

## Lernbrief

**Geschäftsprozesse**  
Kundenberatung – rechtliche Prüfung  
Entscheidung – Ergebnisse

AOK-Bundesverband

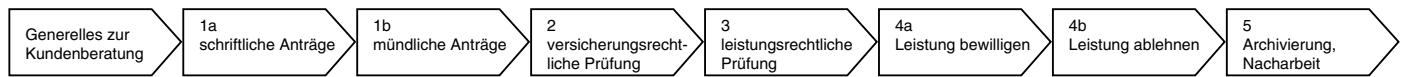
### **4.0 Basisprozess**

**Privatkundenanträge bearbeiten,  
Privatkunden beraten**

Stand: Mai 2021

Best.-Nr. 1040

## Privatkundenanträge bearbeiten



## Gliederung

<b>1 Einleitung</b> .....	5
<b>2 Lernziele</b> .....	5
<b>3 AOK-Produkte und AOK-Servicestandards</b> .....	6
<b>4 Allgemeine Voraussetzungen und Grundsätze</b> .....	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
<b>5 Individuelle Gestaltungsmöglichkeiten</b> .....	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
<b>6</b>	<b>Zusammenarbeit mit dem MD .....</b>	<b>42</b>
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
<b>7</b>	<b>Vertragliche Beziehungen .....</b>	<b>46</b>
<b>8</b>	<b>Unfallversicherung – ein Überblick .....</b>	<b>47</b>
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
<b>9</b>	<b>Unfallversicherter Personenkreis .....</b>	<b>50</b>
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

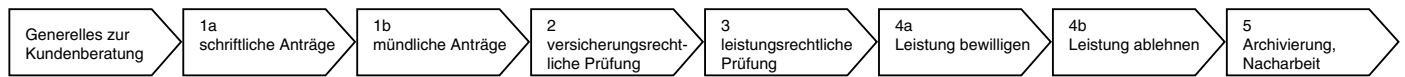
## 10 Arbeitsunfall . . . . . 59

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 . . . . .	77
11.4	Unfallmeldung des Unternehmers . . . . .	77

### Privatkundenanträge bearbeiten



<b>12 Zuständiger Unfallversicherungsträger</b> .....	81
<b>13 Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung</b> .....	82
13.1 Heilbehandlung .....	83
13.2 Ergänzende Leistungen .....	85
13.2.1 Haushaltshilfe und Kinderbetreuungskosten .....	85
13.2.2 Reisekosten .....	85
13.3 Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben .....	85
13.4 Erstattung von Sachschäden .....	85
13.5 Leistungen bei Pflegebedürftigkeit .....	85
13.6 Übungen zu den Lernabschnitten 12 und 13 .....	86
<b>14 Leistungsabgrenzung</b> .....	87
<b>15 Erstattung von Leistungen der Krankenkasse</b> .....	88
<b>16 Renten der gesetzlichen Unfallversicherung</b> .....	88
<b>17 Sonstige Unfälle – Schadenersatzansprüche gegenüber Dritten</b> .....	89
17.1 Forderungsübergang auf die AOK und Motive hierfür .....	89
17.2 Informationsquellen, welche auf mögliche Schadenersatzansprüche hindeuten ..	91
<b>18 Zusammenfassende Selbstkontrolle</b> .....	93
<b>19 Lösungen zu den Übungen im Text</b> .....	94
<b>20 Lösungen zur zusammenfassenden Selbstkontrolle</b> .....	101