



Lösungsvorschlag

---

## 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

---

## 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

## 1. Analyse

### Besondere Versicherungsform

Hier geht es um die retrospektive Prüfung der Einhaltung von allgemeinen Versicherungsbedingungen bei besonderen Versicherungsformen nach Art. 62 und 41 Abs. 4 KVG. Bei der Besonderen Versicherungsform in diesem Fall handelt es sich um jene nach **Art. 99 KVV - Versicherung mit eingeschränkter Wahl der Leistungserbringer**.

### Erläuterung und Besonderheiten

Mirjam und Ronja Lang haben das alternative Grundversicherungsmodell VitaTELE per 01.01.2021 abgeschlossen. Dabei gelten die Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) Ausgabe 01.2020 für das Modell VitaTELE nach KVG (TELE) der Vitasana. **Bei diesem Modell wird verlangt, dass man bei gesundheitlichen Beschwerden immer zuerst den Telemediziner (MedPhone) kontaktiert. Dieser bestimmt den Behandlungspfad, an den Sie sich halten müssen.** Behandlungen (inkl. Weiterbehandlungen und Nachkontrollen) durch Hausärzte, Spezialärzte oder Spitäler setzen die vorgängige Einwilligung des Telemediziners voraus. Arzneimittel sind bei der von der Vitasana bestimmten Apotheke zu beziehen, sofern es sich nicht um eine dringliche Erstversorgung handelt. Originalpräparate werden durch kostengünstigere Generika ersetzt, sofern dies medizinisch vertretbar ist. Mittel und Gegenstände sind bei der von der Vitasana bestimmten Abgabestelle zu beziehen.

Ausnahmen TELE Art. 8 allgemeine Versicherungsbedingungen

In folgenden Fällen müssen Sie nicht zuerst den Telemediziner konsultieren:

- In Notfällen

Ein Notfall liegt vor, wenn der Zustand einer Person von ihr selbst oder von Dritten als lebensbedrohlich oder als unmittelbar behandlungsbedürftig eingeschätzt wird. Notfälle müssen Sie im frühestmöglichen Zeitpunkt dem Telemediziner melden.

- Bei gynäkologischen Untersuchungen und geburtshilflicher Betreuung.
- Bei Untersuchungen beim Augen- oder Zahnarzt

Durch die eingeschränkte Wahl des Leistungserbringers erhalten Versicherte Prämienermässigungen.

### Streitige Thematik

Die Vitasana fordert aufgrund **Verletzung der allgemeinen Versicherungsbedingungen** bei drei Leistungsrechnungen (Dr. Fischer/Insel Gruppe, Spital Thun) von Ronja einen Teil der Kosten (**Kürzung der Leistungen**) zurück.

Aufgrund **erneuter Verletzung der Vorgaben nach den allgemeinen Versicherungsbedingungen** wird Ronja Lang mit **sofortiger Wirkung aus dem Modell ausgeschlossen**.

### **Korrekturhinweis:**

Fett: Diese Schlüsselwörter /-sätze und Rechtsgrundlagen sollten genannt/umschrieben werden.

## **2. Fragestellungen**

### **Leistungskürzung**

*Die zentrale Frage ist, ob die Vitasana mit den Rückforderungen der Leistungen rechtens gehandelt hat, oder die Einwände auf dieses Vorgehen seitens Frau Lang korrekt sind, welche in dieser Angelegenheit von der Rechtsschutzversicherung vertreten wird. Zudem stellt sich die Frage ob der Ausschluss aus dem Modell VitaTELE rechtens ist.*

### **Argumentation Rechtsschutzversicherung**

*In welcher Form und mit welcher Erklärung/Begründung wird auf das Schreiben der Rechtsschutzversicherung reagiert?*

### **Begründung der Vitasana betreffend den Ausschluss**

*In welcher Form und mit welcher Erklärung/Begründung wird auf die Anfrage von Frau Lang reagiert?*

## **3. Schlussfolgerungen**

### **Reaktion auf Schreiben der Rechtsschutzversicherung**

*Gestützt auf die allgemeinen Versicherungsbedingungen werden die Rückforderungen (Leistungskürzungen) der Leistungsabrechnungen **schriftlich** begründet.*

### **Reaktion auf Einwand zum Ausschluss von Frau Lang**

*Frau Lang wird im Zusammenhang mit dem Ausschluss **telefonisch** auf die allgemeinen Versicherungsbedingungen verwiesen.*

## **4. Vollständigkeit der Informationen**

### **Auslegeordnung**

*Sämtliche Rechnungen der Leistungserbringer  
Kostengutsprache für Psychotherapie der Vitasana  
Entscheid (Leistungskürzung) der Vitasana  
Schreiben der Rechtsschutzversicherung  
Entscheid (Ausschluss aus besonderem Modell) der Vitasana  
Telefonische Einwand auf Ausschluss von Frau Lang  
Gesetz Art. 41 Abs. 4 und Art. 62 KVG  
Verordnung Art. 99 KVV  
Allgemeine Versicherungsbedingungen*

### **Begründung anhand vorliegenden Informationen möglich**

*Mit dem KVG, der KVV sowie den Allgemeinen Versicherungsbedingungen VitaTELE und den vorliegenden Informationen/Dokumenten können die Einwände von Vitasana begründet werden.*

## **5. Nachvollziehbarkeit des Entscheids**

### **Begründung der Leistungskürzung**

**Die Rechtsschutzversicherung** argumentiert, bezüglich der Leistungskürzung für die Rechnung von Dr. Fischer für Behandlungen vom Januar 2021 bis Mai 2021, dass der Vitasana sämtliche notwendigen Informationen bereits vorgelegen haben und somit ungerechtfertigt sei, da eine allfällige Mitwirkungspflichtverletzung keine Auswirkung auf die vertraglichen Leistungen mehr gehabt hätten.

Zur Leistungskürzung der Rechnung der Insel Gruppe wird darauf aufmerksam gemacht, dass es sich gemäss Frau Lang um eine Notfallbehandlung handle und somit um eine Ausnahme gemäss den allgemeinen Versicherungsbedingungen handle.

**Die Vitasana** begründet ihren Entscheid gestützt auf Art. 62 KVG, welcher besondere Versicherungsformen mit eingeschränkter Wahl der Leistungserbringer ermöglicht, für welche der Versicherer die Prämie vermindern kann. Somit können Versicherer nach Art. 99 KVV neben der ordentlichen Krankenpflegeversicherung Versicherungen betreiben, bei denen die Wahl der Leistungserbringer eingeschränkt ist. Durch die verminderte Prämie nimmt die versicherte Person in Kauf, dass Sie dadurch nur eine eingeschränkte Wahl von Leistungserbringer hat. Die genauen Bestimmungen dieser besonderen Versicherungsform wird in diesem Fall in den allgemeinen Versicherungsbedingungen AVB der Vitasana geregelt. Da die Pflichten nach Art. 7 AVB verletzt wurden, sind die Leistungen gestützt auf Art. 9 AVB gekürzt worden. Das Argument der Rechtsschutzversicherung, dass die Vitasana aufgrund ihrem Informationsstand zu Unrecht gehandelt hat, ist nicht gerechtfertigt, zumal die Vitasana in ihrer Kostengutsprache ausdrücklich darauf aufmerksam macht, dass die Leistungszusage gilt, sofern die AVB des Modell VitaTELE nach KVG eingehalten wird.

Zum Einwand der Rechtsschutzversicherung betreffend die ambulante Rechnung der Insel Gruppe, kann darlegt werden, dass es sich dabei nicht um eine Notfallbehandlung gehandelt hat, weshalb es sich um keine Ausnahme nach Art. 8 AVB handelt.

Bei der ambulanten Behandlung in der Insel Gruppe kann man anhand den Informationen auf der Rechnung entnehmen, dass es sich nicht um eine Notfall Behandlung gehandelt hat (u.a. fehlende Notfallpauschale).

Zudem muss gemäss Art. 8 AVB der Notfall im frühestmöglichen Zeitpunkt dem Telemediziner zu melden, was in diesem Fall nicht gemacht wurde. Der Begriff Notfall unter demselben Art. 8 AVB definiert.

Der Entscheid der Vitasana bezüglich der Leistungskürzungen kann rechtlich begründet werden.

**Frau Lang** beschwert sich über die erneute Leistungskürzung sowie den Ausschluss ihrer Tochter aus dem Modell Vita TELE.

*Die Vitasana wird Frau Lang erläutern, dass in diesem besonderen Versicherungsmodell die Pflichten der AVB berücksichtigt werden müssen, ansonsten dies eine Leistungskürzung zur Folge hat. Bei wiederholten Fällen erfolgt der Ausschluss aus dem Modell mit sofortiger Wirkung. Unter diesen Umständen ist ein erneuter Wechsel in ein besonderes Versicherungsmodell der Vitasana bis zum Ende des Folgejahres nicht möglich.*

*Da bereits für mehr Behandlungen die Pflichten nach den AVB verletzt wurden, ist der Ausschluss des Ausschlusses von Ronja aus dem Modell Vita TELE rechtlich begründet.*

## **6. Kommunikation**

### **Schreiben an Rechtsschutzversicherung**

*«Wir beziehen uns auf Ihr Schreiben vom 30.06.2021 sowie unsere Rückforderungen für die Rechnung von Dr. Fischer, Rechnungsnummer 000001 und der Insel Gruppe AG, Rechnungsnummer 000002.*

*Die versicherte Person ist im alternativen Grundversicherungsmodell VitaTELE versichert. Mit Abschluss dieses Modells hat sie sich bereit erklärt, bei medizinischen Fragen vorgängig das telemedizinische Beratungszentrum MedPhone zu konsultieren und verschriebene Medikamente über die Online-Apotheke zu beziehen. Durch die Einhaltung dieser Bedingungen werden Kosteneinsparungen erzielt, welche wir als Prämienrabatt weitergeben. Werden die Verpflichtungen nicht eingehalten, kürzen wir die Leistungen um 50% und bei wiederholten Fällen erfolgt der Ausschluss aus dem Modell mit sofortiger Wirkung.*

*Am 15.04.2021 stellen wir der Familie Lang eine Kostengutsprache bezüglich der Kostenübernahme von psychotherapeutischen Behandlungen bei Dr. Fischer zu. Gleichzeitig weisen wir in unserem Schreiben darauf hin, dass die Leistungszusage nur dann gilt, wenn die Allgemeinen Versicherungsbedingungen des Modells VitaTELE eingehalten werden.*

*Gemäss Frau Lang betrifft die Behandlung in der Insel Gruppe AG einen Notfall. Laut unserer Information wurde hier MedPhone nicht vorgängig kontaktiert und auf der Rechnung ist weder eine Notfallpauschale noch den Behandlungsgrund «Notfall» aufgeführt. Zudem muss gemäss Art. 8 AVB der Notfall im frühestmöglichen Zeitpunkt dem Telemediziner zu melden. Dies wurde in diesem Fall nicht gemacht.*

*Aus oben erwähnten Gründen halten wir an unseren Rückforderungen fest. Wie gewünscht erhalten Sie als Beilage die Bedingungen von VitaTELE. »*

### **Telefonnotiz mit Mirjam Lang**

*Frau Lang wird der Sinn und Zweck von Gatekeeping und eingeschränkte Wahl des Leistungserbringers aufzeigen.*

*Dabei wird sie auch auf Art. 9 der allgemeinen Versicherungsbedingungen verwiesen, welcher besagt, dass bei wiederholten Fällen ein Ausschluss aus dem Modell mit sofortiger Wirkung erfolgt. In diesem Fall ist ein Wechsel in ein besonderes Versicherungsmodell der Vitasana bis zum Ende des Folgejahres nicht möglich.*

*Die Prüfung der Umsetzung der Pflichten dieser besonderen Versicherungsform wird von der Aufsichtsbehörde verlangt und geprüft. Auch im Sinne einer Gleichbehandlung aller Versicherten muss die Prüfung erfolgen wobei keine Ausnahmen gemacht werden.*