AOK-Bundesverband

Servicequalität und Transparenzanforderungen an Krankenkassen

28.10.2021

AOK-Bundesverband. Die Gesundheitskasse.

.... zum Einstieg zwei Thesen:

1. Durch eine bessere Transparenz über das Leistungsgeschehen können die Krankenkassen einen wichtigen Beitrag zum Verbraucherschutz und zur Stärkung der Gesundheitskompetenz von Versicherten leisten.

2. Wesentlicher Erfolgsfaktor für die Akzeptanz von Transparenzberichten ist ein guter Mix von aussagekräftigen Transparenzparametern und ein ausgewogenes Verhältnis von Informationsumfang und -tiefe.

Die AOK-Gemeinschaft hat im Dezember 2020 eine Transparenzoffensive im Leistungsgeschehen gestartet

Ziele des AOK-Transparenzberichts

- Stärkung der Gesundheitskompetenz der Versicherten
- Schaffung von Transparenz der Leistungs-, Versorgungs- und Servicequalität
- Bessere Orientierung und leicht verständlicher Überblick über Kontaktkanäle, Erreichbarkeit und Feedbackoptionen
- Sicherstellung eines ausgewogenen Verhältnisses von Informationsumfang und -tiefe

Die Transparenzberichte der AOK sind klar strukturiert und fokussieren auf wesentliche Aspekte aus Versichertensicht

1. **Kontakt zur AOK:**
   Wie Sie uns erreichen
2. **Leistungs- und Versorgungsangebote:**
   Was wir Ihnen bieten
3. **Leistungen und Kostenübernahme**:
   Wie wir Sie unterstützen
4. **Feedback und Beschwerden:**
   Was unsere Versicherten sagen
5. **Versichertenbefragungen:**
   Wie wir Ihre Meinung einholen

Die AOK-Transparenzberichte

Inhalte

1. Kontakt zur AOK:
Wie Sie uns erreichen

- Geschäftsstellen
- Telefonischer Kontakt
- Online-Services
- Beratung zu Hause
- Mehrsprachige Beratung

Die AOK-Transparenzberichte

Inhalte

2. Leistungs- und Versorgungsangebote:
Was wir Ihnen bieten

- Leistungen A–Z
- Besondere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfen
- Gesundheitsangebote
- Besondere Versorgungsangebote

Beispiel AOK Bayern:

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 30 85614293

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

Beispiel AOK Bayern:

Besondere Versorgungsverträge der AOK Bayern

Name des Vertrags	Teilnehmer und Region	Inhalt des Versorgungsangebots	Weitere Informationen zum Versorgungsangebot
App bei Asthma und COPD	Versicherte der AOK Bayern mit einer schweren, unkontrollierten Asthma-erkrankung und/oder mit einer COPD-Erkrankung (GOLD-3 oder 4-Stadium). Für die App in Frage kommende Versicherte werden von der AOK Bayern **direkt angeschrieben**.	Durch die digitale Unterstützung wird die Versorgung von Patienten mit den Krankheitsbildern Asthma und COPD verbessert. Dies erfolgt durch eine effizientere Medikamenteneinnahme, durch Training der Inhalationstechnik und dadurch kann eine Verbesserung der Therapie-Adhärenz und Förderung der Gesundheitskompetenz des Patienten erreicht werden. Weiterhin wird eine Unterstützung des Informationsaustausches mit dem behandelnden Arzt angeboten.	Mehr erfahren
Gendiagnostik Erlangen	Versicherte der AOK Bayern bei denen ein hohes Erkrankungsrisiko **für Brust- und/oder Eierstockkrebs** festgestellt wurde.	Patientinnen und Patienten erhalten eine Risikofeststellung, die interdisziplinäre Beratung, die Gendiagnostik sowie Früherkennungsmaßnahmen und die Information über Maßnahmen für Patientinnen mit familiärer Belastung für Brust- und/oder Eierstockkrebs bzw. deren direkte Angehörigen. Mit diesem Angebot in Erlangen besteht nun eine flächendeckende Versorgung in Bayern (bisher bereits in München, Würzburg und Regensburg möglich).	Mehr erfahren

Die AOK-Transparenzberichte

Inhalte

3. Leistungen und Kostenübernahme:
Wie wir Sie unterstützen

- Leistungen gesamt
- TOP-Leistungen
- Leistungsantrag bei TOP-Leistungen:
  Dauer der Bearbeitung
- Widersprüche gegen Leistungsentscheidungen

Beispiel AOK Bayern:

Ergebnisse der TOP-Leistungen der AOK Bayern im Jahr 2020

Hilfsmittel

4.325.287 Anträge und Rechnungen

4.122.345 / 95,3 % genehmigt

202.942 / 4,7 % abgelehnt

Pflegeleistungen

503.423 Anträge und Rechnungen

451.773 / 89,7 % genehmigt

51.650 / 10,3 % abgelehnt

Krankengeld

173.642 Krankengeldfälle

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

Reha*

80.967 Anträge und Rechnungen

69.225 / 85,5 % genehmigt

11.742 / 14,5 % abgelehnt

Zahnersatz**

583.461 Anträge und Rechnungen

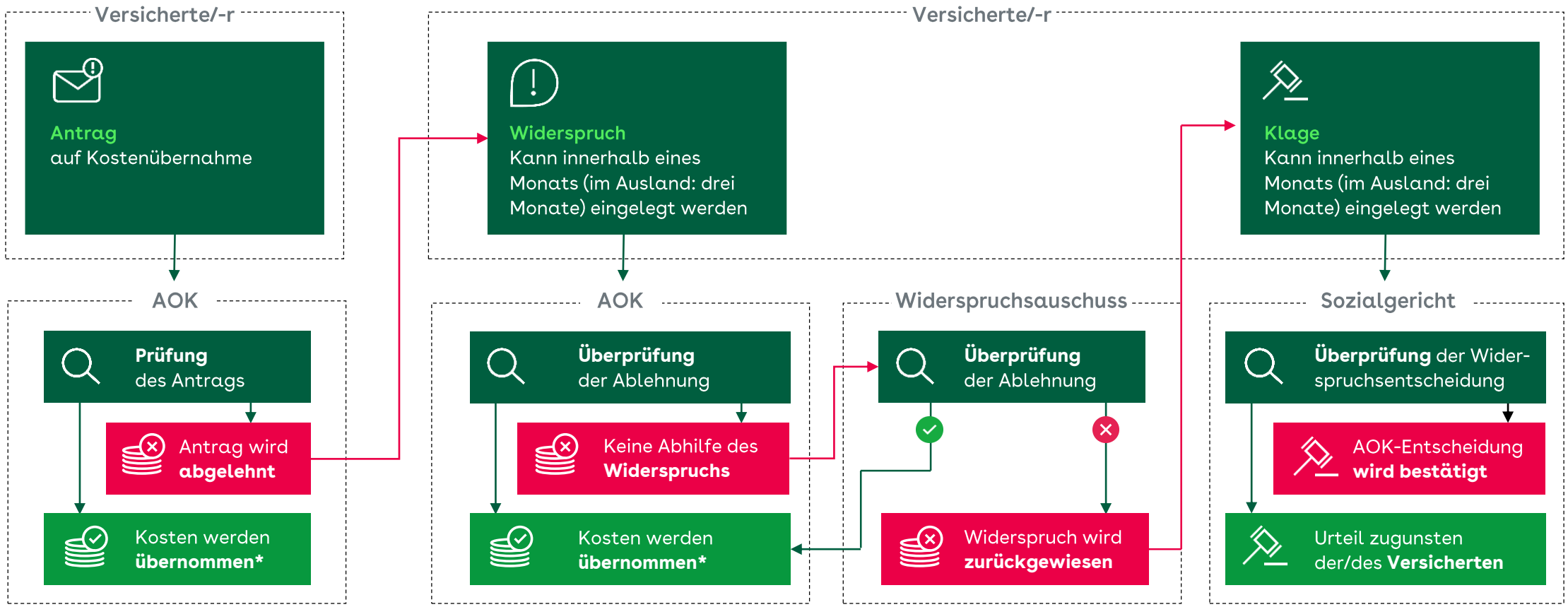
546.287 / 93,6 % genehmigt

37.174 / 6,4 % abgelehnt

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

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.

Beispiel AOK Bayern:

Fakten zu den Widersprüchen der AOK Bayern im Jahr 2020

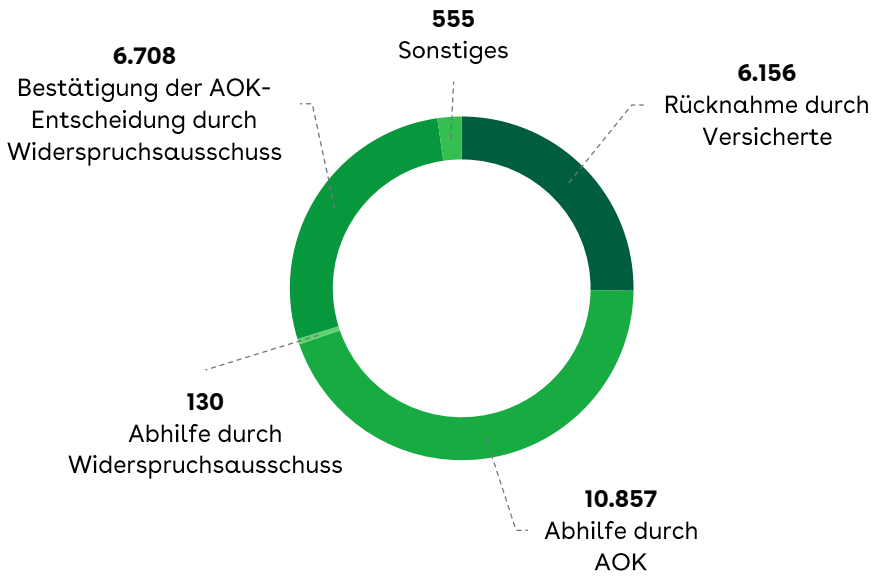
Krankenversicherung | Pflegeversicherung

Eingegangene Widersprüche im Berichtszeitraum absolut und Widerspruchsquote*

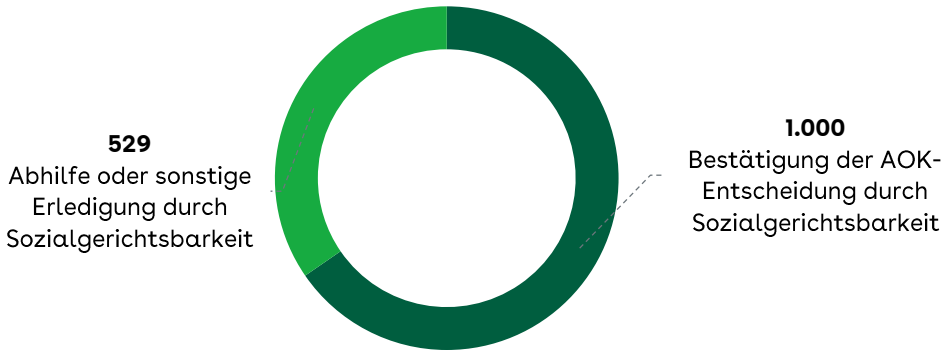
23.615
Widersprüche zu Leistungs- und Erstattungsanträgen

0,17 %
Widerspruchsquote

Erledigte Widersprüche im Berichtszeitraum**



Erledigte Klageverfahren im Berichtszeitraum**



* Nicht enthalten sind unerledigte Widersprüche aus Vorjahren
** Enthalten sind auch erledigte Widersprüche/Klageverfahren aus Vorjahren

Erstellung der Transparenzberichte

Inhalte

4. **Feedback und Beschwerden:**
   Was unsere Versicherten sagen

5. **Versichertenbefragungen:**
   Wie wir Ihre Meinung einholen

Transparenz im Leistungsgeschehen der AOK

Relevante Angebote • Services • Leistungsinformationen

Veröffentlichung der AOK-Transparenzberichte:
1. Bericht: Dezember 2020
2. Bericht: September 2021