

für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche santésuisse

Name/Vorname  
 des Kandidaten:

Prüfungsort:

Lehrbetrieb:

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.  
 Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Branchenspezifische Aufgaben	100 Minuten	100 Punkte		
Reserve	20 Minuten	0 Punkte	0	
<b>Total</b>	<b>120 Minuten</b>	<b>100 Punkte</b>		

- Diese Serie umfasst 22 Aufgaben auf insgesamt 25 Seiten: Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, den Prüfungsort und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner und das Handbuch der Schweizer Krankenversicherung 2016 zugelassen.
- Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
- Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Erreichte Anzahl Punkte und Visa der Experten / Expertinnen zu den korrigierten Aufgaben:

Branchenspez. Frage 1-17:	F 1	F 2	F 3	F 4	F 5	F 6	F 7	F 8	F 9	F 10	F 11	F 12	F 13	F 14	F 15	F 16	F 17
Erreichte Anzahl Punkte:																	
Visum:																	

Branchenspez. Frage 18-22:	F 18	F 19	F 20	F 21	F 22
Erreichte Anzahl Punkte:					
Visum:					

Unterschriften Chefexperte Region /PL KG:

Punkte

## Frage 1

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.3 Kenntnisse über die Firma einsetzen****2 Punkte****Ausgangslage:**

Während einer Berufsschulstunde setzen Sie sich mit den unterschiedlichen Geschäftsformen in der Schweiz auseinander. Der Lehrer erkundigt sich, welche Geschäftsformen eine Krankenversicherung aufweisen kann.

**Aufgabe:**

Nennen Sie zwei unterschiedliche Geschäftsformen, welche für eine Krankenversicherung in Frage kommen und machen Sie jeweils ein Beispiel einer Krankenversicherung dazu.

**Antwort:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten  $\frac{1}{2}$  Punkt je korrekte Geschäftsform sowie  $\frac{1}{2}$  Punkt je korrektes und passendes Beispiel.

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**

Punkte

## Frage 2

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.7.3**

**Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten** **3 Punkte**

**Ausgangslage:**

Sie unterhalten sich in Ihrem Bekanntenkreis über Leistungserbringer und das Zusammenspiel mit den Krankenversicherungen, wobei Sie auch nach der Funktion des Vertrauensarztes auf einer Krankenversicherung gefragt werden.

**Aufgabe:**

Erklären Sie die Aufgaben und Funktionen eines Vertrauensarztes innerhalb einer Krankenversicherung. Begründen Sie Ihre Antwort mit der gesetzlichen Grundlage.

**Antwort:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten für die korrekte und in eigenen Worten verfasste und vollständige Erklärung 2 Punkte. Für die gesetzliche Grundlage erhalten Sie einen weiteren Punkt, total 3 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 3****Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.1****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****3 Punkte****Ausgangslage:**

Im Rahmen Ihrer Ausbildung haben Sie sich unzählige Male mit der Versicherungspflicht nach KVG auseinandergesetzt.

**Aufgabe:**

Bestimmen Sie für nachfolgende Personengruppen, ob eine Versicherungspflicht nach KVG besteht oder nicht und deklarieren Sie dies mittels setzen eines Kreuzes in den Spalten Ja oder Nein.

**Antwort:**

<b>Personengruppe</b>	<b>Ja</b>	<b>Nein</b>
Ein Asylbewerber der Schweiz		
Ein deutscher Staatsbürger, welcher in Basel wohnt und eine Invalidenrente aus Deutschland bezieht.		
Herr Z. welcher aus Belgien für die Behandlung seiner Adipositas anreist.		
Der russische Staatsbürger W. welcher sich in der Schweiz für seinen Ruhestand niederlässt.		
Das Neugeborene Kind einer Schweizer Familie		
Ein britischer Student, welcher sich an der Universität Lausanne eingeschrieben hat.		

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten je korrekt gesetztes Kreuz ½ Punkte. Falsche Entscheidungen führen zu einem Abzug von ½ Punkte.

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

## Frage 4

**Leistungsziel Nr. 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten**

**3 Punkte**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten auf der stationären Abteilung in der Krankenversicherung Y. Zu Ihren Aufgaben gehört die Kontrolle des Faxes, via welchen Sie Kostengutsprache gesuche von Spitälern erhalten. Sie sind für die korrekte Verteilung der eingehenden Gesuche verantwortlich. Bei der letzten Kontrolle stellen Sie fest, dass fälschlicherweise eine IV-Voranmeldung von Dr. U. via Fax eingegangen ist.

**Aufgabe:**

Erklären Sie, wie Sie mit diesem Dokument umgehen und welche Handlungen Sie unternehmen. Unterstreichen Sie Ihr Handeln mit der gesetzlichen Grundlage.

**Antwort:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten für die korrekte Erläuterung 2 Punkte sowie für die entsprechende gesetzliche Grundlage einen weiteren Punkt.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 5****Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten am Verkaufsschalter der Krankenversicherung P. Frau L. Kundin Ihrer Krankenversicherung erscheint am Schalter und bittet Sie, zu erläutern weswegen die Rechnung ihrer ärztlichen Konsultation vom Januar 2010 abgelehnt wurde, welche Sie letzte Woche eingereicht hat. Zudem ist für Sie unverständlich, warum sich die Versicherung weigert Kulanz zu zeigen und die Übernahme ihres Fitnessabonnements verweigert.

Frau L. hat die Grundversicherung mit einer Jahresfranchise von CHF 1000.00 versichert.

**Aufgabe:**

- a) Erklären Sie Frau L. weswegen die Übernahme der ärztlichen Konsultation nicht übernommen wird, unterstreichen Sie Ihre Aussage mit der gesetzlichen Grundlage.
- b) Welche Antwort geben Sie Frau L. in Bezug auf die Kulanzleistung? Begründen Sie die Aussage mit der gesetzlichen Grundlage.

**Antwort:**

- a) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Bewertungshinweis:**

- a) Sie erhalten für die korrekte Erklärung 1 Punkt sowie 1 Punkt für die gesetzliche Grundlage.
- b) Sie erhalten für die korrekte Erklärung 1 Punkt sowie 1 Punkt für die gesetzliche Grundlage.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 6****Leistungsziel Nr. 1.1.2.2****Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen 4 Punkte****Ausgangslage:**

Innerhalb einer Beratung ist es die Aufgabe des Kundenberaters Fachwörter gegenüber dem Kunden zu vermeiden oder zu erklären.

**Aufgabe:**

Erklären Sie den Begriff Substitutionsrecht in eigenen Worten und machen Sie ein passendes Beispiel. Geben Sie zusätzlich die gesetzliche Grundlage an.

**Antwort:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten für die korrekte und in eigenen Worten verfasste Erklärung 2 Punkte. Für die gesetzliche Grundlage sowie ein passendes Beispiel erhalten sie jeweils 1 weiteren Punkt, total 4 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 7****Leistungsziel Nr. 1.1.7.1 Korrespondenz erstellen und bearbeiten****3 Punkte****Ausgangslage:**

Während Ihrer Ausbildung haben Sie die unterschiedlichsten Dokumente kennen gelernt. Sie wissen, dass eine fachlich korrekt verfasste Korrespondenz in unserem Beruf eminent ist.

**Aufgabe:**

Erläutern Sie abschliessend, welche Inhalte zwingend in eine Leistungsverfügung gehören. Begründen Sie Ihre Antwort mit der gesetzlichen Grundlage.

**Antwort:**


---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten 1 Punkt für die korrekte gesetzliche Grundlage sowie 2 Punkte für die vollständige Erläuterung.

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:



Punkte

**Frage 8****Leistungsziel Nr. 1.1.8.5.1****Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden****5 Punkte****Ausgangslage:**

Die Prämien der Krankenversicherungen sind ein heiss diskutiertes Thema innerhalb der Schweizer Bevölkerung.

**Aufgabe:**

Beurteilen Sie, ob nachfolgende Aussagen zu Prämien richtig oder falsch sind und setzen Sie in der Tabelle das entsprechende Kreuz.

**Antwort:**

<b>Aussage</b>	<b>Richtig</b>	<b>Falsch</b>
Krankenversicherer können Prämien regional abstufen.		
Die Ausgangsprämie von Bonusversicherung muss 15% höher sein als die Prämie der OKP.		
Bei Arbeitnehmenden schuldet der Arbeitgeber die gesamte Prämie für die obligatorische Unfallversicherung.		
Im VVG kann eine Prämienschuld beim Versicherungsnehmer abgeholt werden, dadurch kann auch die Mahnung mündlich ausgesprochen werden.		
In der Politik laufen Überlegungen die Selbstverantwortung der Versicherungsnehmer zu stärken und allenfalls die gesetzliche Jahresfranchise zu erhöhen.		
Der Bund gewährt schweizer Versicherten in bescheidenen wirtschaftlichen Verhältnissen eine Prämienverbilligung.		
Seit dem 01.01.2016 wird die soziale Krankenversicherung nach dem Bedarfsdeckungsverfahren finanziert.		
Kostenbeteiligungen dürfen bei einer privaten Versicherungsinstitution versichert werden.		
Bei einer Abredeversicherung nach UVG ist es nicht erlaubt, den Prämienanteil der OKP für die Unfallversicherung zu reduzieren.		
Krankenversicherer müssen zur Sicherstellung der Solvenz ausreichend Reserven bilden.		

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten pro korrekt gesetzte Entscheidung ½ Punkte.

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

### Frage 9

**Leistungsziel Nr. 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten**

**3 Punkte**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten auf der ambulanten Leistungsabteilung einer Krankenversicherung. Am 01.06.2017 haben Sie beim Leistungserbringer X. einen Behandlungsbericht zur Leistungsprüfung einer Tiers payant Rechnung für Ihren Kunden Herrn O. verlangt. Heute kontaktiert Sie der Leistungserbringer X. und teilt Ihnen mit, dass er Ihnen den Bericht verweigert, da Sie gemäss Datenschutz nicht berechtigt sind, diese Daten einzusehen.

**Aufgabe:**

Wie reagieren Sie auf die Aussage von Leistungserbringer X., muss der Leistungserbringer Ihnen die Daten liefern oder gibt es Einschränkungen? Begründen Sie Ihr handeln mit der gesetzlichen Grundlage.

**Antwort:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten für die richtige Entscheidung 1 Punkt, sowie für die korrekte gesetzliche Begründung weitere 2 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 10****Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.3****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten am Verkaufsschalter einer Krankenversicherung als ein Berufsschüler zu Ihnen an den Schalter tritt. Der Berufsschüler teilt mit, dass er anlässlich seiner Interdisziplinären Projektarbeit, Informationen zum Sozialversicherungswesen der Schweiz sammelt.

**Aufgabe:**

Bestimmen Sie bei den nachfolgenden Personengruppen die Versicherungspflicht der AHV in der Schweiz.

**Antwort:**

- a) Ein italienischer Staatsbürger, welcher für 2 Monate einen Auftrag in der Schweiz ausführt.

Ist obligatorisch versichert: ist nicht versichert: 

- b) Ein Schweizer, welcher für die Caritas Schweiz in Indonesien tätig ist.

Ist obligatorisch versichert: ist nicht versichert: 

- c) Ein deutscher Grenzgänger

Ist obligatorisch versichert: ist nicht versichert: 

- d) Das 5jährige Kind der Familie B. welche in St. Gallen wohnt.

Ist obligatorisch versichert: ist nicht versichert: **Bewertungshinweis:**

Sie erhalten für die korrekte Entscheidung jeweils 1 Punkt. Falsche Entscheide führen zu einem Abzug von 1 Punkt.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 11****Leistungsziel Nr. 1.1.8.5.2****Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden****8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie wurden von Ihrer Führungsperson beauftragt, Ihrer neuen Arbeitskollegin die unterschiedlichen Rechtswege, welche die Krankenversicherungsbranche betreffen zu erläutern. Ihre Arbeitskollegin hat sich bereits vorbereitet und eine Liste mit Aussagen erstellt.

**Aufgabe:**

Deklarieren Sie ob unten stehende Aussagen richtig oder falsch sind.

**Antwort:**

<b>Aussage</b>	<b>Richtig</b>	<b>Falsch</b>
Streitigkeiten über sozialversicherungsrechtliche Leistungen dürfen nicht durch einen Vergleich erledigt werden.		
Eine Verfügung muss durch den Versicherer innerhalb von 30 Tagen erlassen werden.		
Einsprache Entscheide müssen innerhalb von 30 Tagen erlassen werden.		
Eine ausgestellte Verfügung darf nachträglich nicht zu Ungunsten des Versicherungsnehmers verändert werden.		
Bei Streitigkeiten zwischen zwei Versicherern entscheidet ein Schiedsgericht.		
Leistungen wie auch Forderungen, welche nicht erheblich sind, können in einem formlosen Verfahren behandelt werden.		
Gegen Entscheide des kantonalen Versicherungsgerichts zu KVG Leistungen kann am Bundesgericht in Lausanne Beschwerde erhoben werden.		
Ein Unfallversicherer muss immer eine Verfügung erlassen, sofern es sich um Leistungen, Forderungen und Anordnungen handelt.		

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten für die richtige Entscheidung 1 Punkt, falsche Entscheidungen führen zu einem Abzug von 1 Punkt.

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

## Frage 12

**Leistungsziel Nr. 1.1.3.1 Aufträge ausführen**

**7 Punkte**

**Ausgangslage:**

Ihnen ist bekannt, dass der Datenschutz in der Gesundheitsbranche einen hohen Stellenwert einnimmt. In einer Diskussion mit einem Bekannten, werden Sie gefragt, welches den vertrauliche Kundendaten und welches öffentlich zugängliche Kundendaten sind.

**Aufgabe:**

- a) Bestimmen Sie, welche der nachfolgenden Kundendaten vertraulich und welche öffentlich zugänglich sind.

Kundendaten	vertraulich	öffentlich
Anzahl versicherte Kunden (männlich) Ihrer Krankenversicherung		
Versicherungsdeckung des Kunden P.		
Interne Mahnliste von Kunden		
Prämieneinnahmen der Unternehmung		
Ausbezahltes Leistungsvolumen der Unternehmung		

- b) Nennen Sie drei Beispiele von besonders schützenswerten Daten und unterstreichen Sie Ihre Beispiele mit der entsprechenden Gesetzesgrundlage

**Antwort:**

---



---



---



---



---



---

**Bewertungshinweis:**

- a) Sie erhalten 1 Punkt für die korrekte Zuteilung, falsche Zuweisungen führen zu einem Abzug von 1 Punkt.  
 b) Sie erhalten je Beispiel ½ Punkt, sowie für die gesetzliche Grundlage ½ Punkt, total 2 Punkte

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 13****Leistungsziel Nr. 1.1.8.7.1****Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten****6 Punkte****Ausgangslage:**

Der Treuhänder D. kommt zu Ihnen an den Verkaufsschalter. Er hat diverse Kunden in seinem Portfolio bei welchen er sich unter anderem, auch um die Krankenversicherung nach KVG kümmert. Er möchte von Ihnen in Bezug zu seinen Kunden wissen, wie sich die Versicherungspflicht in der OKP verhält.

**Aufgabe:**

Definieren Sie, für die unten aufgeführten Fallbeispiele, die Versicherungspflicht und erläutern Sie die gesetzlichen Fristen und Vorgaben.

- a) Herr K, welcher aktuell bei der Krankenkasse Turbenthal (regional tätiger Versicherer im Kt. ZH) versichert ist, aber seinen Wohnort per 01.09.2017 nach Genf verlegt.
- b) Frau M. welche als Familiennachzug vor 4 Monaten in die Schweiz eingereist ist und noch über keine Krankenversicherung verfügt.
- c) Familie Z. welche sich im Mai überlegt von der ordentlichen Grundversicherung in ein Hausarztmodell zu wechseln.

**Antwort:**

- a) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten je Situation 2 Punkte für die richtige Antwort inklusive der gesetzlichen Grundlagen, total 6 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Frage 14

### Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.1

#### Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen

8 Punkte

#### Ausgangslage:

Sie arbeiten in der Leistungsabteilung der Krankenversicherung J. bei welcher die Familie K. wie folgt versichert ist.

Herr K. ist 36 Jahre alt und arbeitet als angestellter Forstwart in seiner Gemeinde. Er besitzt die ordentliche Grundversicherung ohne Zusatzversicherungen und hat 2017 noch keine Leistungen bezogen.

Frau K. ist 34 Jahre alt und nicht erwerbstätig. Sie besitzt die Grundversicherung mit einer wählbaren Jahresfranchise von CHF 1000.00. Im Januar 2017 hat Sie bereits: CHF 240.00 an die Franchise bezahlt.

Die Tochter der Familie K. ist 7 Jahre alt und hat die ordentliche Grundversicherung. Sie hat noch keinen Leistungsbezug im Jahr 2017.

Von der Familie haben Sie heute diverse Rechnungen zur Verarbeitung erhalten.

#### Aufgabe:

Berechnen Sie die Kostenbeteiligung der nachfolgenden Rechnungen für die Familienmitglieder und tragen Sie Ihre Resultate in die Tabelle ein. **Berücksichtigen Sie die Leistungspflicht und begründen Sie allfällige Ablehnungen!**

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Antwort:**

Rechnung von Hausarzt Y. über CHF 333.00 für eine Laboruntersuchung vom 01.03.2007 von Frau K.

Betrag	JF	SB	SpiBe	KoBe total
333.00				

**Begründung:** \_\_\_\_\_

Rechnung des Spital T. über CHF 1790.00 für einen Spitalaufenthalt (04.04 – 07.04.2017) von Frau K zur Behandlung eines Dermoid (Leistungspflicht gegeben).

Betrag	JF	SB	SpiBe	KoBe total
1790.00				

**Begründung:** \_\_\_\_\_

Rechnung Hausarzt über CHF 250.00 für die Influenza Impfung von Herrn K. (Herr K. weiss ein erhöhtes Komplikationsrisiko aus).

Betrag	JF	SB	SpiBe	KoBe total
250.00				

**Begründung:** \_\_\_\_\_

Rechnung über CHF 180.00 für die Spiel- und Maltherapie der Tochter, welche Sie beim Hausarzt vorgenommen hat.

Betrag	JF	SB	SpiBe	KoBe total
180.00				

**Begründung:** \_\_\_\_\_

Rechnung über CHF 18.00 für die Miete von Gehstöcken (5 Arbeitstage) von Herrn K. aufgrund seines Unfalls vom 03.03.2017.

Betrag	JF	SB	SpiBe	KoBe total
18.00				

**Begründung:** \_\_\_\_\_

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

**Frage 15****Leistungsziel Nr. 1.1.8.4 Merkmale der Branche einsetzen****3 Punkte****Ausgangslage:**

Die Krankenversicherungsbranche kennt unterschiedliche Behörden, Aufsichtsorgane sowie auch Organisationen, welche Aufgaben und Zuständigkeiten gegenüber der Branche ausüben.

**Aufgabe:**

Bestimmen Sie mittels ankreuzen, welche Behörde oder Organisation die nachfolgenden Aufgaben ausüben.

**Antwort:**

Aufgabe	Gemein- same Ein- richtung KVG	Kanton	EDI
Bezeichnet die von Chiropraktoren erbrachten Leistungen, welche nicht oder nur unter bestimmten Bedingungen von der OKP übernommen werden.			
Übernimmt die Kosten für die gesetzlichen Leistungen bei einem zahlungsunfähigen Krankenversicherer.			
Überprüft periodisch ob die Prämienregionen sachgerecht sind.			
Kann Pilotprojekte bewilligen, welche in Abweichung zu KVG Artikel 34 eine Kostenübernahme durch Versicherer für Leistungen vorsehen, die in Grenzgebieten für in der Schweiz wohnhafte Versicherte erbracht werden.			
Informiert über die Versicherten über das Recht auf Prämienverbilligung			
Führt die Prämienverbilligung nach KVG Artikel 66a durch.			

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten für die korrekte Bestimmung ½ Punkte.

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 16****Leistungsziel Nr. 1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten****8 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Aus- und Weiterbildungsabteilung einer grösseren Krankenversicherung. Nebst internen Seminaren werden die Seminarräume auch an externe Kunden & Partner vermietet. Letzte Woche fand ein Firmenanlass statt, welchen Sie für den Kunden X in den eigenen Räumlichkeiten organisiert haben. Heute haben Sie den nachfolgenden Brief in der Post gefunden. Ihr Vorgesetzter trägt Ihnen auf, die nächsten Schritte vorzunehmen.

*Sehr geehrte Damen und Herren*

*Wir bedanken uns für die angenehme und konstruktive Zusammenarbeit anlässlich unseres Kundendialogseminars in Ihrem Betrieb.*

*Leider gilt es zu bemerken, dass einige zentrale Punkte der Veranstaltung nicht zu unserer Zufriedenheit durchgeführt wurden. Wir erlauben uns, die Fehlleistungen hier kurz aufzulisten:*

- *Die bestellten Hilfsmittel (Pinnwand, Flipchart und Beamer) waren nicht vor Ort und mussten kurzfristig und in Eigenregie organisiert werden.*
- *Der zugesicherte Web Zugang via W-LAN hat ebenfalls nicht funktioniert.*
- *Die gebuchte Kaffeepause inkl. „kleinem Gebäck“ (siehe Reservation) wurde eine halbe Stunde zu spät geliefert. Der Ablauf des Seminars wurde empfindlich gestört.*
- *Der Kursraum wurde mehrfach durch Mitarbeitende Ihrer Unternehmung betreten und der Kurs musste entsprechend mehrmalig unterbrochen werden.*

*Sie sehen, dass die Veranstaltung sehr unglücklich verlaufen ist und natürlich nicht unseren Qualitätsanforderungen entsprochen hat. Wir werden daher in Zukunft auf eine Zusammenarbeit mit Ihrem Unternehmen absehen. Auswirkungen auf unser Firmenkollektiv im UVG Bereich lassen wir zurzeit offen. Weiter werden wir von der Bezahlung der von uns bemängelten Programmpunkte (Hilfsmittel, Kaffeepause, 50% Raumkosten) absehen.*

*Wir bedauern sehr, dass der Event nicht besser durchgeführt wurde und erwarten Ihre umgehende Stellungnahme.*

*Freundliche Grüsse*

*Die Unternehmung X  
Herr Z.*

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgaben:**

- a) Erklären Sie, wie diese Beschwerde in Ihrer Unternehmung bearbeitet würde. Nennen Sie sechs Vorgehensschritte.
1. Eingang der Reklamation
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
  4. \_\_\_\_\_
  5. \_\_\_\_\_
  6. \_\_\_\_\_
  7. \_\_\_\_\_
  8. Brief schicken
- b) Entwickeln Sie zwei Vorschläge, wie Sie das interne Handling der Reklamationen verbessern können.

**Antwort:**

Vorschlag	Begründung

**Bewertungshinweise:**

- a) Sie erhalten pro sinnvollen Teilschritt 1 Punkt, Total 6 Punkte.  
 b) Sie erhalten pro sinnvollen Verbesserungsvorschlag mit Begründung/Nutzen 1 Punkt, total 2 Punkte.

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 17****Leistungsziel Nr. 1.1.4.2 Beratungsdokumentation einsetzen****4 Punkte****Ausgangslage:**

In der Krankenversicherungsbranche sehen wir uns immer wieder mit komplex formulierten Gesetzestexten konfrontiert. Oftmals sind gerade diese Ausführungen für unsere Kunden absolut unverständlich und Sie benötigen die Erläuterungen von Fachpersonen aus der Krankenversicherungsbranche.

**Aufgabe:**

Erklären Sie die nachfolgenden Gesetzestexte und Bezeichnungen in eigenen Worten:

KVAG Artikel 12

Die Versicherer müssen die soziale Krankenversicherung nach dem Bedarfsdeckungsverfahren finanzieren.

**Antwort:**

---

---

---

---

---

---

---

---

KLV Artikel 38a

Für Arzneimittel, deren Höchstpreis den Durchschnitt der Höchstpreise des günstigsten Drittels aller Arzneimittel mit gleicher Wirkstoffzusammensetzung auf der Spezialitätenliste um mindestens 20% übersteigt, beträgt der Selbstbehalt 20% der die Franchise übersteigenden Kosten.

**Antwort:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten je korrekte und vollständige Erklärung 2 Punkte, total 4 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 18****Leistungsziel Nr. 1.1.8.3 Kenntnisse über die Firma einsetzen****3 Punkte****Ausgangslage:**

In Ihrem Bekanntenkreis diskutieren Sie über die Geschichte der Sozialversicherungen in der Schweiz.

**Aufgabe:**

Ordnen Sie den unten stehenden Gesetzen die Jahreszahl zu, in welcher das Gesetz in Kraft trat:

**Antwort:**

Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG)	1984
	1985
	1986
Bundesgesetz über den allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrecht (ATSG)	1994
	1995
	1996
	2001
Bundesgesetz über die Unfallversicherung (UVG)	2002
	2003

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten je korrekte Zuordnung 1 Punkt.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 19****Leistungsziel Nr. 1.1.8.6****Zusammenspiel der Personenversicherung beschreiben****4 Punkte****Ausgangslage:**

Sozialversicherungen haben bestimmte, typische Merkmale, welche eine Zuordnung der einzelnen Sozialversicherungen zulassen.

**Aufgabe:**

Ordnen Sie den untenstehenden Aussagen eine Sozialversicherung zu. Zur Auswahl stehen Ihnen:

<b>AHV</b>	<b>IV</b>	<b>EL</b>	<b>UV</b>	<b>KV</b>
<b>MV</b>	<b>EO</b>	<b>BV</b>	<b>FL</b>	<b>AVI</b>

**Antwort:**

<b>Aussage</b>	<b>Sozialversicherung</b>
Die Rentenhöhe ist einerseits abhängig vom massgebenden durchschnittlichen Jahreseinkommen (unter Berücksichtigung von Erziehungs- und Betreuungsgutschriften) und andererseits von der Beitragsdauer.	
Es sind Bedarfsrenten, die aufgrund der individuellen Verhältnisse der Einwohner/innen massgefertigt und laufend an die sich ändernde Situation angepasst werden.	
Es ist ein Rahmengesetz, d.h. dass neben dem gesetzlich vorgeschriebenen Minimum auch noch weitere, ausser- bzw. überobligatorische Leistungen versichert sein können.	
Immer weniger Erwerbstätige müssen für immer mehr Rentenbezüger/innen aufkommen. Die Überalterung der Bevölkerung gibt wegen zu geringer Geburtenrate und hoher Lebenserwartung zu denken.	

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten je korrekte Zuordnung 1 Punkt, total 4 Punkte.

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Frage 20****Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****6 Punkte****Ausgangslage:**

Frau V. ist selbstständig und führt bei Ihrer Versicherung eine Einzeltaggeldversicherung nach KVG. In ihrem Versicherungsvertrag sind CHF 133.00 ab 30. Tag vorgesehen, die Wartefrist gilt pro Kalenderjahr. Frau V. reicht Ihnen folgende Krankmeldungen ein:

18.07 – 02.09	100% arbeitsunfähig
03.09 – 23.09	60% arbeitsfähig
24.09 – 23.10	50% arbeitsfähig
24.10 – 28.12	70% arbeitsunfähig
29.12 – 12.01	100% arbeitsunfähig

**Aufgabe:**

Welche Taggeldleistungen bezahlen Sie Frau V. aus?

**Antwort:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bewertungshinweis:**

Sie erhalten 1 Punkt je korrekt berechnete Zeile, total 5 Punkte. Für das Gesamtergebnis der ausbezahlten Leistungen erhalten Sie einen zusätzlichen Punkt. Total 6 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Frage 21

### Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.3

**Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen**

**5 Punkte**

**Ausgangslage:**

Eine Kollegin von Ihnen ist Besitzerin des Blumenladen Y. Sie ist somit selbstständig erwerbend und beschäftigt in ihrem Laden folgende Mitarbeitende:

Mitarbeiter E: arbeitet Teilzeit 7 Stunden pro Woche.

Mitarbeiterin O: arbeitet zu 100% im Blumenladen.

Ihrer Kollegin ist unklar, ob Sie die Unfallversicherung für Ihre Mitarbeitenden abschliessen muss und wer die Prämien zu übernehmen hat, hoffnungsvoll wenden Sie sich hilfesuchend an Sie.

**Aufgabe:**

- a) Erklären Sie Ihrer Kollegin die Versicherungspflicht nach UVG.

**Antwort:**

---



---



---



---



---

- b) Bestimmen Sie mittels ankreuzen, wer welchen Prämienanteil (UVG) übernehmen muss:

Schadensart	Arbeitnehmer	Arbeitgeber
Berufsunfälle		
Berufskrankheiten		
Nichtberufsunfälle		

- c) Benennen Sie gegenüber Ihrer Kollegin zudem den Prämienschuldner und begründen Sie Ihre Antwort mittels der gesetzlichen Grundlage:

---

**Bewertungshinweis:**

- a) Sie erhalten 3 Punkte für die vollständige und korrekte Beantwortung.  
 b) Sie erhalten je korrekt gesetztes Kreuz ½ Punkt, falsche Antworten führen zu einem Abzug von ½ Punkt.  
 c) Für die korrekte Antwort inkl. Gesetzliche Grundlagen erhalten Sie ½ Punkt.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

**Frage 22****Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****4 Punkte****Ausgangslage:**

In Ihrem Kollegenkreis diskutieren Sie über die Leistungspflicht der obligatorischen Krankenpflegeversicherung.

**Aufgabe:**

- a) Erklären Sie Ihren Kollegen die grundsätzliche Voraussetzung einer Leistungsübernahme nach KVG und unterstreichen Sie Ihre Aussage mit der gesetzlichen Grundlage.

**Antwort:**


---



---



---

- b) Bestimmen Sie die Leistungspflicht der nachfolgenden Leistungen durch Setzen des entsprechenden Kreuzes.

<b>Leistungsart</b>	<b>Leistungspflicht ja</b>	<b>Leistungspflicht nein</b>	<b>Leistungspflicht unter bestimmten Voraussetzungen</b>
Stationäre Rehabilitation			
Hämodialyse			
PUVA Behandlung dermatologischer Affektionen			
Adipositasbehandlung mit Magenballons			
Ultraschallmessung des Knochens			
Insulintherapie mit einer Infusionspumpe			

**Bewertungshinweis:**

- a) Sie erhalten 1 Punkt für die vollständige und korrekte Beantwortung.  
 b) Sie erhalten je korrekt gesetztes Kreuz ½ Punkt, falsche Antworten führen zu einem Abzug von ½ Punkt.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: