

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	
Total	120 Minuten	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 21 Aufgaben auf insgesamt 30 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 2014 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. Aufgaben 1-17:	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16	A 17
Erreichte Anzahl Punkte:																	
Visum:																	

Branchenspez. Aufgaben 18-21:	A 18	A 19	A 20	A 21
Erreichte Anzahl Punkte:				
Visum:				

Unterschriften Chefexperte Region /PL KG:

Punkte

Aufgabe 3

Leistungsziel Nr. 1.1.7.1 Korrespondenz erstellen und bearbeiten**5 Punkte****Ausgangslage:**

Auf der Geschäftsstelle sind Sie für die Bestellung und Verwaltung von Büromaterialien zuständig. Am 13.12.2014 haben Sie bei der Firma Bürobedarf AG, Bernstrasse 1, 3000 Bern, folgendes bestellt:

- 50 Ordner-Register blanko, A4, farbig, 10 teilig
- 20 Ordner-Register Jan-Dez, A4 grau
- 30 Bundesordner, breit, schwarz
- 10 Sets Stabilo Boss Original Textmarker, 4 farbig, in Plastiketuis

Vereinbarter Liefertermin: 05. Januar 2015

Die Waren wurden am 09. Januar 2015 geliefert, jedoch haben Sie folgende Mängel festgestellt:

- Die Anzahl Ordner-Register wurde verwechselt, geliefert wurden 20 Stück blanko und 50 Stück Jan-Dez.
- Bei den Bundesordnern wurde die schmale Ausgabe geliefert.
- Bei 5 Plastiketuis der Stabilo Boss Textmarker sind die Druckknöpfe abgerissen.

Aufgabe:

Verfassen Sie einen Beschwerdebrief/Mängelrüge an die Bürobedarf AG und beachten Sie dabei die üblichen Regeln und Gepflogenheiten der Geschäftskorrespondenz.

Bewertungshinweis: Die Lösung muss dem Leistungsziel 1.1.7.1 entsprechen, insbesondere:

- soll die Korrespondenz grammatikalisch korrekt erfasst sein.
- das Layout eines Briefes ist eingehalten.
- verständliche Formulierungen aufweisen.
- Vorschläge zum weiteren Vorgehen aufweisen.

Für den vollständigen Brief erhalten Sie 5 Punkte.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

	Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

	Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 5**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****10 Punkte****Ausgangslage:**

Für Frau K und ihre Familienmitglieder erhalten Sie die unten stehenden Rechnungen für Heilbehandlungskosten im Kalenderjahr 2014.

Frau K. verfügt über eine OKP mit einer Wahlfranchise von CHF 1000.—, von welcher Sie für Behandlungskosten im Kalenderjahr 2014 bereits CHF 328.— geleistet hat. Ihre Kinder verfügen über die ordentliche OKP und hatten im Jahr 2014 noch keine Behandlungskosten.

Aufgabe/Lösung:

Prüfen Sie die Leistungspflicht für jede einzelne, der unten aufgeführten Rechnungen/Quittungen und berechnen Sie im Falle einer Kostenübernahme für jede Rechnung/Quittung die gesetzliche Kostenbeteiligung der Versicherten.

Füllen Sie dazu die die unten stehenden Tabellen aus:

- a) Rechnungen Frau K. (42-jährig, Hausfrau):
- | | |
|---|------------|
| Rechnung März 2014 Dermatologe | CHF 236.60 |
| Rechnung März-Mai 2014 für selektive Ultraviolett-Phototherapie (SUP) | CHF 687.20 |
| Rechnung Oktober 2014 Schwangerschaftskontrolle (8. SS-Woche) | CHF 176.50 |
| Rechnung Oktober 2014 Chorionbiopsie inkl. Material (Spital ambulant) | CHF 863.90 |
| Rechnung Oktober 2014 Genanalyse (Positionen gem. Analysenliste) | CHF 257.00 |

Rechnung	Franchise	Selbstbehalt	Total Kostenbeteiligung
Dermatologe			
Phototherapie			
Schwangerschafts-Kontrolle			
Chorionbiopsie			
Labor (Genanalyse)			

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

- b) Rechnungen Tochter Samantha (6-jährig):
- | | |
|---|------------|
| Rechnung Mai 2014 Augenarzt | CHF 264.10 |
| Quittung Brille Mai 2014 (Rezept vorhanden, Anteil Gläser CHF 160.00) | CHF 750.00 |
| Rechnung Vorsorgeuntersuch Kinderarzt | CHF 126.40 |
| Quittung Apotheke (kein Rezept vorhanden, alle Medikamente auf SL) | CHF 98.60 |

Rechnung	Franchise	Selbstbehalt	Total Kostenbeteiligung
Augenarzt			
Brille			
Kinderarzt			
Medikamente			

- c) Rechnungen Sohn Tim (12-jährig):
- | | |
|--|-------------|
| Chiropraktor | CHF 614.00 |
| Physiotherapie (Verordnung durch Chiropraktor vorhanden, 3. Serie) | CHF 456.00 |
| Rechnung Kieferorthopädie (Zahnarzt) | CHF 1613.20 |
| Rechnung Bioresonanztherapie (durch Arzt FMH Allgemeine Medizin) | CHF 350.00 |

Rechnung	Franchise	Selbstbehalt	Total Kostenbeteiligung
Chiropraktor			
Physiotherapie			
Zahnarzt			
Bioresonanztherapie			

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

d)	Rechnungen Tochter Delia (19-jährig, Studentin):	
	Notfalltransport in Klinik	CHF 860.00
	Spitalaufenthalt allgemeine Abteilung vom 6.9.-10.9.2014	CHF 7315.00
	Sprunggelenk-Stabilisierungsbandage (Rezept vorhanden)	CHF 137.00
	Rechnung Ergotherapie (Verordnung mit Diagnose Sprunggelenksfraktur vorhanden)	CHF 1526.00

Rechnung	Franchise	Selbstbehalt	Spitalbeitrag	Total Kostenbeteiligung
Notfalltransport				
Spitalkosten				
Bandage				
Ergotherapie				

Bewertungshinweis: Sie erhalten pro Zeile 1 Punkt, sofern das Total der Kostenbeteiligung stimmt. Total 10 Punkte.

Punkte

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 6**Leistungsziel Nr. 1.1.3.1 Aufträge ausführen****6 Punkte****Ausgangslage:**

Der Umgang mit betriebsinternen Daten ist anspruchsvoll und verlangt Verantwortungsbewusstsein von allen Mitarbeitenden.

Aufgabe:

Erklären Sie stichwortartig die negativen Folgen für den Versicherer oder die Mitarbeitenden, wenn diese vertraulichen Daten unbefugt weitergegeben werden.

Bewertungshinweis: Sie erhalten pro korrekt ausgefülltes Feld 2 Punkte. Total 6 Punkte.

Beispiel	Erklärung der negativen Folgen
Prämienausstände von Kunden	
Voraussichtliche Prämien gegenüber Kunden zu früh kommuniziert	
Löhne und Gehälter von Angestellten/Firmeninhaber	

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 7

Leistungsziel Nr. 1.1.4.1 Markt analysieren

5 Punkte

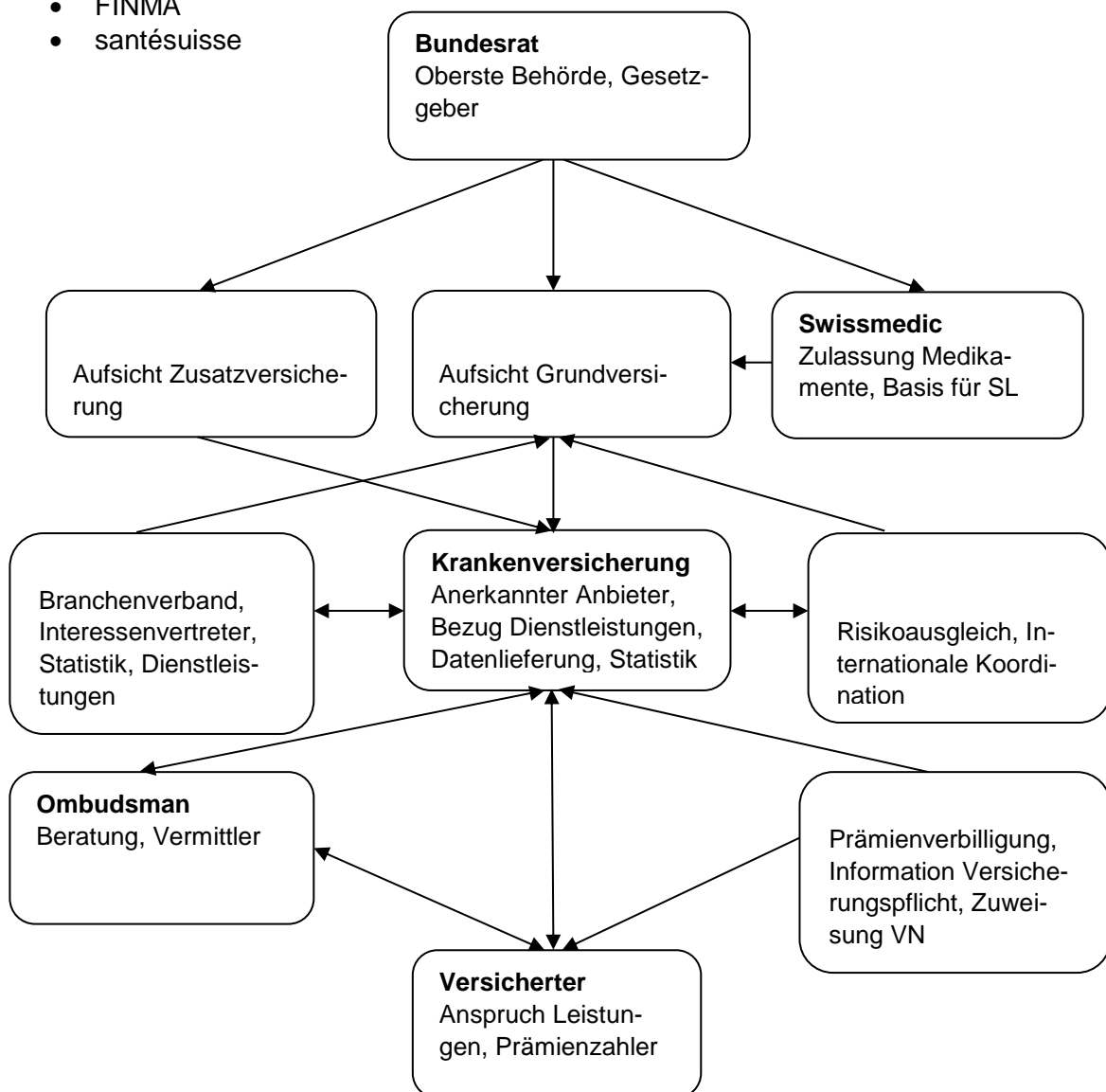
Ausgangslage:

Im Umfeld der Krankenversicherungen sind verschiedene Behörden und Organisationen tätig.

Aufgabe:

Ordnen Sie die folgenden Behörden/Organisationen den entsprechenden Aufgaben zu.

- Gemeinsame Einrichtung KVG
- BAG
- Kanton
- FINMA
- santésuisse



Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 8**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****6 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Leistungsabteilung bei einem Krankenversicherer. Vom Redaktor der Kundenzeitschrift wurden Sie beauftragt für das kommende Heft eine Übersicht zur Leistungspflicht diverser Leistungen nach KVG zu machen.

Aufgabe:

Bestimmen Sie die Leistungspflicht der nachfolgenden Leistungen und benennen Sie die notwendigen Voraussetzungen.

Leistung	Leistungspflicht Ja	Leistungspflicht Nein
Gruppenturnen für übergewichtige Kinder		
Phytotherapie		
Lebend-Leber-Transplantation		
Laser bei Aknenarben		
Spiel- und Maltherapie bei Kindern		
Sprachheilbehandlung		

Bewertungshinweis: Sie erhalten $\frac{1}{2}$ Punkt für den korrekten Entscheid und die Voraussetzung, falsche Entscheide führen zu einem Punkteabzug von $\frac{1}{2}$ Punkt.

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 11

Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.3 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen **6 Punkte**

Ausgangslage:

Das UVG sieht neben den Leistungen für Heilungskosten, Taggelder und Renten Leistungen für eine Integritätsentschädigung vor.

Aufgabe:

Erläutern Sie die folgenden Fragestellungen:

- a) Was ist der Sinn und Zweck der Integritätsentschädigung?
- b) Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine Integritätsentschädigung ausgerichtet wird?
- c) Frau S. verunfallt im 2012 schwer und erleidet eine Querschnittslähmung. Der Unfallversicherer bezahlt ihr im 2013 eine Integritätsentschädigung aus. Wie hoch ist der Betrag, welchen Frau S. erhält? Zeigen Sie den Rechnungsweg auf.

Bewertungshinweis: Sie erhalten je korrekt und vollständig beantwortete Fragestellung 2 Punkte.

a) _____

b) _____

c) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 12

Leistungsziel Nr. 1.1.4.2 Beratungsdokumentation einsetzen

5 Punkte

Ausgangslage:

In den nächsten Tagen werden Sie einen wichtigen Kunden treffen. Stellen Sie sich dazu eine Situation aus Ihrer Tätigkeit bei der Krankenkasse vor. Sie bereiten das Kundengespräch vor. Sie stellen die notwendigen Unterlagen zusammen.

Aufgabe:

- a) An das Treffen nehmen Sie neben dem Notizblock und Schreibmaterial drei Dokumentationen mit, die Ihr Gespräch unterstützen. Erläutern Sie stichwortartig, wozu Ihnen diese Dokumentationen im Gespräch dienen.

Pro Dokumentation und sinnvoller Erläuterung erhalten Sie je 1 Punkt, Total 3 Punkte.

Dokumentationen	Wozu dienen sie?

- b) Während des Gespräches hat der Kunde grosse Vorbehalte und zögert, das Geschäft abzuschliessen. Wie verhalten Sie sich? Schildern Sie verständlich und in Stichworten zwei konkrete Verhaltensweisen.

Pro Verhaltensweise erhalten Sie 1 Punkt, Total 2 Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 15

Leistungsziel Nr. 1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten

3 Punkte

Ausgangslage:

Herr X. ist verärgert, da gewisse Leistungen aus der OKP nicht übernommen wurden. Sie haben Herr X. zu einem Kundengespräch eingeladen um sein Anliegen zu besprechen. Sie wissen, dass eine gute Vorbereitung auf ein Kundengespräch wesentlich ist für die von Ihnen gesetzte Zielerreichung.

Aufgabe:

- A) Formulieren Sie drei wichtige Fragen die Sie sich **in der Vorbereitung** zu diesem Kundengespräch stellen.

Sie erhalten pro sinnvolle Frage ½ Punkt, Total 1½ Punkte.

- B) Das Kundengespräch findet in einem separaten Besprechungszimmer Ihres Betriebes statt. Notieren Sie drei Voraussetzungen, damit sich Herr X. bei Ihnen wohl fühlt.

Sie erhalten pro sinnvolle Antwort ½ Punkt, Total 1½ Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

	Punkte
	Erreichte Punktezah pro Seite:

Punkte

Aufgabe 21

Leistungsziel Nr. 1.1.8.5.2 Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden **8 Punkte**

Ausgangslage:

Im Rahmen der Ausbildung der Mitarbeitenden haben Sie den Auftrag erhalten, über den Rechtsweg in der Krankenversicherung (KVG) zu referieren.

Aufgabe:

Erläutern Sie mit eigenen Worten einem Laien die unten stehenden Begriffe:

Bewertungshinweis: Sie erhalten 1 Punkt je korrekte Erläuterung sowie 1 Punkt je korrekten/notwendigen Gesetzesartikel.

Lösung:

Begriff	Erklärung
Verfügung	
Einsprache	
Beschwerde	
Rechtsmittelbelehrung	

 Erreichte
Punktezahl
pro Seite: