

Fallsimulation Streitigkeiten Position 3.2

Bearbeiten von rechtlichen Streitigkeiten im privaten und öffentlichen Recht im Bereich von Krankenversicherungen D	D1 Beschwerden von Kundinnen und Kunden anhand von gesetzlichen und tariflichen Grundlagen bearbeiten	D2 Kundinnen und Kunden über den Rechtsweg gemäss Krankenversicherungsgesetz und Versicherungsvertragsgesetz aufklären	D3 Verfügungen gemäss den relevanten gesetzlichen Grundlagen und Fristen verfassen	D4 Interessen der Krankenversicherer gegenüber Sozialversicherern rechtlich vertreten	D5 Schiedsverfahren bei Konflikten mit Leistungserbringenden im Rahmen der obligatorischen Krankenpflegeversicherung initiieren
--	--	---	---	--	--

Fokus: Handlungskompetenzen D1, D2, D3

Konkrete Aufgabenstellung

Einleitung in die Situation:

Sie übernehmen die Rolle eines Mitarbeitenden einer Krankenversicherung und führen ein Gespräch mit Herrn/Frau Brauer zu einer abgerechneten Behandlung im Spital. Herr/Frau Brauer hat der Krankenversicherung am Telefon das Anliegen eröffnet und es wurde ein Termin für heute abgemacht.

Angaben zum Kunden

- Herr/Frau Brauer, 45 Jahre alt & verheiratet
- zwei Kinder:
 - einen Sohn aus erster Ehe im Alter von 20 Jahren (in Ausbildung) und
 - eine kleine einjährige Tochter mit seiner/m aktuellen Ehepartner:in.

Anliegen

Herr/Frau Brauer ist bei ihnen versichert und unterzog sich vor 3 Wochen einer Operation am Rücken. Daraus resultierte ein Spitalaufenthalt von 7 Tagen.

Die Rechnung für die Behandlung wurde vom Spital an Ihre Versicherung geschickt, worauf Ihre Versicherung Herrn/Frau Brauer 90.- CHF in Rechnung stellt. Herr/Frau Brauer versteht nicht, weshalb er/sie die Kosten von CHF 90.- tragen muss, da seine Franchise und sein Selbstbehalt bereits ausgeschöpft sind. Zudem besteht eine Spitalzusatzversicherung, welche die zusätzlichen Leistungen (welche keine Pflichtleistungen sind) übernimmt.

Herr/Frau Brauer möchte, dass Sie die entsprechende Rechnung korrigieren und die 90.- CHF übernehmen.

Situationsbeschreibung:

Herr/Frau Brauer hat gestern Abend kurz vor Arbeitsschluss angerufen und wirkte am Telefon aufgeregt. Man konnte ihn/sie zu einem klärenden Gespräch am Schalter bewegen. Nun steht Herr/Frau Brauer für dieses Gespräch bei Ihnen am Schalter.

Unterlagen für Kandidierende:

1. Leistungsabrechnung

2. Eintrag in Ihrem Kundeninformationssystem:

Herr/Frau Brauer Tel 18.10 Uhr: Herr Brauer ist unzufrieden mit der Leistungsabrechnung zu seiner Operation. Die Situation ist klar, die Leistungsabrechnung ist korrekt. Leider konnte ich ihn nicht überzeugen davon. Wir haben für morgen nach seinem/ihrer Arbeitsschluss einen Termin auf unserer Geschäftsstelle abgemacht.

Eintrag: NGP; 18.22 Uhr

Ihr persönliches Beratungsteam

Team Verena Perayil

+41 58 440 xx xx

kb8.zuerich@CuraCare.ch

Rechnung Nr. **12 345 678 909**

Herr/Frau Brauer
SG 9 Pt / ZA 6 mm
Irgendeinestrasse 123
Postfach
1000 Musterhausen

16. Dezember 2024

Leistungsabrechnung

myCuraCare App

Mit der myCuraCare App

Rechnungen einfach scannen:

www.myCuraCare.ch/info

Herr/Frau Brauer, Versicherten Nr. 12 345 678

Behandlung vom	Rechnung von			Ihr Betrag
15.09.2024	Orthopädiezentrum Wirbelsäulenchirurgie	CHF 326.25	Beteiligung CuraCare	0.00
16.09.2024	Radiologie	CHF 850.00	Beteiligung CuraCare	0.00
20.10.2024 – 26.10.2024	Universitätsspital Klinik für Rheumatologie	CHF 12'850.00	zu Ihren Lasten	90.00
Total			Zu Ihren Lasten	90.00

Der Betrag von CHF 90.00 ist innerhalb 30 Tagen auf folgendes Konto zu überweisen:
Zürcher Kantonalbank AG / CH12 3456 7890 9876 5432 1

Ihre Kostenbeteiligung Grundversicherung nach dieser Leistungsabrechnung

Versicherte/r	Jahr	Franchise	davon bezahlt	Selbstbehalt	davon bezahlt
Herr/Frau Brauer	2024	2'000.00	2'000.00	700.00	700.00

Bis zum Erreichen der individuell festgelegten Jahresfranchise tragen Sie die Gesundheitskosten selber. Nach Erreichen der Jahresfranchise beteiligen Sie sich an den anfallenden Kosten mit einem Selbstbehalt von 10%. Der jährliche maximale Selbstbehalt ist bei Erwachsenen auf CHF 700.– und bei Kindern auf CHF 350.– festgesetzt. Weitere Informationen finden Sie auf www.CuraCare.ch/kostenbeteiligung.

Detailabrechnung

Rechnung Nr. 12 345 678 909

Herr/Frau Brauer, Versicherten Nr. 12 345 678

Leistungsabrechnung Nr.	Unsere Zahlung an			
55 555 555 555	Orthopädiezentrum Wirbelsäulenchirurgie			326.25
Behandlung vom 15.09.2024	Rechnung von Orthopädiezentrum Wirbelsäulenchirurgie	Rechnungsbetrag 326.25	Beteiligung CuraCare 326.25	Ihre Beteiligung 0.00
	Total	326.25	326.25	0.00

Leistungsabrechnung Nr.	Unsere Zahlung an			
55 555 555 555	Radiologie			850.00
Behandlung vom 16.09.2024	Rechnung von Radiologie	Rechnungsbetrag 850.00	Beteiligung CuraCare 850.00	Ihre Beteiligung 0.00
	Total	850.00	850.00	0.00

Leistungsabrechnung Nr.	Unsere Zahlung an			
55 555 555 555	Universitätsspital Klinik für Rheumatologie			12'850.00
Behandlung vom 20.10.2024 – 26.10.2024	Rechnung von Universitätsspital Klinik für Rheumatologie	Rechnungsbetrag 12'850.00	Beteiligung CuraCare 12'850.00	Ihre Beteiligung 90.00
	Total	12'850.00	12'850.00	90.00

Total zu Ihren Lasten CHF

90.00

Rechnungskopien

Haben Sie für eine dieser abgerechneten Rechnungen keine Kopie erhalten? Verlangen Sie diese bitte direkt beim jeweiligen Rechnungssteller