

Lernbrief

Privatkundenanträge bearbeiten, Privatkunden beraten

4.0
Basisprozess



Gliederung

1 Einleitung	6
2 Lernziele	7
3 AOK-Produkte und AOK-Servicestandards	7
4 Allgemeine Voraussetzungen und Grundsätze	8
4.1 Prävention, Krankenbehandlung und Rehabilitation	8
4.1.1 Warum Gesundheitsförderung?	8
4.1.2 Gesundheitsförderung durch Prävention	11
4.1.3 Begriffsdefinition Krankheit und Ziele der Krankenbehandlung	14
4.1.4 Leistungen zur Rehabilitation	16
4.2 Einteilung der Leistungen	20
4.2.1 Beschaffenheit: Natural- oder Geldleistung?	20
4.2.2 Rechtsgrundlage: Gesetz oder Satzung?	21
4.2.3 Rechtsnatur: Rechtsanspruch oder Ermessen?	22
4.3 Voraussetzungen für Leistungsansprüche	24
4.3.1 Versicherungsverhältnis	24
4.3.2 Nachgehende Leistungsansprüche	25
4.3.2.1 Ende der Mitgliedschaft Versicherungspflichtiger	25
4.3.2.2 Beendigung der Familienversicherung wegen Ende der Mitgliedschaft Versicherungspflichtiger	28
4.3.2.3 Beendigung der Familienversicherung wegen Tod des Mitglieds	29
4.3.2.4 Abgrenzung nachgehender Leistungsanspruch mit Krankenversicherung der bisher Nichtversicherten	30
4.4 Versicherungsfall	30
4.5 Weitere materiell-rechtliche Leistungsvoraussetzungen	31
4.6 Leistungsantrag	31
4.7 Raum für individuelles Handeln	32
4.8 Wirtschaftlichkeitsgrundsatz	33
4.9 Kostenerstattung	35
4.10 Ruhen des Leistungsanspruchs	37
4.10.1 Ruhen des Leistungsanspruchs bei Auslandsaufenthalt	37
4.10.2 Kein Anspruch auf Leistungen bei Arbeitsunfall oder Berufskrankheit	37

4.0 · Privatkundenanträge bearbeiten, Privatkunden beraten



4.10.3	Ruhen des Leistungsanspruchs bei rückständigen Beiträgen	38
4.10.4	Weitere Ruhenstatbestände	38
4.11	Leistungseinschränkung bei Krankheit als Folge medizinisch nicht indizierter Maßnahmen	39
4.12	Übungen zum Lernabschnitt 4	39
5	Individuelle Gestaltungsmöglichkeiten	42
5.1	AOK-Prämien-Programm	42
5.2	Wahltarife	42
5.2.1	Pflichtangebot der Krankenkassen	42
5.2.2	Freiwillige Angebote der Krankenkassen	43
5.2.3	AOK-Wahltarife	44
5.3	Vermittlung privater Zusatzversicherungen	49
5.4	Disease-Management-Programme (DMPs)	49
5.5	Übungen zum Lernabschnitt 5	51
6	Zusammenarbeit mit dem Medizinischen Dienst (MD)	52
6.1	Aufgaben	52
6.2	Zusammenarbeit	52
6.3	Auswirkungen für Kunden	53
6.4	Mitwirkungen der Kunden	54
6.5	Übungen zum Lernabschnitt 6	56
7	Vertragliche Beziehungen	58
8	Unfallversicherung – ein Überblick	59
8.1	Entstehungsgeschichte	60
8.2	Beziehungen zwischen Kranken-/Pflege- und Unfallversicherung	60
8.2.1	Gemeinsamkeiten	61
8.2.1.1	Versicherter Personenkreis	61
8.2.1.2	Leistungen	61
8.2.2	Unterschiede	61
8.2.2.1	Antragstellung	61
8.2.2.2	Wirtschaftlichkeitsgebot	61
8.2.2.3	Zuzahlungen	61
8.2.2.4	Versicherungsfall	61

4.0 · Privatkundenanträge bearbeiten, Privatkunden beraten



8.2.3 Zusammenarbeit zwischen den Versicherungsträgern	62
8.2.3.1 Zuständigkeit der Versicherungsträger	62
8.2.3.2 Anlaufstelle für Fragen	62
8.2.3.3 Leistungsgewährung/Erkennen von Berufskrankheiten	62
9 Unfallversicherter Personenkreis	63
9.1 Pflichtversicherung kraft Gesetzes	64
9.1.1 Beschäftigte	64
9.1.2 Lernende während der beruflichen Aus- und Fortbildung	64
9.1.3 Personen bei Untersuchungen aufgrund von Arbeitsschutz- oder Unfallverhütungsvorschriften	65
9.1.4 Kinder, Schüler, Studierende	65
9.1.4.1 Kinder während des Besuchs von Tageseinrichtungen	65
9.1.4.2 Schüler während des Besuchs allgemein- oder berufsbildender Schulen	66
9.1.4.3 Studierende während der Aus- und Fortbildung an Hochschulen	66
9.1.5 Hilfeleistende, Blut- und Organspendende, Notärzte im Rettungsdienst	66
9.1.5.1 Hilfeleistende bei Unglücksfällen, gemeiner Gefahr oder Not	66
9.1.5.2 Blutspendende und Spendende körpereigener Organe, Organteile oder Gewebe	67
9.1.5.3 Notärzte im Rettungsdienst	67
9.1.6 Leistungsbeziehende nach dem SGB II und SGB III	68
9.1.7 Personen, die auf Kosten der Kranken- oder Rentenversicherung Krankenhausbehandlung oder Leistungen zur medizinischen Rehabilitation erhalten	68
9.1.8 Personen, die bei der Wohnraumschaffung im Rahmen der Selbsthilfe tätig sind	69
9.1.9 Pflegepersonen	69
9.1.10 Geltungsbereich der Versicherungspflicht	70
9.2 Pflichtversicherung kraft Satzung	70
9.3 Freiwillige Versicherung	71
9.4 Unfallversicherungsfreiheit	71
9.5 Finanzierung der Unfallversicherung	72
9.6 Übungen zu den Lernabschnitten 8 und 9	73



10 Arbeitsunfall	74
10.1 Unfallereignis	74
10.1.1 Zeitlich begrenztes Ereignis	74
10.1.2 Von außen auf den Körper einwirkendes Ereignis	74
10.2 Unfallkausalität	76
10.2.1 Innere Ursache	77
10.2.2 Eigenwirtschaftliche Tätigkeiten	78
10.2.3 Einnahme von Mahlzeiten	78
10.2.4 Dienstreisen	79
10.2.5 Betriebliche Gemeinschaftsveranstaltungen	79
10.2.6 Betriebssport	79
10.2.7 Alkohol	80
10.2.8 Spielerei	80
10.2.9 Verbotswidriges Handeln	80
10.3 Haftungsbegründende Kausalität	81
10.3.1 Grundsätzliches	81
10.3.2 Gelegenheitsursache	81
10.4 Arbeitsunfälle im weiteren Sinne	81
10.4.1 Unfälle auf Wegen	82
10.4.1.1 Beginn des Wegs	83
10.4.1.2 Ende des Wegs	83
10.4.1.3 Unterbrechung des Wegs	84
10.4.1.4 Umweg	86
10.4.1.5 Abweg	87
10.4.2 Unfälle auf versicherten Um-/Abwegen allgemein	87
10.4.3 Unfälle auf versicherten Um-/ Abwegen / besondere Dritte-Ort-Regelung für Kinder	88
10.4.4 Unfälle auf dem Weg von und zur Familienwohnung	89
10.4.5 Unfälle mit Arbeitsgerät	89
10.5 Berufskrankheit	90
10.6 Übungen zum Lernabschnitt 10	91



11 Hinweis auf Arbeitsunfälle	92
11.1 Durchgangsarztbericht	92
11.2 Ärztliche Unfallmeldung	92
11.3 Unfall-Fragebogen	96
11.4 Unfallmeldung des Unternehmens	96
12 Zuständiger Unfallversicherungsträger	100
13 Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung	101
13.1 Heilbehandlung	102
13.2 Ergänzende Leistungen	104
13.2.1 Haushaltshilfe und Kinderbetreuungskosten	104
13.2.2 Reisekosten	104
13.3 Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben	104
13.4 Erstattung von Sachschäden	105
13.5 Leistungen bei Pflegebedürftigkeit	105
13.6 Übungen zu den Lernabschnitten 12 und 13	105
14 Leistungsabgrenzung	107
15 Erstattung von Leistungen der Krankenkasse	108
16 Renten der gesetzlichen Unfallversicherung	109
17 Sonstige Unfälle – Schadenersatzansprüche gegenüber Dritten	110
17.1 Forderungsübergang auf die AOK und Motive hierfür	110
17.2 Informationsquellen, welche auf mögliche Schadenersatzansprüche hindeuten	113
18 Zusammenfassende Selbstkontrolle	116
19 Lösungen zu den Übungen im Text	117
20 Lösungen zur zusammenfassenden Selbstkontrolle	125