



Höhere Fachprüfung für Sozialversicherungs-Expertinnen und -Experten 2022

Prüfungsteil 1.2: Falldossier

Gewählter Sozialversicherungszweig: Krankenversicherung

Kandidatennummer _____

Prüfungsdatum _____

Titel des Falls Besondere Versicherungsformen

Dauer 90 Minuten

Total Punkte _____

Note _____

Datum _____

Unterschrift Experte 1 _____

Unterschrift Experte 2 _____

Falldossier: Besondere Versicherungsformen

Einführung in den Fall

Sie arbeiten bei der Krankenversicherung Vitasana als Fachspezialist/in in der retrospektiven Kontrolle. In dieser Tätigkeit sind Sie verantwortlich für die ganzheitliche Überprüfung und Betreuung des Falls.

Mirjam Lang und ihre Tochter Ronja (Jahrgang 2006), wohnhaft im Kanton Bern, sind seit 01.01.2021 bei der Vitasana mit dem besonderen Versicherungsmodell VitaTELE versichert.

Ronja ist bereits seit mehreren Jahren bei Dr. Fischer in psychotherapeutischer Behandlung. Einmal im Monat findet eine Therapiesitzung statt. Die Gesprächstherapie wird durch eine medikamentöse Behandlung unterstützt. Zudem muss Ronja aufgrund ihrer Stoffwechselkrankheit regelmässig in die Ernährungsberatung. Diese wurde von der Insel Gruppe AG verordnet. Ihre Mutter Mirjam hat hingegen seit fünf Jahren keine Leistungen der Grundversicherung geltend gemacht.

Im Juni 2021 erhält Mirjam Lang Post von der Vitasana. Im Schreiben teilt Vitasana mit, dass bei Ronja Leistungen zurückgefordert werden müssen, da der Telemediziner MedPhone nicht vorgängig kontaktiert wurde. Es liegt eine Verletzung der Allgemeinen Versicherungsbedingungen vor. Betroffen ist eine Rechnung von Dr. Fischer für die psychotherapeutische Behandlung von Januar 2021 bis Mai 2021 und eine ambulante Rechnung der Insel Gruppe AG für eine Konsultation und Leistung in Abwesenheit bei Dr. Hochstrasser, Fachärztin für Endokrinologie-Diabetologie vom März 2021.

Mirjam Lang ist mit dem Vorgehen der Vitasana überhaupt nicht einverstanden. Schliesslich hat Vitasana eine Kostengutsprache für die Behandlung bei Dr. Fischer ausgestellt und die Behandlung bei Dr. Hochstrasser von der Insel Gruppe AG war eine Notfallbehandlung. Sie wendet sich an ihre Rechtsschutzversicherung Legalis. Diese sendet ein Schreiben an Vitasana.

Im August erhält die Familie Lang erneut eine Rückforderung für eine Rechnung aufgrund Verletzung der allgemeinen Versicherungsbedingungen. Diesmal handelt es sich um eine ambulante Behandlung von Ronja im Spital Thun. Dafür liegt keine Kostengutsprache vor, auch handelt es sich nicht um eine Notfall- oder Ausnahmebehandlung. Mit separaten Schreiben teilt Vitasana zudem mit, dass Ronja ab September 2021 in die normale Grundversicherung umgeteilt wurde und eine entsprechend höhere Prämie fällig wird. Nun meldet sich Mirjam telefonisch bei der Vitasana und beschwert sich über die erneute Rückforderung und den Ausschluss ihrer Tochter aus dem Modell VitaTELE.

Beilagen

- Beilage 1: Schreiben Rechtsschutzversicherung
- Beilage 2: Kostengutsprache für psychotherapeutische Behandlung
- Beilage 3: Allgemeine Versicherungsbedingungen VitaTELE

Aufgabe

1. Nehmen Sie eine ganzheitliche Analyse der Ausgangslage vor. Stellen Sie Ihre Ergebnisse auf strukturierte und nachvollziehbare Weise dar und geben Sie entsprechende Gesetzes- und Verordnungsartikel an. Dies umfasst:
 - Gewählte besondere Versicherungsform
 - Erläuterung der Versicherungsform und deren Besonderheiten
 - Streitige Thematik
2. Beschreiben Sie die zentralen Fragestellungen bzw. Herausforderungen, die aus Ihrer Sicht in dieser Situation bestehen. Dies umfasst:
Welche Fragen stellen sich konkret in Bezug auf
 - die Leistungskürzung und den Ausschluss aus der Besonderen Versicherungsform der Vitasana?
 - die Argumentation der Rechtsschutzversicherung betreffend Kürzung?
 - Begründung der Vitasana betreffend den Ausschluss?
3. Ziehen Sie erste Schlussfolgerungen in Bezug auf das weitere Vorgehen aus den bisher gewonnenen Erkenntnissen. Dies umfasst:
 - Wie wird auf das Schreiben der Rechtsschutzversicherung reagiert?
 - Wie geht die Vitasana mit der Beschwerde von Mirjam im Zusammenhang mit dem Ausschluss von Ronja aus dem Besonderen Modell vor?
4. Machen Sie sich eine Auslegeordnung der Informationen/Dokumentation und den gesetzlichen Grundlagen. Kann mittels den vorliegenden Informationen auf die Einwände der Rechtsschutzversicherung sowie von Frau Lang die Entscheide der Vitasana begründet werden?
5. Begründen Sie die Entscheide der Vitasana in Bezug auf das Schreiben der Rechtsschutzversicherung und der Beschwerde von Mirjam Lang. Beschreiben Sie Ihre Begründung stichwortartig und nachvollziehbar.
6. Zeigen Sie auf, wie Sie Ihre Begründung gegenüber der Rechtsschutzversicherung und Mirjam Lang kommunizieren.
 - Entwerfen Sie stichwortartig ein Antwortschreiben an die Rechtsschutzversicherung.
 - Zeigen Sie in Stichworten auf, was Sie Mirjam Lang am Telefon sagen.

Erwartungen

Bearbeiten Sie die oben angeführten Aufträge der Reihe nach. Stellen Sie Ihre Ergebnisse schriftlich dar (Seiten nur einseitig beschriften). Achten Sie darauf, dass Ihre Ausführungen für Dritte nachvollziehbar sind und Sie Ihre Aussagen hinreichend begründen. Als Richtgrösse werden 5-10 Seiten A4 erwartet, der effektive Umfang Ihrer Arbeit wird nicht bewertet. Beschriften Sie jede Seite oben rechts mit Ihrem Namen und Ihrer Kandidatennummer.

Für die Bearbeitung des Falldossiers stehen Ihnen 90 Minuten zur Verfügung.

Hinweis

Für die Recherche steht Ihnen während der Prüfung der Online-Zugriff ins Internet zur Verfügung.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Nimmt der/die Kandidat/in eine ganzheitliche Analyse der Ausgangslage vor und stellt er/sie die Ergebnisse nachvollziehbar dar?
- Beschreibt der/die Kandidat/in die zentralen Fragestellungen bzw. Herausforderungen?
- Zieht der/die Kandidat/in angemessene erste Schlussfolgerungen in Bezug auf das weitere Vorgehen?
- Beschafft der/die Kandidat/in alle erforderlichen Informationen und fasst er/sie diese nachvollziehbar zusammen?
- Trifft der/die Kandidat/in einen geeigneten Entscheid und argumentiert er/sie den Entscheid nachvollziehbar und fachlich korrekt?
- Kommuniziert der/die Kandidat/in den Entscheid korrekt und für die Zielgruppe angemessen?

Punkte

max. 90

