

## Verhandlungen und Mehrleistungskonzepte im Zusatzversicherungsbereich - Die Sicht der Helsana



Daniela Zimmermann-Fehr  
Leiterin Leistungseinkauf

**Helsana**  
Engagiert für das Leben.

### Agenda

1. Einige Worte zur Helsana
2. Zusatzversicherung: Mehrleistungen mit Kundennutzen im Zentrum
3. Ausblick

# 1. Einige Worte zur Helsana

## Unsere Kunden stehen im Zentrum

Wir sind da.  
Für unsere Kundinnen und Kunden.  
Für Gesundheit und Lebensqualität.  
Für neue Wege im  
Gesundheitswesen.  
Ein Leben lang – im Alltag  
und im Moment der Wahrheit.



## Wir sind da, wenn es darauf ankommt

Wir stehen unseren Kunden bei entscheidenden Lebensereignissen beratend zur Seite und bieten ihnen die optimalen Versicherungsleistungen im Alltag und im Moment der Wahrheit.

### Grundversicherung

- Basisversicherung und alternative Versicherungsmodelle (Hausarzt/Gruppenpraxis (HMO), Telemedizin, Premed-24, Flexmed)

### Zusatzversicherung

- Krankenzusatzversicherungen für ambulante und stationäre Behandlungen
- Versicherungen zur finanziellen Absicherung im Pflegefall, im Invaliditäts- oder Todesfall und bei Arbeitsunfähigkeit
- Weitere Versicherungen, u.a. Komplementär-, Rechtsschutz- und Zahnversicherungen sowie Auslandschutz

### Weitere Services

- Notfallservice rund um die Uhr
- Gesundheitsberatung
- Expertenzweitmeinung



5 7. Swiss Reha-Forum - Herausforderung Zusatzversicherung: Sicht Helsana

## Helsana Leistungseinkauf Fokus Zusatzversicherung

Wir schaffen die **vertraglichen Grundlagen** für unsere Zusatzversicherungsprodukte, garantieren dadurch den **Zugang zu den Leistungserbringern** und **zu Innovationen**, um unseren Kunden **attraktive und nachhaltig finanzierbare Mehrleistungen** anbieten zu können.

6 7. Swiss Reha-Forum - Herausforderung Zusatzversicherung: Sicht Helsana

29.09.2023

Helsana

## 2. Zusatzversicherung: Mehrleistungen mit Kundennutzen im Zentrum

### Zusatzversicherung – für die Kunden ein Bedürfnis, aber:



**Seltene Inanspruchnahme von stationären Leistungen**



**Verschiebung ambulant vor stationär**



**Freie Spital- / Reha-wahl in vielen Kantonen die Regel**

## Zusatzversicherung – für die Kunden ein Bedürfnis, aber:



**Steigender Komfort in Spitälern generell**

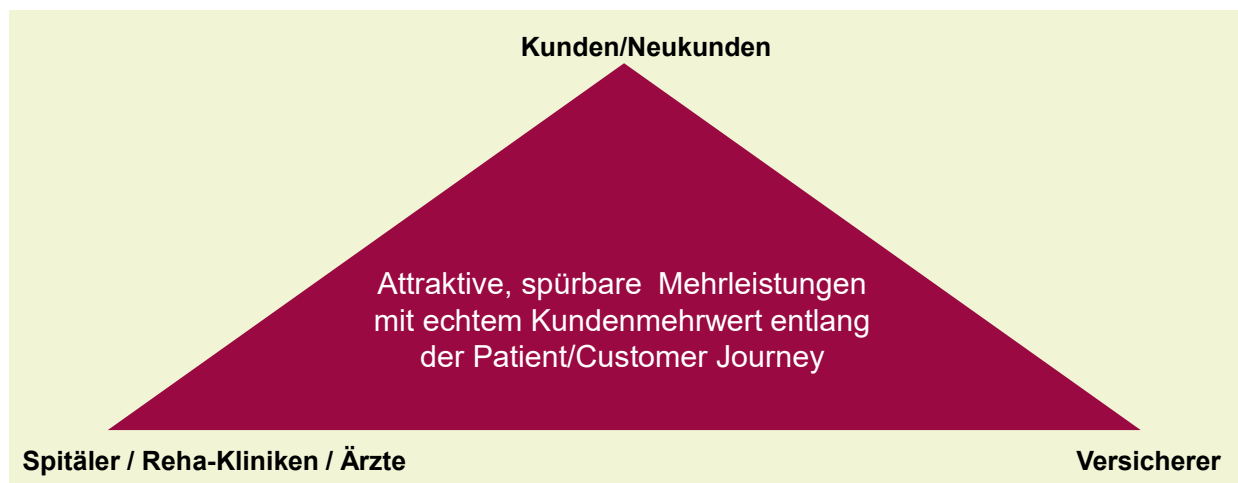


**Mehrleistungen und Differenzierung nicht spürbar**



**Finanzielle Belastung v. a. im Alter**

## Zusatzversicherung – für die Kunden ein Bedürfnis und für Helsana und die Leistungserbringer wichtig



## Rehabilitation – relativ kleiner Anteil an den Gesamtkosten VVG, grosses Potenzial in Wirkung & Kundenwahrnehmung



### Helsana

- ✓ Attraktives Leistungs- und Service-Versprechen für unsere Kundinnen & Kunden
- ✓ Gefühlte Sicherheit, Orientierung und Perspektive
- ✓ Erlebter Komfort und Mehrleistungen VVG
- ✓ Sichtbarer «Wert» der Versicherungsleistungen und Weitererzählung vom Erlebten

### UND:

- ✓ Nachhaltige Stabilisierung & Verbesserung im Gesundheitszustand unserer Kundinnen & Kunden mit nachhaltiger Kostendämpfung und bei minimierten Folgekosten (OKP / VVG)

## Zusatzversicherung: Vertragliche Regelung – im Idealfall eine win-win-win-Situation

- Transparenz: Mehrleistungen (Tarifschutz), Preis (begründbar)
- Erbrachte Mehrleistungen



- Transparente **Mehrleistungen**
- **Erlebbarer** Kundennutzen



- **Vergütung** der Mehrleistungen mit **vertraglicher Regelung** Klinik, Arzt

Attraktive Versicherungsprodukte: für Bestandes- und Neukunden → Leistungsversprechen

- Attraktiv
- Finanzierbar → vertragliche Regelung
- Nachhaltig



## Klare Abgrenzung der Leistungen / Mehrleistungen OKP / VVG, Kundenerlebnis VVG umfasst OKP und VVG

Zusatzversicherung

### Zusatzversicherung: echte Mehrleistungen

- ✓ Eindeutig von der OKP abgrenzbar, bieten ein klares Plus
- ✓ Stehen den Grundversicherten **nicht** zur Verfügung



Hotellerie



Akut / Reha-Klinikleistung



Freie Arztwahl

OKP

= Deckt sämtliche Kosten der medizinisch notwendigen (Reha-)Behandlung

Kundenerlebnis  
OKP Kunde

Kundenerlebnis  
VVG Kunde

## Was muss geregelt werden, um ein Patientenerlebnis im Bereich Reha-Zusatzversicherung zu ermöglichen?

- Transparenz: Mehrleistungen (Tarifschutz), Preis (begründbar)
- Erbrachte Mehrleistungen

### Anforderungskonforme Verträge: Rehaklinik-Mehrleistungen und Arztmehrleistungen

- Vertragliche Regelung Reha-Klinikmehrleistung und Arztmehrleistung nötig
- Konformes Tarifmodell
- Klare Abgrenzung zur OKP
- Mehrleistungen sind verbindlich vereinbart
- Begründbare Vergütungshöhe

### Ermöglichen die anforderungskonforme Leistungsabwicklung

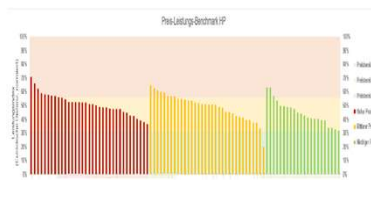
- Keine Vergütung ohne vertragliche Regelung
- Abgrenzung OKP – VVG
- Ausweis des fallführenden Arztes auf der Rechnung GLN/Name
- Mehrleistung tatsächlich erbracht



## Klares Vorgehen von der Mehrleistung zum Vertrag

- Klare Definition von Mehrleistungen, welche von OKP abgegrenzt sind → Mehrleistungskatalog
- Spitalbefragung → Reha: geplant ab 2024
- Erfassung der Mehrleistungen auf Reha-Klinik-Ebene → vertraglich geregelte / formulierte VVG Mehrleistungen
- Bewertung → Preis-Leistungsbenchmark

Beschreibung des Vertrags	HP	P	Dokumentation in der Verkaufsbefragung	Beschreibung des OKP-Standard
Standardisierte Definition der Mehrleistung, die den Vertrag, die Mehrleistungen mit dem Platzhalter [...] und entsprechende Ergänzungen durch den Verhandlungspartner (einschliesslich in "Quelle" hervorgehoben zum Ausdrucken)			Kurztext gemäss Angebot / Mehrleistung sowie VVG (einschliesslich HP/P in den Zusatzspezifikationen)	Beschreibung des OKP-Standard der VVG für den primären Standard mit dem Standard in der OKP im abgrenzenden (z. B. Hinweis zum Ausdrucken)
Erweiterter Zimmer (SICZ) mit Nasszelle, gebührende Ausstattung, eigene Dusche, grosses Fenster mit Aussicht über das Land (S)		x	ca. 30 Tsd	je nach lokal Markt und Ausstattung
Erweiterter Zimmer (SICZ) mit Nasszelle, höhere Ausstattung, eigene Dusche, grosses Fenster mit Aussicht über die Stadt (S)	x		ca. zwischen 200k und 250k	je nach lokal Markt und Ausstattung
Suite mit Einzelabteilung (SICZ) mit Nasszelle, gebührende Ausstattung, eigene Dusche, grosses Fenster mit Aussicht über das Land		x	mit Aufpreis	Klein- bis Mittelspreissegmente in beiden geschlechtlichen Bereichen oder Mehrbettzimmer
Wechselbare Kissen und zusätzliche Decke stehen zur Auswahl	x	x		Kein Angebot in der OKP
Fernseher / Radio im Zimmer, gebührende Nutzung	x	x	HP FlatScreen mind. 55 Zoll (S) und P mind. 55 Zoll (S)	Kein kostenloses Angebot in der OKP



Rechnung de remboursement. Ein Dokument, das die Details einer Rechnung für eine Reha-Klinik enthält, einschließlich Patientendaten, Leistungsleistungen und Kosten.

## Und der Patient? - Der Anspruch auf Mehrleistungen...

### HP/P Produkte:

- Definieren den Anspruch des Kunden auf die generellen Mehrleistungen → Kostengutsprache

### Verträge:

- Detaillieren die durch HP/P finanzierten Mehrleistungen über den OKP Standard

### Leistungserbringer:

- Stellen die spezifische Ausgestaltung im Allgemeinen und deren Erbringung im Einzelfall sicher → Kundeninformation vor Aufenthalt, Kommunikation der ML während Aufenthalt, Dokumentation



Helsana geht grundsätzlich davon aus, dass die Mehrleistungen während eines Aufenthaltes erbracht und vom Kunden in Anspruch genommen wurden



## ...und die beanspruchten Mehrleistungen?

### Im Sinne der Prämienzahler:

- Nur erbrachte Mehrleistungen dürfen vergütet werden

### Patient:

- Erhält vor Reha-Aufenthalt Kostengutsprache durch Helsana

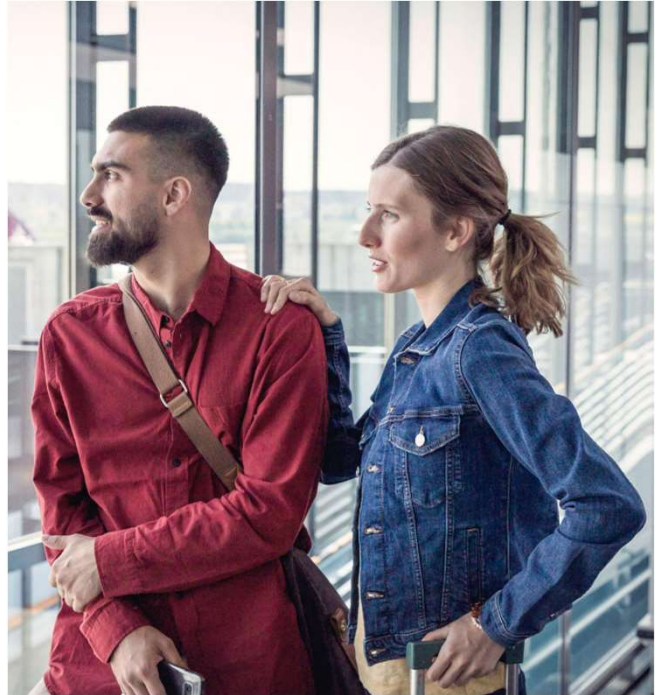


Patient: Erlebt den Wert der Mehrleistungen in seiner spezifischen Customer Journey

## 3. Ausblick

## Es gibt noch viel Potenzial in der Reha.....

- **OKP-VVG-Differenzierung ist möglich –und wichtig:**
  - für unsere Kunden, zur Produktdifferenzierung und für den Ausweis von Mehrleistungen
- **Co-Création und gemeinsame Entwicklung anstelle Sparten-Ideen auch mit neuen Treibern jenseits der stationären Rehabilitation, z.B.**
  - Spitalnahe Reha
  - Ambulante Programme / Ambulantisierung/ digitale & hybride Modelle OKP und VVG
  - «Integrierte Versorgung» wirklich realisieren
  - Ökosysteme gemeinsam leben



19 7. Swiss Reha-Forum - Herausforderung Zusatzversicherung: Sicht Helsana

# Fragen?