote

Erledigte Widersprüche im Berichtszeitraum**



Erledigte Klageverfahren im Berichtszeitraum**



* Nicht enthalten sind unerledigte Widersprüche aus Vorjahren

** Enthalten sind auch erledigte Widersprüche/Klageverfahren aus Vorjahren

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 Rheinland-Pfalz/Saarland 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 wertende Äußerung unserer Kunden zu unseren Prozessen, unserem Service, unseren Gesundheitspartnern oder unserem Produkt- und Leistungsangebot.

Für Feedbacks stehen Ihnen folgende Kanäle offen:

- persönliches Gespräch in einem Kundencenter
- Gespräch am Telefon
- [Online-Kontaktformular](#)
- Beschwerde-Hotline 0800 2246465

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 Rheinland-Pfalz/Saarland ist überzeugt davon, dass auch ein einzelnes Feedback Änderungen bewirken kann. Deshalb dokumentieren unsere Beschäftigten jeden Hinweis in unserem System und kümmern sich um die nächsten Schritte. Bei uns ist jeder für das Kundenfeedback verantwortlich, denn Probleme lassen sich am besten dort lösen, wo sie entstehen. Deshalb werden Feedbacks bei uns in der Fachabteilung bearbeitet, wo Experten - sowohl auf den jeweiligen Themengebieten, als auch in der Kundenbetreuung - arbeiten. 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 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 Rheinland-Pfalz/Saarland

Im Jahr 2021 waren wir für

87 %

aller Befragten
wieder die erste Wahl.

78 %

der Befragten wollen mit
hoher Wahrscheinlichkeit
bei uns bleiben.

Impressum:

Herausgeber:

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

Redaktion:

AOK Rheinland-Pfalz/Saarland,
Geschäftsbereich Markt und Service, Stand: September 2022

Konzept und Gestaltung:

AOK Rheinland-Pfalz/Saarland – Die Gesundheitskasse

Bildnachweis:

AOK-Bilderservice

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