



AOK Rheinland/Hamburg  
Die Gesundheitskasse

Pressekontakt

Helmut Kiedrowicz  
Friedrich-Ebert-Str. 49  
45127 Essen  
Telefon: 0201 2011-35127  
E-Mail: [helmut.kiedrowicz@rh.aok.de](mailto:helmut.kiedrowicz@rh.aok.de)  
Internet: [www.aok.de/rh](http://www.aok.de/rh)

## PRESSE | INFORMATION

### 20 Jahre Clarimedis – 9 Millionen Beratungsgespräche

#### Service-Hotline der AOK Rheinland/Hamburg verzeichnet während der Corona-Pandemie bisher höchstes Anrufvolumen

**Essen/Mülheim an der Ruhr, 10.03.2021** – Wie erhalte ich eine Zweitmeinung? Was muss ich beim Krankengeld beachten? Für diese und viele weitere Fragen steht das Team der Service-Hotline Clarimedis der AOK Rheinland/Hamburg nun schon seit 20 Jahren zur Verfügung. Aktuell sorgen vor allem Fragen rund um das Corona-Virus für das höchste Anrufvolumen in der Geschichte des ServiceCenters, das 24 Stunden täglich an 365 Tagen erreichbar ist.

„Die individuelle und qualitativ hochwertige Beratung unserer Versicherten steht bei Clarimedis seit mittlerweile 20 Jahren im Vordergrund“, sagt Rainer Voss, Regionaldirektor in Essen – Mülheim an der Ruhr der AOK Rheinland/Hamburg. „Die hohen Anruhzahlen gerade in der aktuellen Pandemie-Zeit bestätigen, dass die Menschen mehr denn je Bedarf an tagesaktuellen und verlässlichen medizinischen Informationen haben.“ Täglich wählen bis zu 6.000 Versicherte eine der Servicenummern. Seit dem Start im Jahr 2001 hat das AOK-Team Medizin und Fachärzte rund drei Millionen und das AOK-Team Sozialversicherung mehr als sechs Millionen Gespräche geführt.

Den Anstoß zur Gründung des ServiceCenters gab der damalige Vorstandsvorsitzende Wilfried Jacobs – mit dem Ziel, den Menschen mehr Orientierung im Gesundheitswesen zu geben. Die AOK Rheinland/Hamburg war damals eine der ersten gesetzlichen Krankenkassen bundesweit, die ihren Versicherten ein solches Angebot machte. Nach und nach wurde der Service erweitert: Neben medizinischen Fragen konnten Versicherte auch Fragen zur Sozialversicherung stellen, später wurden der Zweitmeinungsservice und die Online-Geschäftsstelle implementiert. Seit dem vergangenen Jahr bereichern Videosprechstunden für Orthopädie sowie zu Schwangerschaft und Geburt das Angebot. Vor Kurzem gingen Corona- und Impfhotline an den Start.

---

*Die AOK Rheinland/Hamburg ist mit mehr als drei Millionen Versicherten die größte Krankenkasse in Nordrhein-Westfalen. Mit einem Zusatzbeitrag in Höhe von 1,1 Prozent ist sie zudem eine der günstigsten. Für die Beratung der Versicherten im Rheinland und in Hamburg bietet sie das dichteste Geschäftsstellennetz. Das AOK-Clarimedis ServiceCenter ist rund um die Uhr erreichbar (0800 0 326326). Über die Online-Geschäftsstelle ([rh.meine.aok.de](http://rh.meine.aok.de)) haben Versicherte die Möglichkeit, wichtige persönliche Anliegen jederzeit unkompliziert von unterwegs oder von zu Hause zu erledigen.*

„Besonders bei der Impfhotline verzeichnen wir im Moment ein immenses Beratungsbedürfnis“, sagt Dr. Thomas Wollersheim, Leiter des ServiceCenters Medizin. „Trotz Internet – oder vielleicht gerade deswegen – haben die Menschen immer noch den Wunsch zum Dialog mit einem Medizinexperten, einer Ärztin oder einem Arzt.“ Den aktuellen Schwerpunkt bei Clarimedis bildet aber nicht allein Corona: Inhaltlich ist in diesem Jahr der Ausbau der Videosprechstunden geplant.

Die kostenfreien bundesweiten Clarimedis-Rufnummern im Überblick:

**ServiceCenter Clarimedis:** 0800 0 326 326

**Rufnummer aus dem Ausland:** 0049 22191406914 (zu Kosten des örtl. Netzbetreibers)

**Corona-Hotline:** 0800 1 265 265

**Corona-Impfhotline:** 0800 0 326 300

**Baby-Telefon:** 0800 1 265 265

**Zweitmeinungsservice:** 0800 1 006 599

**Call4fit:** 0800 3 265 265

**Per Mail:** [service@rh.aok.de](mailto:service@rh.aok.de)

