



Ambulante und stationäre Behandlungen:

Die wichtigsten Informationen zu Ablauf und Abrechnung

Dieses Merkblatt gibt Ihnen Antworten auf die wichtigsten Fragen im Zusammenhang mit der Abrechnung Ihrer ambulanten und stationären Behandlungen.

WICHTIG: Bitte achten Sie auf die Voraussetzungen für die Erstattung in Ihrem Tarif. Diese finden Sie auf Ihrem Versicherungsschein bzw. Ihrer Tarifinformation. Bei Unklarheiten melden Sie sich gerne bei uns.

Wie erfolgt die Aufnahme und Abrechnung im Krankenhaus?

Bei einer stationären Behandlung geben Sie an, dass Sie bei AXA krankenversichert sind. Teilen Sie dem Krankenhaus Ihre Versicherungsnummer mit und wählen Sie die elektronische Direktabrechnung als Abrechnungsverfahren. Die Versicherungsnummer und weitere Informationen zum stationären Versicherungsschutz finden Sie auch auf Ihrer (digitalen) Versichertenkarte. Die Krankenhäuser wenden sich dann mit einer Aufnahmeanzeige an AXA.

Das Krankenhaus schickt uns die Rechnung auf direktem Wege. Sofern Sie ärztliche Wahlleistungen in Anspruch genommen haben, erhalten Sie eine gesonderte Rechnung von Ihrem/Ihrer Ärzt:in oder der jeweiligen Abrechnungsstelle. Bitte leiten Sie die unbezahlte Rechnung schnellstmöglich an uns weiter. Wir werden sie prüfen und – wenn Sie dies wünschen – direkt begleichen.

Welche Behandlungskosten werden erstattet?

Wir erstatten die Kosten für alle medizinisch notwendigen Behandlungen, wie im Tarif vereinbart. Hierzu zählen auch die Vorsorgeuntersuchungen nach gesetzlich eingeführten Programmen wie die Krebsfrüherkennungsuntersuchungen.

Eine Übersicht über unsere Leistungen finden Sie in unserem Vorsorgemerkblatt. Dieses liegt Ihnen in Ihren Vertragsunterlagen vor oder Sie können es telefonisch bei uns anfordern.

Zudem erstatten wir Ihnen alle von der Ständigen Impfkommision des Robert-Koch-Instituts empfohlenen Schutzimpfungen. Bei Fragen sprechen Sie uns gerne an.

Wie erfolgt die Rechnungsstellung der Ärzt:innen?

Ärzt:innen erstellen ihre Rechnungen anhand der Gebührenordnung für Ärzt:innen (GOÄ). Dies gilt auch für Wahlleistungen im Krankenhaus. In der GOÄ sind die Beträge für alle Leistungen einer Behandlung festgelegt. Wir prüfen, ob die Abrechnungsvoraussetzungen nach der GOÄ eingehalten wurden. Bitte kontrollieren Sie, ob die auf der Rechnung aufgeführten Leistungen wirklich ausgeführt wurden und für Sie nachvollziehbar sind.

Was ist bei der Überweisung an einen:eine Spezialist:in (z. B. Hautärzt:in) zu beachten?

Wir bitten Sie, die Rechnung zusammen mit dem Überweisungsschein bei uns einzureichen, da diese Dokumente möglicherweise wichtige Informationen beinhalten. So können Rückfragen vermieden werden.

Wie erfolgt die Abrechnung bei Heilmitteln?

Heilmittel (z. B. Physio- oder Ergotherapie) unterliegen nicht der GOÄ. Es bestehen daher keine einheitlichen Preislisten. Damit Sie vor Behandlungsbeginn wissen, welche Preise wir erstatten, haben wir eine Heilmittelpreisliste erstellt. Diese liegt Ihnen in Ihren Vertragsunterlagen vor oder Sie können sie bei uns telefonisch anfordern.

Wer unterstützt mich bei der Beschaffung von Hilfsmitteln?

Gerne unterstützen wir Sie bei der Bestellung, Bezahlung sowie Lieferung oder Abholung eines Hilfsmittels. Bitte wenden Sie sich hierzu an die Spezialist:innen des Hilfsmittelmanagements:

Telefon 0221 148-36833

Mo.–Fr. 07.30–17.00 Uhr

hilfsmittel@axa.de

Habe ich einen Anspruch auf Pflegeleistungen?

Beratung und Hilfe bekommen Sie direkt bei uns oder kostenfrei bei der compass private pflegeberatung

Telefon 0800 1018800

Mo.–Fr. 08.00–19.00 Uhr, Sa. 10.00–16.00 Uhr

[compass-pflegeberatung.de](https://www.compass-pflegeberatung.de)

Wie stelle ich einen Antrag auf Pflegeleistungen?

Wenn Sie zusätzliche pflegerische oder hauswirtschaftliche Versorgung benötigen, können Sie einen Antrag auf Pflegeleistungen stellen. Sowohl für den ambulanten als auch für den stationären Bereich können Sie Leistungen aus der Pflegeversicherung beziehen.

Bitte wenden Sie sich hierzu rechtzeitig an die Spezialist:innen der Pflegeversicherung: Mo.–Fr. 07.30–17.00 Uhr.

- Haben Sie einen Beihilfeanspruch, wählen Sie bitte die Rufnummer **0221 148-13633**.
- Besteht kein Beihilfeanspruch, wählen Sie bitte die Rufnummer **0221 148-22366**.

Weitere nützliche Informationen zu diesen und anderen Themen finden Sie im Internet unter pflegewelt.axa.de. Gerne stehen wir Ihnen bei weiteren Fragen beratend zur Seite.

Kennen Sie schon unser Kundenportal My AXA?

Darüber können Sie schnell und einfach Ihre Rechnungen einreichen und erhalten Ihre Leistungsabrechnungen online in My AXA – aktivieren Sie dafür Ihr digitales Postfach.

Mehr unter axa.de/myaxa-kundenportal



Laden im
App Store



JETZT BEI
Google Play

gesundheitsservice360° - mach(t) mich stark

Für ein gesünderes Leben

Die eigene Gesundheit aktiv stärken und dabei die passende Unterstützung bekommen: Das ist das Ziel des gesundheitsservice360°.

Entdecken Sie unsere exklusiven Mehrwertangebote unter axa.de/gesundheitservice



Für Beamt:innen und Angestellte im Öffentlichen Dienst bieten wir mit unserer Marke DBV die passende Lösung.