

für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche santésuisse

Name/Vorname  
des Kandidaten:

Prüfungsort:

Lehrbetrieb:

Lösungen Simulation üK

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 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

## Lösung 1

### Leistungsziel Nr. 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten

3 Punkte

#### Ausgangslage:

Sie arbeiten am Kundenschalter Ihrer Versicherung. Herr Y. kommt zu Ihnen an den Schalter und will von Ihnen wissen, warum sein gleichaltriger Wohnungsnachbar, der bei einer anderen Krankenversicherung versichert ist, eine niedrigere Prämie hat, als er selbst.

#### Aufgabe:

Erklären Sie mittels Stichworten oder kurzen Sätzen, mögliche Gründe für die Unterschiedliche Prämie.

**Bewertungshinweis:** Pro richtige Antwort erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt. Total sind 6 plausible Gründe gesucht.

#### Lösung:

- Eine besondere Form der OKP (normales Model oder eingeschränkte Wahl)
- Franchise
- Skonto bei der Prämienzahlung
- Eventuelle Zusatzversicherungen
- Der Versicherer muss Reserven bilden
- kommerzielle Gründe
- Risikoausgleich
- Prämienverbilligung
- Unfallausschluss

#### Korrekturhinweis:

0.5 Punkt je sinnvolles Beispiel, maximal 3 Punkte.

w. sinnvolle Beispiele sind zu akzeptieren.

---

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 2

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen** **3 Punkte**

### Ausgangslage:

In der Krankenversicherung sprechen wir von den drei Schadenarten: „Krankheit, Unfall und Mutterschaft“.

### Aufgabe:

Erklären Sie die drei Begriffe und benennen Sie die dazugehörigen Gesetzesartikel.

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten für die korrekte Erklärung sowie den dazugehörigen Gesetzesartikel je ½ Punkt.

### Lösung:

Krankheit:

ATSG Art.3: Krankheit ist jede Beeinträchtigung der körperlichen, geistigen oder psychischen Gesundheit, die nicht Folge eines Unfalls ist und die eine medizinische Untersuchung oder Behandlung erfordert oder eine Arbeitsunfähigkeit zur Folge hat.

Unfall:

ATSG Art.4: Unfall ist die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper, die eine Beeinträchtigung der körperlichen, geistigen oder psychischen Gesundheit oder den Tod zur Folge hat.

Mutterschaft:

ATSG Art.5: Mutterschaft umfasst Schwangerschaft und Niederkunft, sowie die nachfolgende Erholungszeit der Mutter.

### Korrekturhinweis:

½ Punkt je korrekte Erklärung sowie ½ Punkt für den Gesetzesartikel

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 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.

#### Lösung/Korrekturhinweis:

Individueller Brief.

1 Punkt für den sauberen Aufbau der Korrespondenz (Adresse, Betreff, Einleitung)

2 Punkte für das sachliche und verständliche Vorbringen des Anliegens

2 Punkte für Vorschläge zum weiteren Vorgehen.

Die Darstellung/Layout wird nicht bewertet.

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

## Lösung 4

### Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.3 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen

9 Punkte

#### Ausgangslage:

Sie arbeiten im UVG-Bereich Ihres Betriebes und helfen Ihrer Kollegin beim Ausbilden der neuen Lernenden. Die Lernenden hatten die Aufgabe Unfallanzeigen zu beurteilen und dabei festzusetzen, ob es sich beim Ereignis tatsächlich um einen Unfall handelt und welches der korrekte Versicherungsträger (UVG/KVG) ist.

#### Aufgabe:

Prüfen Sie die folgenden von den Lernenden beurteilten Fälle. Wurden diese korrekt oder falsch beurteilt? Ob ja oder nein, begründen Sie in jedem Fall Ihre Aussage.

- a) Herr S, selbständig erwerbender Coiffeur mit eigenem Geschäft, Arbeitszeit ca. 40 Stunden/Woche, stürzt beim Fussballtraining unglücklich über die Beine des Gegenspielers und bricht sich den Knöchel.

Beurteilung Lernende: Unfall zulasten UVG

- b) Frau B, Hausfrau, arbeitet Teilzeit (4 Stunden/Woche) in der Migros. Bei einer un gelenkten Bewegung ist ihr eine Blumenvase auf den Fuss gefallen. Nun hat Frau B. eine Prellung am rechten Fuss

Beurteilung Lernende: Unfall zulasten KVG

- c) Frau H ist Sportlehrerin am Gymnasium. Sie gibt 25 Sportlektionen pro Woche. In der Turnstunde spürt sie einen „Zwick“ im Rücken beim Vorzeigen einer Rückwärtsrolle. Seither hat sie Schmerzen und geht nun zum Arzt.

Beurteilung Lernende: Unfall zulasten UVG

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten für die korrekte Antwort 2 Punkte und für die dazugehörige Begründung 1 Punkt.

#### Lösung:

- a) Beurteilung korrekt, sofern freiwillige Versicherung UVG abgeschlossen wurde (keine obligatorische UVG-Deckung, da selbständig erwerbend) Beurteilung falsch, sofern keine freiwillige UV-Deckung besteht. Dann wäre KV der korrekte Versicherungsträger.

Unfallbegriff gemäss ATSG erfüllt → Unfall

- b) Beurteilung korrekt, sofern Blumenvase nicht während der Arbeitszeit auf den Fuss fiel. Beurteilung falsch, sofern Vase während der Arbeit auf den Fuss fiel.

Unfallbegriff gemäss ATSG erfüllt → Unfall

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

- c) Beurteilung korrekt, sofern sich beim Vorzeigen der Rückwärtsrolle etwas ungewöhnliches ereignet hat. Beurteilung falsch, sofern sich beim Vorzeigen der Rückwärtsrolle nichts ungewöhnliches ereignet hat. Dann wäre der KV der korrekte Versicherungsträger, da es nicht um einen Unfall sondern um Krankheit handelt.

Unfallbegriff gemäss ATSG mit den in der Unfallanzeige genannten Angaben nicht erfüllt. Es fehlt der ungewöhnliche äussere Faktor, somit Krankheit. Nur sofern sich beim Vorzeigen der Rolle etwas Ungewöhnliches ereignet haben sollte, wäre der Unfallbegriff erfüllt.

**Korrekturhinweis:**

2 Punkte pro korrekte Antwort

1 Punkt pro korrekte Begründung

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

## Lösung 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	236.60	-	236.60
Phototherapie	435.40	25.20	460.60
Schwangerschafts-Kontrolle	-	-	-
Chorionbiopsie	-	-	-
Labor (Genanalyse)	-	-	-

Bei Mutterschaft wird keine Kostenbeteiligung erhoben.  
Zudem gilt nach wie vor KLV Art. 13 (Besondere Leistungen bei Mutterschaft)

---

 Erreichte  
Punktezahl  
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	-	26.40	26.40
Brille	-	16.00	16.00
Kinderarzt	-	12.65	12.65
Medikamente	-	-	-

Für die Kostenvergütung der Brille werden nur die Gläser (CHF 160.00) berücksichtigt  
Die Kosten der Medikamente werden nicht vergütet, da das Rezept fehlt

- 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	-	61.40	61.40
Physiotherapie	-	45.60	45.60
Zahnarzt	-	-	-
Bioresonanztherapie	-	-	-

Bei der Kieferorthopädie und der Bioresonanztherapie handelt es sich nicht um  
Pflichtleistungen der OKP, demnach werden keine Kosten übernommen

---

 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	300.00	13.00	-	313.00
Spitalkosten	-	687.00	-	687.00
Bandage	-	-	-	-
Ergotherapie	-	-	-	-

Vom Notfalltransport werden 50%, somit CHF 430.— übernommen. Davon fallen CHF 300.— an die Franchise und es verbleiben CHF 130.— zur Berechnung des Selbstbehalts übrig.

Es wird kein Spitalbeitrag erhoben, da es sich um junge Erwachsene in Ausbildung handelt (KVV Art.104 Abs.2.lit.b.)

Für die Sprunggelenksbandage dürfen nur CHF 126.— (Limite MiGeL) angerechnet werden, nicht CHF 137.—.

Keine Kostenübernahme für Ergotherapie, da die Diagnose nicht auf eine Pflichtleistung hinweist.

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

**Korrekturhinweis:**

Nur wenn der Betrag „Total Kostenbeteiligung“ pro Rechnung stimmt, gibt es für die Zeile einen Punkt. Nur die berechneten Zeilen ergeben einen Punkt. Hat ein TN die gesamte Kostenbeteiligung richtig berechnet, erhält er zusätzlich einen Punkt.

Achtung: Es wird explizit nach der gesetzlichen Kostenbeteiligung (für versicherte Leistungen) gefragt, nicht nach den Kosten, welche der Versicherer abzüglich der KoBe übernimmt/nicht übernimmt. Nichtversicherte Leistungen **zählen** nicht als gesetzliche Kostenbeteiligung!

Punkte

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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.

**Lösung:**

<b>Beispiel</b>	<b>Erklärung der negativen Folgen</b>
Prämienausstände von Kunden	Vertrauensverlust der Kunden in den Betrieb Image Schaden Antrag auf Busse gegenüber dem Mitarbeitenden. (DSG 35) Mögliche Kündigung / Verweis.
Voraussichtliche Prämien gegenüber Kunden zu früh kommuniziert	Strategievorteil für die Konkurrenz BAG erteilt Freigabe nicht oder ändert die Prämie ab (Erhöhung) Image Schaden
Löhne und Gehälter von Angestellten/Firmeninhaber	Unzufriedenheit im Personal

**Korrekturhinweis:**

2 Punkte für das Korrekte Feld.  
weitere sinnvolle Beispiele zulassen

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

## Lösung 7

### Leistungsziel Nr. 1.1.4.1 Markt analysieren

5 Punkte

#### Ausgangslage:

Im Umfeld der Krankenversicherungen sind verschiedene Behörden und Organisationen tätig.

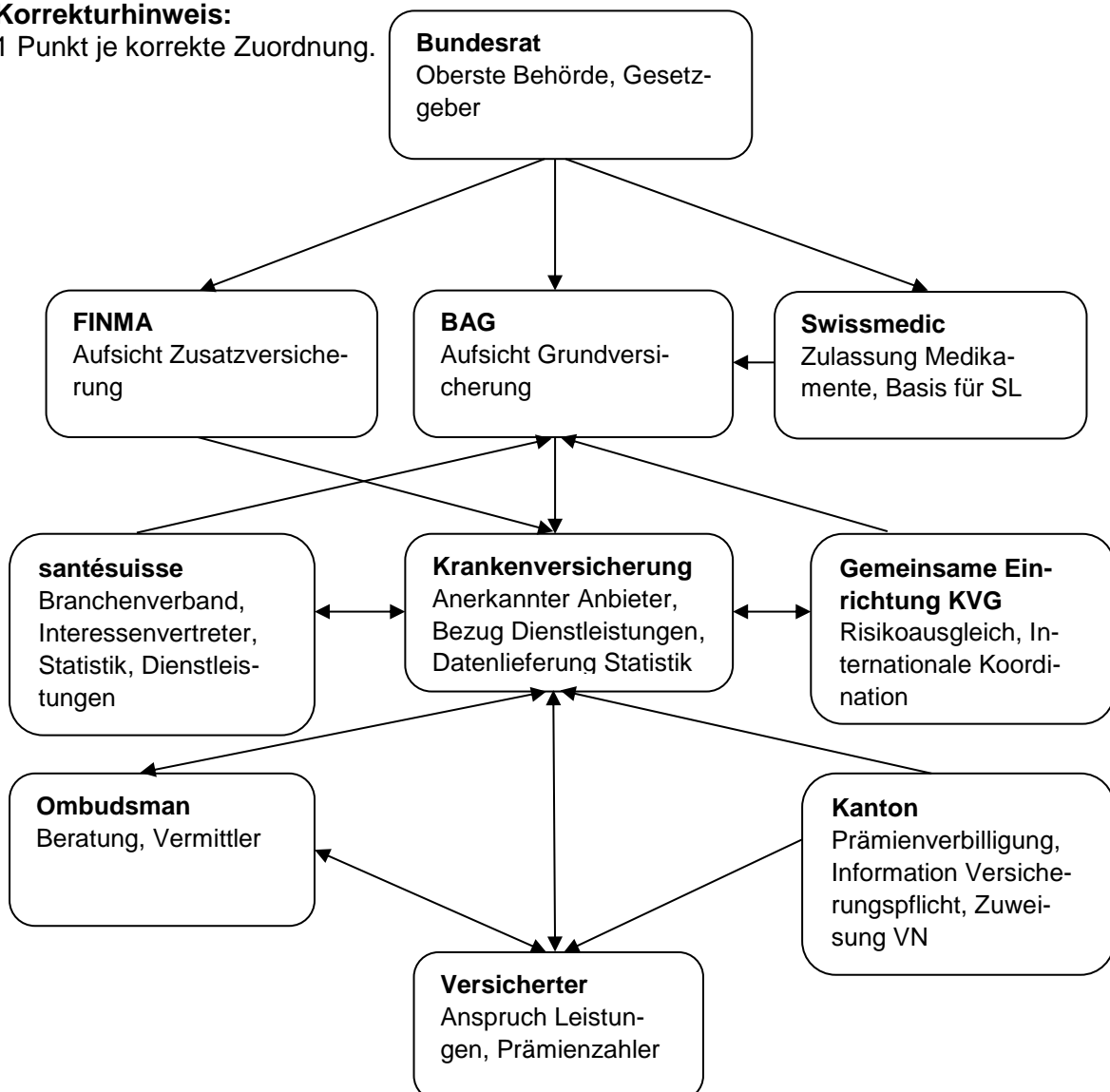
#### Aufgabe:

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

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

#### Korrekturhinweis:

1 Punkt je korrekte Zuordnung.



Erreichte Punktzahl pro Seite:

Punkte

## Lösung 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
<b>Gruppenturnen für übergewichtige Kinder</b>		X
<b>Phytotherapie</b>	X (Durch Arzt mit entsprechender Weiterbildung)	
<b>Lebend-Leber-Transplantation</b>	X (Sofern durchgeführt in: Unispital Zürich, Unispital Genf, sofern sie am Swiss Transplant-Register teilnehmen.)	
<b>Laser bei Aknenarben</b>		X (in Evaluation)
<b>Spiel- und Maltherapie bei Kindern</b>	X (sofern durch den Arzt oder unter ärztlicher Aufsicht durchgeführt).	
<b>Sprachheilbehandlung</b>	X (Sofern von einem Arzt durchgeführt oder unter Aufsicht):	

**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.

### Korrekturhinweis:

je  $\frac{1}{2}$  Punkt für das korrekte Kreuz und die Begründung.

Wichtig: falsche Entscheide führen zu einem Punkteabzug von  $\frac{1}{2}$  Punkt.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 9

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

### Ausgangslage:

Laut dem Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG) Artikel 9 ist ein Versicherungsvertrag nichtig, wenn im Zeitpunkt des Abschlusses der Versicherung die Gefahr bereits weggefallen oder das befürchtete Ereignis schon eingetreten war.

### Aufgabe:

Erklären Sie mit eigenen Worten, was mit diesem Gesetzesartikel gemeint ist. Machen Sie dazu je ein Beispiel aus dem Bereich der Sachversicherung und aus dem Bereich Vermögensschadenversicherung.

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten je Erklärung 1 Punkt. Je Beispiel erhalten Sie ½ Punkt.

### Lösung:

Ich kann:

1. keine Dinge (Sachen oder Vermögenswerte/Geld) versichern, welche sich nicht mehr in meinem Besitz befinden oder
2. bereits denjenigen Schaden erlitten haben, gegen den ich sie versichern lassen möchte

Beispiel Sachversicherung: Ich kann keine Auto Vollkaskoversicherung für mein Auto abschliessen, welches ich bei Vertragsabschluss bereits verkauft habe....oder welches durch einen Unfall bereits einen Kaskoschaden/Totalschaden erlitten hat.

Beispiel Vermögensschadenversicherung: Ich kann keine Haftpflichtversicherung für meine Firma abschliessen, wenn ich die Firma bereits verkauft habe .... Oder ich kann keine Rechtschutzversicherung abschliessen für einen Rechtsstreit, der bereits im Gange ist.

### Korrekturhinweis:

Alle sinnvollen Beispiele aus den Bereichen Sach- und Vermögensversicherung werden akzeptiert!

Wichtig: es sind keine Beispiele aus dem Bereich Personenversicherung zu akzeptieren.

2 Punkte für die vollständige Erklärung.  
½ Punkt je korrektes Beispiel.

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 10

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen** **3 Punkte**

### Ausgangslage:

Nicht alle Behandlungskosten werden von der obligatorischen Krankenversicherung (OKP) übernommen.

### Aufgabe:

Erklären Sie, aus welchen Gründen Leistungen aus der obligatorischen Krankenpflegeversicherung abgelehnt werden können. Nennen Sie zwei unterschiedliche Gründe und machen Sie dazu je ein Beispiel.

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten je Grund 1 Punkt und für das entsprechende Beispiel ½ Punkt.

### Lösung:

- Keine Leistungspflicht nach KVG/KLV da Leistung nicht im Leistungskatalog
- Leistungserbringer nicht anerkannt
- Leistung begrenzt und Grenze bereits erreicht (z.B. MiGeL)
- Tarif nicht anerkannt oder vereinbarter Tarif nicht korrekt angewendet
- Leistungserbringer im Ausstand
- WZW-Kriterien nicht erfüllt
- Wahlbehandlung im Ausland

### Korrekturhinweis:

Die gewählten Beispiele müssen sinnvoll sein und zu den Antworten passen. Zudem müssen Sie verschieden sein, damit es Punkte gibt. D.h. es darf nicht 3x zum Thema „Leistungserbringer nicht anerkannt“ etwas notiert und dazu ein Beispiel genannt werden.

Achtung: Franchise/Selbstbehalt als Antwort ist falsch. Bei Franchise/Selbstbehalt werden die Leistungen übernommen, sie fallen lediglich an die gesetzliche Kostenbeteiligung.

1 Punkt je Grund  
½ Punkt je Beispiel

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 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.

### Lösung:

- a) Eine einmalige Entschädigung **(1)** zum Ausgleich immaterieller Nachteile **(1)**.
- b) Eine dauernde und erhebliche **(1)** Schädigung der körperlichen, geistigen oder psychischen Integrität **(1)**.
- c)  $90\% \text{ von CHF } 126'000.- \text{ (1)} = \text{CHF } 113'400.- \text{ (1)}$

### Korrekturhinweis:

Punktevorgabe gemäss Lösungsansatz.

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 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?
AVB/ZB	Wichtiger Bestandteil eines Versicherungsvertrages. Zusammen mit den Zusatzbedingungen (ZB) geben sie über den Leistungsumfang eines Versicherungsproduktes Aufschluss.
Prospekte / Broschüren	Um den Kunden zu dokumentieren, einen Überblick über die Dienstleistungen, Produkte zu geben
Leistungsübersicht	Um Transparenz zu schaffen

**Korrekturhinweis:** Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich. Je Dokumentation und sinnvoller/passender Erklärung erhält der Kandidat 1 Punkt; keine Teilpunkte.

- 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.**

Probleme herausfinden Lösungsvorschläge unterbreiten Vorteile der Leistungen herausarbeiten	wesentliche Vorbehalte entkräften freundlich und ruhig bleiben einen nächsten Termin vereinbaren
---	--

**Korrekturhinweis:** Weitere sinnvolle Verhaltensweisen sind möglich. Für jede verständliche Verhaltensweise 1 Punkt.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

## Lösung 13

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen** **5 Punkte**

### Ausgangslage:

Herr G. ist selbständig und führt bei Ihrer Versicherung eine Einzeltaggeldversicherung nach KVG. In seinem Versicherungsvertrag sind CHF 124.00 ab 31. Tag vorgesehen, die Wartefrist gilt pro Kalenderjahr. Er reicht Ihnen folgende Krankmeldungen ein:

17.8. – 28.9.	100% arbeitsunfähig
29.9. – 12.10.	50% arbeitsunfähig
13.10. – 2.11.	70% arbeitsfähig
3.11. – 28.12.	50% arbeitsunfähig
29.12. – 14.1.	70% arbeitsunfähig

### Aufgabe:

Welche Taggeldleistung zahlen Sie Herr G. aus?

**Bewertungshinweis:** Pro korrekt berechnete Leistung erhalten Sie 1 Punkt. Total 5 Punkte

### Lösung:

17.8. – 28.9.	30 Tage Wartefrist	13 Tage x CHF 124.00 = CHF 1'612.00
29.9. – 12.10.	14 Tage	x CHF 62.00 = CHF 868.00
13.10. – 2.11.	keine Leistungen, da weniger als 50% arbeitsunfähig	
3.11. – 28.12.	56 Tage	x CHF 62.00 = CHF 3'472.00
29.12. – 31.12.	3 Tage	x CHF 86.80 = CHF 260.40
1.1. – 14.1.	Wartefrist, keine Leistungen	

Total Leistungen CHF 6'212.40

### Korrekturhinweis:

1 Punkt pro korrekt berechnete Zeile, maximal 5 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 14

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen** **4 Punkte**

### Ausgangslage:

Sie erhalten eine Spital Ambulant Rechnung für ein zehnjähriges Kind, welches bei Ihrer Versicherung die Obligatorische Krankenpflegeversicherung abgeschlossen hat. Eine Zusatzversicherung besitzt das Kind nicht.

### Aufgabe:

Klären Sie die Leistungspflicht der folgenden in Rechnung gestellten Positionen ab und begründen Sie ihren Entscheid:

- Haemophilus-Influenzae-Impfung
- Blutbildanalyse gemäss Analysenliste
- Spiel und Mahltherapie
- 12 Logopädie Sitzungen

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten für den korrekten Entscheid sowie die dazugehörige gesetzliche Grundlage je ½ Punkt.

### Lösung:

Haemophilus-Influenzae-Impfung

- Keine Pflichtleistung (KLV Art. 12a lit.b) (Nur bis 5 Jährig)

Blutbildanalyse gemäss Analysenliste

- Leistungspflicht ja (KLV Art. 28)

Spiel und Mahltherapie

- Leistungspflicht ja (KLV Anhang 1)

12 Logopädie Sitzungen

- Leistungspflicht ja (KLV Art. 10/11)

### Korrekturhinweis:

½ Punkt je korrekter Entscheid und gesetzliche Grundlage.

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

## Lösung 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.

- Welche Leistungen sind betroffen?
- Welche Produkte hat Herr X versichert?
- Habe ich Möglichkeiten eine Beitrag aus der ZuVer. zu leisten?

**Korrekturhinweis:** Es sind weitere sinnvolle Fragen möglich.

- 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.

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Raum gelüftet</li><li>- Angenehmes Licht</li><li>- Saubere Einrichtung</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Bequeme Stühle</li><li>- Mineralwasser vorhanden</li><li>- usw.</li></ul> |
|--|---|

#### Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Beispiele akzeptieren.  
Punktevergabe gemäss Lösung.

Punkte

## Lösung 16

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.1 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen** **6 Punkte**

### Ausgangslage:

Jede Person mit Wohnsitz in der Schweiz muss sich innerhalb von drei Monaten nach Wohnsitznahme oder Geburt in der Schweiz für die obligatorische Krankenpflegeversicherung versichern. Der Gesetzgeber sieht aber auch Ausnahmen vor.

### Aufgabe:

Bearbeiten Sie die folgenden Fallbeispiele.

- a) Frau M. verwirklichte ihren Traum und arbeitete während 5 Jahren in Australien als Tauchlehrerin. Aus privaten Gründen kehrte sie vor 4 Monaten in die Schweiz zurück. Sie lebt in geordneten Verhältnissen und möchte bei Ihnen die Grundversicherung einschliessen. Wie behandeln Sie diesen Fall?
- b) Herr I. wohnt in Mailand und besucht während seinen Sommerferien seine Grossmutter im Wallis. Da seine Grossmutter von ihrem Arzt (Dr. J.) schwärmt, möchte Herr I. bei Ihnen die OKP abschliessen um sich danach ebenfalls von Herrn Dr. J. behandeln zu lassen. Wie behandeln Sie diesen Fall?

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten je vollständig und korrekt beantwortetes Fallbeispiel 3 Punkte.

### Lösung:

**a) Antwort: Verspäteter Beitritt!** Aufnahme und versichert ab **sofort, Prämienzuschlag** zwischen 30 und 50% für die doppelte Dauer der Verspätung möglich.

Verspäteter Beitritt	→ 1 Punkt
Aufnahme/Versicherung ab sofort/Anmeldetag	→ 1 Punkt
Zuschlag Prämie 30-50%	→ 1 Punkt

**b) Antwort:** nicht **versicherbar**, weil nur als **Tourist** in der Schweiz (**kein Wohnsitz in Schweiz**) KVG Art. 3, Personen, die sich ausschliesslich zu **Behandlungszwecken** in der Schweiz aufhalten, unterstehen nicht der Versicherungspflicht (KVV Art. 2).

Nicht versicherbar weil Tourist	→ 1 Punkt
Kein Wohnsitz Schweiz (und auch kein Spezialfall gem. KVV)	→ 1 Punkt
Personen welche nur zum Behandlungszweck in Schweiz	→ 1 Punkt

### Korrekturhinweis:

Punktvergabe gemäss Lösung.

---

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 17

### Leistungsziel Nr. 1.1.4.2 Beratungsdokumentation einsetzen

3 Punkte

#### Ausgangslage:

Ein Versicherter kommt an den Kundenschalter Ihrer Krankenversicherung. Bevor er einen Versicherungsantrag unterzeichnet, will er wissen, ob es möglich ist, einige der Artikel zu streichen oder abzuändern, die das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) betreffen. Er findet, dass dieses Gesetz für eine Zusatzversicherung zu viele Einschränkungen enthält.

#### Aufgabe:

Erklären Sie ihm die drei verschiedenen Bestimmungen, die das VVG enthält. Nennen Sie auch die entsprechenden Artikel.

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten 1 Punkt je korrekte Beschreibung und Benennung des Gesetzesartikels.

#### Lösung:

##### Dispositive Bestimmungen:

Die beteiligten Parteien entscheiden frei über den Inhalt des Vertrages (das VVG ist abdingbares Recht) → 1 Punkt

##### Zwingende Bestimmungen:

Die Vertragsparteien können bestimmte Bestimmungen des Vertrages nicht abändern → ½ Punkt. Art. 97 VVG → ½ Punkt.

##### Halbzwingende Bestimmungen:

Die Vertragsparteien können bestimmte Bestimmungen des Vertrages abändern, vorausgesetzt, dass dies für den schwächeren Vertragspartner (Versicherter) keine Verschlechterung nach sich zieht → ½ Punkt. Art. 98 VVG → ½ Punkt.

#### **Korrekturhinweis:**

1 Punkt für die korrekte Beschreibung und Erwähnung des entsprechenden Artikels - soweit vorhanden.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 18

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.7.3 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten** **3 Punkte**

### Ausgangslage:

Bei Fehlen eines Tarifvertrages innerhalb des KVG gibt es verschiedene Massnahmen.

### Aufgabe:

Die Presse hat mitbekommen, dass eine Vertragsverhandlung zwischen den Versicherern und diversen Leistungserbringer gescheitert ist. Sie werden nun von einem Redaktor angefragt, welche Massnahmen das Gesetz nun vorsieht?

Erklären Sie in eigenen Worten drei mögliche Massnahmen.

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten 1 Punkt je korrekte und umschriebene Massnahme.

### Lösung:

**Kantonaler Tarif:** Die Kantonsregierung setzt den Preis nach Anhörung der Parteien fest. Ein bestehender Tarif kann auch um 1 Jahr verlängert werden. (KVG Art.47)

**Rahmentarif (Arzt):** Die Mindestansätze sowie dessen Höchstansätze werden festgelegt.

**Nationaler Tarif:** Preisabsprachen im Verfahren vor dem Bundesrat. (endgültige Entscheidung).

### Korrekturhinweis:

1 Punkt je korrekte Erklärung & Massnahme.

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 19

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.7.2 Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten** **2 Punkte**

**Ausgangslage:**

Vertragsinhalte eines Versicherungsvertrages nach VVG.

**Aufgabe:**

Ihr Arbeitgeber beauftragt Sie, sich Gedanken zu machen, wie Sie die zwingenden Vertragsinhalte für den Kunden transparenter machen können. Hierfür machen Sie sich als erstes Gedanken, welche Inhalte zwingend (gemäss Gesetz) in den Vertrag gehören.

Zitieren Sie 4 Punkte, welche zwingend in einem VVG Vertrag enthalten sein müssen.

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten ½ Punkt je korrekten Inhalt.

**Beispiel: Vertragsparteien des Vertrages (Versicherer, Versicherungsnehmer)**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

**Lösung:**

**Beispiel: Vertragsparteien des Vertrages (Versicherer, Versicherungsnehmer)**

- 1.Versichertes Risiko
- 2.Versicherungsart (Personen, Sach-, Vermögensversicherung)
- 3.Versicherungsschutz
- 4.Prämien
- 5.Vertragslaufzeit (Beginn)
- 6.Artikel 12 VVG

**Korrekturhinweis:**

½ Punkt je korrekten Inhalt.

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Lösung 20

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2 Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen**

**3 Punkte**

### Ausgangslage:

Frau X schickt Ihnen die Rechnung ihres Arztes zu. Bei der Rechnungskontrolle stellen Sie fest, dass der Arzt seine Leistungen nicht nach Tarmed abrechnet es sich jedoch um eine Konsultation aufgrund Krankheit handelt.

### Aufgabe:

1. Erklären Sie Frau X auf verständliche Weise, welches die Konsequenzen sind, die sich betreffend der Arztrechnung ergeben.
2. Zeigen Sie der Kundin die gesetzliche Grundlage für Ihr Vorgehen auf und nennen Sie den zugehörigen Gesetzesartikel

**Bewertungshinweis:** Sie erhalten 1 Punkt je korrekte Beantwortung sowie einen Zusatzpunkt für den Gesetzesartikel.

### Lösung:

1. Konsequenz: Für die Rechnung des Hautarztes erhält die Kundin keine Leistung aus der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP).
2. Die Leistungserbringer müssen sich an die vertraglich oder behördlich festgelegten Tarife und Preise halten und dürfen für Leistungen nach KVG keiner weitergehenden Vergütungen berechnen. KVG Art. 44/Tarifschutz  
(Spezialfall: MiGeL)

### Korrekturhinweis:

- 1 Punkt für die korrekte Antwort
- 1 Punkt für die Aussage der LERB muss sich an Tarif halten
- 1 Punkt für die Benennung des KVG Artikel 44

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



## Lösung 21

**Leistungsziel Nr. 1.1.8.5.2 Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden** **7 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 Gesetzesartikel.

### Lösung:

Begriff	Erklärung
<b>Verfügung</b>	Wird von der Krankenversicherung (Sozialversicherung) erlassen, wenn eine versicherte Person mit einem Entscheid der Krankenversicherung nicht einverstanden ist und eine solche verlangt hat (vgl. Art. 49 Abs. 1 ATSG). Einzelne Sozialversicherer verfügen automatisch, ob nun Leistungen übernommen werden oder nicht.
<b>Einsprache</b>	Gegen eine Verfügung kann innerhalb von 30 Tagen bei der verfügenden Stelle (bzw. bei den Krankenkassen) Einsprache erhoben werden (vgl. Art. 52 Abs. 1 ATSG).
<b>Beschwerde</b>	Die versicherte Person kann innerhalb von 30 Tagen nach Eröffnung eines Einspracheentscheides des Sozialversicherers beim kantonalen Versicherungsgericht eine Beschwerde einreichen (vgl. Art. 60 Abs. 1 ATSG).  Auch korrekt, gegen ein Urteil der 1. Instanz kann Beschwerde an das Bundesgericht eingereicht werden.
<b>Rechtsmittelbelehrung</b>	Die Rechtsmittelbelehrung weist den Versicherten darauf hin, welche rechtlichen Möglichkeiten er hat bzw. welche Schritte er nun unternehmen kann (muss) und welche Fristen diesbezüglich einzuhalten sind.

### Korrekturhinweis:

1 Punkt pro korrekt erklärten Begriff.  
1 Punkt für die korrekten Gesetzesartikel