



14. Dezember 2020

Pressemitteilung

AOK startet Transparenzoffensive

Berlin. Ab dieser Woche veröffentlichen alle elf AOKs Transparenzberichte und informieren über ihr Leistungsgeschehen, also über relevante Angebote, Services und Leistungen der AOK sowie Feedback von Versicherten. „Versicherte wünschen sich mehr Informationen zu den Leistungen ihrer Krankenkasse. Das wissen wir aus unzähligen Kontakten sowie Gesprächen mit Patienten- und Verbraucherschutzorganisationen“, erklärt Jens Martin Hoyer, stellvertretender Vorstandsvorsitzender des AOK-Bundesverbandes. Damit sei die Gesundheitskasse die erste große Kasse, die flächendeckend der Erwartung ihrer Versicherten entspricht, über relevante Angebote, Services und Leistungen zu informieren.

Mit den Transparenzberichten verfolge die AOK das Ziel, offen über ihre Arbeit zu berichten und auf Basis des Feedbacks ihrer Versicherten einen noch besseren Service zu bieten. Dabei werden Aspekte wie Erreichbarkeit, Leistungs- und Versorgungsangebote, Genehmigungs- bzw. Ablehnungsquote, Bearbeitungszeiten, Verfahren zu Beschwerden und Widersprüchen, das Feedback der Versicherten und Versichertenbefragungen bzw. deren Ergebnisse veröffentlicht.

„Die meisten Versicherten suchen Kontakt zu ihrer Krankenkasse, wenn sie oder Familienangehörige akut erkrankt sind, es um schnelle und gezielte Unterstützungsleistungen, Rat und Hilfe geht. Die AOK will ihren Versicherten hier mehr Orientierung geben und deren Gesundheitskompetenz durch relevante Informationen stärken“, so Hoyer weiter. Generell gelte es, das Wissen um die



Leistungen der eigenen Krankenkasse zu verbessern, aber auch Versicherte anderer Krankenkassen hierüber zu informieren.

Mehr Infos: Die Transparenzberichte der elf AOKs sind auf der Website www.aok.de unter der Rubrik „Wir über uns“ abrufbar.

KONTAKT UND INFORMATION

Kai Behrens | 030 346 46 23 09 | 0152 015 630 42 | presse@bv.aok.de

AOK-Bundesverband | Rosenthaler Straße 31 | 10178 Berlin