

Lernbrief

Geschäftsprozesse
Kundenberatung – rechtliche Prüfung
Entscheidung – Ergebnisse

AOK-Bundesverband

4.0 Basisprozess

**Privatkundenanträge bearbeiten,
Privatkunden beraten**

Stand: Mai 2020

Best.-Nr. 1040

Privatkundenanträge bearbeiten



Gliederung

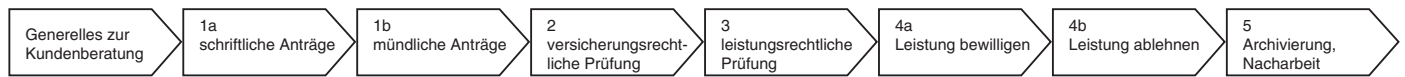
1 Einleitung	5
2 Lernziele	5
3 AOK-Produkte und AOK-Servicestandards	6
4 Allgemeine Voraussetzungen und Grundsätze	7
4.1 Prävention, Krankenbehandlung und Rehabilitation.....	7
4.1.1 Warum Gesundheitsförderung?.....	7
4.1.2 Gesundheitsförderung durch Prävention.....	9
4.1.3 Begriffsdefinition Krankheit und Ziele der Krankenbehandlung.....	12
4.1.4 Leistungen zur Rehabilitation.....	13
4.2 Einteilung der Leistungen.....	16
4.2.1 Beschaffenheit: Natural- oder Geldleistung?.....	16
4.2.2 Rechtsgrundlage: Gesetz oder Satzung?.....	17
4.2.3 Rechtsnatur: Rechtsanspruch oder Ermessen?.....	18
4.3 Voraussetzungen für Leistungsansprüche.....	19
4.3.1 Versicherungsverhältnis.....	19
4.3.2 Nachgehende Leistungsansprüche.....	20
4.3.2.1 Ende der Mitgliedschaft Versicherungspflichtiger.....	20
4.3.2.2 Beendigung der Familienversicherung wegen Ende der Mitgliedschaft Versicherungspflichtiger.....	22
4.3.2.3 Beendigung der Familienversicherung wegen Tod des Mitglieds.....	23
4.3.2.4 Abgrenzung nachgehender Leistungsanspruch mit Krankenversicherung der bisher Nichtversicherten.....	24
4.4 Versicherungsfall.....	24
4.5 Weitere materiell-rechtliche Leistungsvoraussetzungen.....	25
4.6 Leistungsantrag.....	25
4.7 Raum für individuelles Handeln.....	26
4.8 Wirtschaftlichkeitsgrundsatz.....	27
4.9 Kostenerstattung.....	28
4.10 Ruhen des Leistungsanspruchs.....	29
4.10.1 Ruhen des Leistungsanspruchs bei Auslandsaufenthalt.....	29
4.10.2 Kein Anspruch auf Leistungen bei Arbeitsunfall oder Berufskrankheit ..	30
4.10.3 Ruhen des Leistungsanspruchs bei rückständigen Beiträgen.....	30
4.10.4 Weitere Ruhenstatbestände.....	30
4.11 Leistungseinschränkung bei Krankheit als Folge medizinisch nicht indizierter Maßnahmen.....	31
4.12 Übungen zum Lernabschnitt 4.....	31
5 Individuelle Gestaltungsmöglichkeiten	34
5.1 AOK-Prämien-Programm.....	34
5.2 Wahltarife.....	34
5.2.1 Pflichtangebot der Krankenkassen.....	34
5.2.2 Freiwillige Angebote der Krankenkassen.....	34
5.2.3 AOK-Wahltarife.....	36
5.3 Vermittlung privater Zusatzversicherungen.....	39

Privatkundenanträge bearbeiten



5.4	Disease-Management-Programme (DMPs)	40
5.5	Übungen zum Lernabschnitt 5	41
6	Zusammenarbeit mit dem MD	42
6.1	Aufgaben.	42
6.2	Zusammenarbeit.	42
6.3	Auswirkungen für den Kunden	43
6.4	Mitwirkungen des Kunden	43
6.5	Übungen zum Lernabschnitt 6	45
7	Vertragliche Beziehungen	46
8	Unfallversicherung – ein Überblick	47
8.1	Entstehungsgeschichte.	47
8.2	Beziehungen zwischen Kranken-/Pflege- und Unfallversicherung.	48
8.2.1	Gemeinsamkeiten	48
8.2.1.1	Versicherter Personenkreis	48
8.2.1.2	Leistungen	48
8.2.2	Unterschiede	48
8.2.2.1	Antragstellung	48
8.2.2.2	Wirtschaftlichkeitsgebot.	48
8.2.2.3	Zuzahlungen	49
8.2.2.4	Versicherungsfall	49
8.2.3	Zusammenarbeit zwischen den Versicherungsträgern	49
8.2.3.1	Zuständigkeit der Versicherungsträger	49
8.2.3.2	Anlaufstelle für Fragen.	49
8.2.3.3	Leistungsgewährung/Erkennen von Berufskrankheiten	49
9	Unfallversicherter Personenkreis	50
9.1	Pflichtversicherung kraft Gesetzes	51
9.1.1	Beschäftigte	51
9.1.2	Lernende während der beruflichen Aus- und Fortbildung	51
9.1.3	Personen bei Untersuchungen aufgrund von Arbeitsschutz- oder Unfallverhütungsvorschriften	51
9.1.4	Kinder, Schüler, Studenten	52
9.1.4.1	Kinder während des Besuchs von Tageseinrichtungen	52
9.1.4.2	Schüler während des Besuchs allgemein- oder berufsbildender Schulen	52
9.1.4.3	Studierende während der Aus- und Fortbildung an Hochschulen	52
9.1.5	Hilfeleistende, Blut- und Organspender, Notärzte im Rettungsdienst ...	53
9.1.5.1	Hilfeleistende bei Unglücksfällen, gemeiner Gefahr oder Not. ...	53
9.1.5.2	Blutspender und Spender körpereigener Organe, Organteile oder Gewebe	53
9.1.5.3	Notärzte im Rettungsdienst	53
9.1.6	Leistungsbezieher nach dem SGB II und SGB III	54
9.1.7	Personen, die auf Kosten der Kranken- oder Rentenversicherung Krankenhausbehandlung oder Leistungen zur medizinischen Rehabilitation erhalten	54

Privatkundenanträge bearbeiten



9.1.8	Personen, die bei der Wohnraumschaffung im Rahmen der Selbsthilfe tätig sind	55
9.1.9	Pflegepersonen	55
9.1.10	Geltungsbereich der Versicherungspflicht.	56
9.2	Pflichtversicherung kraft Satzung	56
9.3	Freiwillige Versicherung	56
9.4	Unfallversicherungsfreiheit	57
9.5	Finanzierung der Unfallversicherung	57
9.6	Übungen zu den Lernabschnitten 8 und 9	58

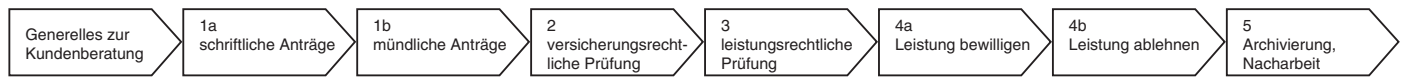
10 Arbeitsunfall 59

10.1	Unfallereignis	59
10.1.1	Zeitlich begrenztes Ereignis.	59
10.1.2	Von außen auf den Körper einwirkendes Ereignis	59
10.2	Unfallkausalität	61
10.2.1	Innere Ursache	62
10.2.2	Eigenwirtschaftliche Tätigkeiten	62
10.2.3	Einnahme von Mahlzeiten	62
10.2.4	Dienstreisen.	63
10.2.5	Betriebliche Gemeinschaftsveranstaltungen.	63
10.2.6	Betriebssport	63
10.2.7	Alkohol.	64
10.2.8	Spielerei.	64
10.2.9	Verbotswidriges Handeln.	64
10.3	Haftungsbegründende Kausalität	65
10.3.1	Grundsätzliches.	65
10.3.2	Gelegenheitsursache.	65
10.4	Arbeitsunfälle im weiteren Sinne	65
10.4.1	Unfälle auf Wegen.	65
10.4.1.1	Beginn des Wegs.	66
10.4.1.2	Ende des Wegs	67
10.4.1.3	Unterbrechung des Wegs	67
10.4.1.4	Umweg.	68
10.4.1.5	Abweg	69
10.4.2	Unfälle auf versicherten Um-/Abwegen allgemein	70
10.4.3	Unfälle auf versicherten Um-/Abwegen/ besondere Dritte-Ort-Regelung für Kinder.	70
10.4.4	Unfälle auf dem Weg von und zur Familienwohnung	70
10.4.5	Unfälle mit Arbeitsgerät	71
10.5	Berufskrankheit.	71
10.6	Übungen zum Lernabschnitt 10	72

11 Hinweis auf Arbeitsunfälle 73

11.1	Durchgangsarztbericht	73
11.2	Ärztliche Unfallmeldung	73
11.3	Unfall-Fragebogen	76
11.4	Unfallmeldung des Unternehmers	76

Privatkundenanträge bearbeiten



12 Zuständiger Unfallversicherungsträger	80
13 Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung	81
13.1 Heilbehandlung	82
13.2 Ergänzende Leistungen	84
13.2.1 Haushaltshilfe und Kinderbetreuungskosten	84
13.2.2 Reisekosten	84
13.3 Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben	84
13.4 Erstattung von Sachschäden	84
13.5 Leistungen bei Pflegebedürftigkeit	84
13.6 Übungen zu den Lernabschnitten 12 und 13	85
14 Leistungsabgrenzung	86
15 Erstattung von Leistungen der Krankenkasse	87
16 Renten der gesetzlichen Unfallversicherung	87
17 Sonstige Unfälle – Schadenersatzansprüche gegenüber Dritten	88
17.1 Forderungsübergang auf die AOK und Motive hierfür	88
17.2 Informationsquellen, welche auf mögliche Schadenersatzansprüche hindeuten ..	90
18 Zusammenfassende Selbstkontrolle	92
19 Lösungen zu den Übungen im Text	93
20 Lösungen zur zusammenfassenden Selbstkontrolle	99