



Fallsimulation Beratung Position 3.1

Handlungskompetenzen

A Beraten von Kundinnen und Kunden von Krankenversicherungen	A1 Kundinnen und Kunden die rechtlichen Grundlagen zu Versicherungspflicht und Deckungsoptionen erklären	A2 Kundinnen und Kunden die Rechte und Pflichten besonderer Versicherungsformen erläutern	A3 Kundinnen und Kunden über Möglichkeiten und Konsequenzen bei Abschluss und Wechsel von Versicherungen nach Krankenversicherungsgesetz sowie Versicherungsvertragsgesetz beraten	A4 Kundinnen und Kunden über die Folgen von Nichteinhalten von Vorgaben und Verpflichtungen informieren	A5 Fragen von Kundinnen und Kunden im Zusammenhang mit abgerechneten Leistungen anhand von gesetzlichen, vertraglichen und tariflichen Grundlagen beantworten	A6 Kundinnen und Kunden zu Wechsel, Austritt und Kündigung von Versicherungen nach Krankenversicherungsgesetz sowie Versicherungsvertragsgesetz beraten	A7 Kundinnen und Kunden und interessierte Personen über die Besonderheiten von Sozialversicherungen aufklären
---	--	---	--	---	---	---	---

Fokus: Handlungskompetenzen A1, A2 und A7

Konkrete Aufgabenstellung

Einleitung in die Situation:

Die Kandidatinnen und Kandidaten übernehmen die Rolle eines Mitarbeitenden einer Krankenversicherung und führen ein Beratungsgespräch im Zusammenhang mit dem Krankenversicherungsschutz. Die Familie Lachner hat der Krankenversicherung eine E-Mail zugestellt mit den Angaben und ihrem Anliegen. Diese E-Mail liegt bei.

Angaben zum Kunden:

- Kundin/Kunde Lachner (45 Jahre), Forscher/Forscherin an ETH, wohnt und arbeitet seit zwei Wochen in der Schweiz.
- Ihr/Seine EhepartnerIn (48 Jahre) arbeitet aktuell und bis zum Nachzug in sechs Monaten in Deutschland
- Kinder: Martin (7 Jahre), Hannah (12) und Maximilian (19)
- Ganze Familie Lachner hat das Schweizer Bürgerrecht
- Familie kennt weder die Versicherungspflicht noch die verschiedenen Versicherungsmodelle
- Alle Familienmitglieder sind gesund.

Anliegen

Familie Lachner möchte einen möglichst umfassenden Krankenversicherungsschutz und wünscht Ihre Beratung. Beraten Sie die Familie Lachner ausführlich über die Versicherungsmöglichkeiten in der Schweiz und berücksichtigen Sie dabei den anstehenden Nachzug der restlichen Familienmitglieder.

Unterlagen für Kandidierende:

Situationsbeschreibung
E-Mail mit Anfrage

E-Mail:

****Betreff:**** Krankenversicherung für meine Familie

Hallo,

ich bin vor Kurzem aus Deutschland in die Schweiz gezogen. Ich arbeite seit Kurzem an der ETH. Meine Familie und ich haben aktuell eine private Versicherung in Deutschland. Nach meinem Umzug in die Schweiz hat mir die Gemeinde mitgeteilt, dass ich und meine Familie sich hier in der Schweiz versichern müssen.

Ich brauche daher eine Beratung für die Krankenversicherung für mich und meine Familie. Der Rest der Familie zieht in sechs Monaten nach. Wir sind alle gesund und hätten gerne einen umfassenden Schutz.

Könnten Sie mir bitte erklären, welche Optionen wir haben und was wir jetzt tun müssen?

Vielen Dank!

Freundliche Grüße,
Familie Lachner

Expertenunterlagen

Angaben für PEX zur Prüfungssituation

- Zuzug Familie Lachner aus Deutschland in die Schweiz
- in Deutschland privatversichert.
- Kundin/Kunde Lachner (45 Jahre), Forscher/Forscherin an ETH, wohnt und arbeitet seit zwei Wochen in der Schweiz.
- Ihr/Seine EhepartnerIn (48 Jahre) arbeitet aktuell und bis zum Nachzug in Deutschland
- Kinder: Martin (7 Jahre), Hannah (12) und Maximilian (19)
- Ganze Familie Lachner hat das Schweizer Bürgerrecht
- Familie kennt weder die Versicherungspflicht noch die verschiedenen Versicherungsmodelle
- Alle Familienmitglieder sind gesund.

Optionale Einstiegsfrage:

wird nur gestellt, wenn der/die KandidatIn nicht von sich aus das Gespräch eröffnet

Ich danke Ihnen, dass Sie sich Zeit für mich genommen haben. Sie haben ja eine E-Mail erhalten und ich möchte einen umfassenden Versicherungsschutz für mich und meine Familie.

Später im Verlauf der Fallsimulation:

Als KundIn nachfragend zu Themen führen (z.B. mit: Kann ich für meinen Mann/meine Frau die Versicherung auch gleich mit abschliessen?) wenn KandidatIn wichtige Aspekte nicht anspricht.

Je nach Reaktion auf die Einstiegsfrage oder im Verlauf des Gesprächs kann man eine zusätzliche Frage stellen, welche in einen der folgenden Pfade leitet.

Pfad 1

Können Sie mir die Versicherungspflicht erklären?

Pfad 2

Ich habe gehört, dass man für günstigere Prämien besondere Versicherungsformen abschliessen kann. Welche Versicherungsform(en) passt für uns?

Pfad 3

Wie ich gehört habe, gibt es in der Schweiz Krankenzusatzversicherungen. Welche Zusatzversicherung ist in unserer Situation ratsam?

Pfad 4

Können Sie mir erläutern, was man beim Versicherungswechsel beachten muss?

Pfade/Varianten

1. Pfad (A1) Versicherungspflicht Art. 3 – 10 KVG Art. 1 – 6 KVV Gemeinsame Einrichtung Privatpersonen	2. Pfad (A2) besondere Versicherungsformen Art. 62 KVG Art. 93 – 101a KVV	3. Pfad (A1/3) Freiwillige Zusatzversicherungen nach VVG	4. Pfad (A6) Wechsel, Austritt und Kündigung der Krankenversicherung Art. 3 – 10 KVG Art. 6a – 11 KVV
<p>Beurteilt die Versicherungspflicht der Familie Lachner unter Berücksichtigung des KVG und der bilateralen Verträge;</p> <p>informiert und beurteilt das Ruhen der Unfaldeckung und möglichen Ausnahmen von der Versicherungspflicht;</p> <p>informiert gesamthaft über das Ergebnis der Abklärung zur Versicherungspflicht.</p>	<p>Informiert über die angebotenen besonderen Versicherungsformen;</p> <p>berät die Familie Lachner bei der Wahl einer besonderen Versicherungsform;</p> <p>informiert über das Vorgehen bei einem Wechsel der Versicherungsform.</p>	<p>Berät die Familie Lachner über Produkte im Bereich der freiwilligen Zusatzversicherungen;</p> <p>beurteilt die Gesundheitssituation (<i>Versicherungsrisiko</i>) der Familie Lachner und klärt die Annahme, Annahme mit Vorbehalt oder Ablehnung respektive Deckungsausschluss (VVG) der möglichen Zusatzversicherungen ab;</p> <p>hält die gesetzliche Informationspflicht bei den Zusatzversicherungen ein.</p>	<p>Informiert die Familie Lachner über den Wechsel und die Austrittsmöglichkeiten in der OKP;</p> <p>erklärt der Familie die Kündigungs- und Wechselmöglichkeit in der Zusatzversicherung VVG.</p>

Mögliche Inhalte 1. Pfad	Mögliche Inhalte 2. Pfad	Mögliche Inhalte 3. Pfad	Mögliche Inhalte 4. Pfad
<p>Versicherungspflicht (inkl. Bilaterale und Unfalldeckung)</p> <p>Familie mitversichert? (EhepartnerIn arbeitet in Deutschland oder eben nicht / Erwerbortprinzip / Familienprinzip, Optionenrecht (Ja – bei Nichterwerbstätigen)</p> <p>Frist Versicherungsunterstellung (Folgen verspätete Anmeldung)</p> <p>Versicherte Risiken (Krankheit, Unfall, Prävention, Geburtsgebrechen, Zahn, Mutterschaft, Strafloser Abort)</p>	<p>Was könnte für ein Modell für die Familie passen? (Empfehlung und Begründung)</p> <p>Spezifische Vor- und Nachteile (Prämien/KoBe, Einschränkungen LERB, etc.)</p> <p>Was muss beachtet werden (Eintritt, Wechsel, Prozess-Pflichten, Folgen bei Nichteinhaltung, etc.)</p>	<p>Beratung spez.: Lücken in der OKP -> VVG (Zahnpflege, Transport, Spitalzusatzversicherung, Komplementärmedizin).</p> <p>Gesundheitsdeklaration (Anzeigepflichtverletzung)</p> <p>Obligatorische Information laut Art. 45 VAG und Art. 3 VVG</p>	<p>Versicherungswechsel unter bestimmten Voraussetzungen (ordentliche Kündigung, Ausstände, Bestätigung Nachversicherung)</p> <p>Wechsel unter Berücksichtigung der besonderen Versicherungsformen</p>

Variationen und Optionen zur Prüfungssituation

nur anwenden, wenn sehr gute Beratung oder eine KandidatIn nicht weiterkommt, um eine neue Chance zu geben!

Versicherungsberatung & -pflicht inkl. bilaterale Verträge	Finanzierung (Prämien), Sistierung der OKP	Leistungen & Risiken (Eher HKB B, Leistungen!)	Sozialversicherungen inkl. Taggeld & Koordination (eher HKB E und C!)
<p>Umblick auf die Sozialversicherungslandschaft der Schweiz (UV, AHV / IV, BV, ALV, etc.)</p> <p>Beratung (Systematik mit Grund- und Zusatzversicherung) -> Aufklärung allgemein.</p> <p>Falländerung: Familie sind Bürger eines Nicht-EU/EFTA/UK-Staat. Entsendung</p> <p>Anstellung in einer Botschaft</p>	<p>Kostenbeteiligung</p> <p>Prämien (CH-Kopfprämie, Säumnisfolgen, KOBE- Plafonierung), Regionen, Altersgruppen</p> <p>Prämienverbilligung</p> <p>Sohn (18) geht nach Zuzug in die Schweiz in die RS (Militär-Sistierung)</p>	<p>Geburtsgebrechen: Sohn (7) hat einen Klumpfuß --> Wo versichert.</p> <p>Mutterschaft: Ich bin/meine Frau ist (im 2 Monat) schwanger: Vorgeburtliche Offerte, Kobe (Befreiung), Was ist versichert. Zusatzversicherung.</p> <p>Leistungsbezug bevor Herr/Frau Lacher sich bei der Krankenversicherung angemeldet hat</p>	<p>Umblick auf die Sozialversicherungslandschaft der Schweiz (UV, AHV / IV, BV, ALV, etc.)</p> <p>Unfall in Deutschland, wo bin ich versichert. (Noch in Behandlung)</p> <p>Gesundheitsüberprüfung angeordnet durch Arbeitgeber</p>