

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

Kranken- und Unfallversicherungen

– Schaden- und Leistungsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 20. April 2020

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Aufgabe 1

Die Proximus Krankenversicherung AG bietet ein modernes Leistungsmanagement. Neben den vertraglich vereinbarten Leistungen bietet sie darüber hinausgehende Dienstleistungen – sogenannte Serviceleistungen – an. Als Gruppenleiter der Leistungsabteilung bereiten Sie einen Vortrag für neue Kollegen zu diesem Thema vor.

a Mögliche Punktzahl: 8

Nennen Sie vier Vorteile, welche sich durch den Einsatz solcher zusätzlichen Serviceleistungen für die Proximus Versicherung AG ergeben können.

b Mögliche Punktzahl: 12

Die Instrumente „Disease-Management“ und „Case-Management“ spielen eine immer wichtiger werdende Rolle.

Erläutern Sie die beiden Begriffe und führen Sie je ein Beispiel auf.

c Mögliche Punktzahl: 5

Nennen Sie fünf weitere Dienstleistungen (Serviceleistungen), die in einem modernen Leistungsmanagement denkbar sind.

Lösungshinweise Aufgabe 1

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 2]

a Mögliche Punktzahl: 8

- Abheben vom Markt (fast alle Leistungen in PKV identisch) und evtl. Wettbewerbsvorteil
- Gewinnung von Neukunden und Halten von Bestandskunden
- positive Auswirkungen auf das Image
- Kostensenkungen

b Mögliche Punktzahl: 12

- Disease-Management:

Hierbei handelt es sich um ein systematisches Behandlungskonzept für chronisch kranke Versicherungsnehmer, welches sich auf Erkenntnisse der evidenzbasierten und leitliniengerechten Medizin stützt.

Beispiel: Patienten mit einer chronischen Diagnose (z. B. Diabetes, Brustkrebs, Asthma) werden vom Versicherer angeschrieben.

■ **Case-Management:**

Im sogenannten Fall-Management wird der Patient während des gesamten Behandlungsprozesses betreut. Ursprünglich handelte es sich hierbei um eine amerikanische Managementstrategie mit dem Ziel, die Versorgung der Versicherten in einer akuten oder schweren Krankheitsperiode so zu steuern, dass in einem abgestimmten Prozess die individuell notwendigen Gesundheitsleistungen zeitnah zur Verfügung gestellt werden. Der Case-Manager plant und koordiniert medizinische und/oder soziale Dienstleistungen für die Patienten/Versicherungsnehmer.

Beispiel: Spezielle Betreuung von Versicherungsnehmern mit schwerem Schädel-Hirn-Trauma oder nach einer Herztransplantation

c **Mögliche Punktzahl: 5**

Z. B.:

- Rechnungseinreichungs-App
- medizinische Zweitmeinung
- Auslandsnotruf
- Telefon für Gesundheitsfragen
- organisierte Hausbesuche in Akutfällen
- Gesundheitsportal
- Beitragsrückerstattungsprüfung

Aufgabe 3

Sie sind Gruppenleiter bei der Proximus Krankenversicherung AG im Bereich Krankenversicherungsleistung und bereiten die Einarbeitung eines neuen Kollegen rund um das Thema „Zahnbehandlung“ vor.

a **Mögliche Punktzahl: 9**

Erläutern Sie den Unterschied zwischen Zahnbehandlung, Zahnersatz und kieferorthopädischen Maßnahmen und nennen Sie dabei je ein Beispiel.

b **Mögliche Punktzahl: 10**

Erläutern Sie dem neuen Kollegen die Vorgehensweise bei folgender Konstellation: Sie erhalten eine Zahnersatzrechnung von Frau Müller (Honorar: 1.000 € + Fremdlabor: 200 €). Behandelt wurde Frau Müller von ihrem Ehemann Dr. dent. Müller. Nennen Sie hierzu ebenfalls die Rechtsgrundlage.

c **Mögliche Punktzahl: 6**

Gerade bei den Material- und Laborkosten (zahntechnische Leistungen) kommt es zu erhöhtem Erläuterungsbedarf gegenüber den Kunden der Proximus Krankenversicherung AG.

Grenzen Sie das Zahnarzthonorar (GOZ-Ziffern) und die Material- und Laborkosten (zahntechnische Leistungen) im Hinblick auf deren Erstattungsgrundlage ab.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

a **Mögliche Punktzahl: 9**

- Zahnbehandlung, z. B.:
Als Zahnbehandlung gelten alle Maßnahmen, die das Ziel haben, die Zähne und den Kauapparat zu erhalten; Beispiele: professionelle Zahnreinigung, Füllungen, Wurzelbehandlung
- Zahnersatz, z. B.:
Hierunter fallen erneuernde Zahnversorgungen; Beispiele: Kronen, Brücken, Implantate
- Kieferorthopädische Maßnahmen sind regulierende Maßnahmen, um Zahnfehlstellungen zu richten; Beispiel: Zahnspange.

b **Mögliche Punktzahl: 10**

Da es sich bei Frau Müller um die Ehefrau des Zahnarztes Dr. dent. Müller handelt, greift § 5 (1) g) MB/KK. Hier besteht ein Leistungsausschluss für Behandlungen durch Ehegatten. Der Rechnungsanteil über 1.000 € Honorar kann somit nicht erstattet werden. Nachgewiesene Sachkosten sind hingegen erstattungsfähig, weshalb die Fremdlaborrechnung über 200 € erstattet werden kann.

c **Mögliche Punktzahl: 6**

- Zahnarzthonorar:
Grundlage hierfür ist die vom Gesetzgeber anerkannte GOZ 2012, welche gesetzesähnlichen Charakter hat.
- Material- und Laborkosten:
Hierfür existiert kein vom Gesetzgeber anerkanntes Regelwerk. Maßgebend ist „lediglich“ der § 9 der GOZ. Es können als Auslagen die dem Zahnarzt tatsächlich entstandenen **angemessenen** Kosten für zahntechnische Leistungen berechnet werden, soweit diese Kosten nicht nach den Bestimmungen des Gebührenverzeichnisses mit den Gebühren abgegolten sind.