

Visana Forum

Das Gesundheitsmagazin 1/2021



6 Tatendrang nach Stillstand

Mujinga Kambundji und Christian Stucki

14 Beratung – vor Ort, per Video oder Telefon?

Optimal betreut, während Corona und danach

22 Weiterbildung ist elementar

Im Gespräch mit Mauro Lustrinelli

«Einstellung und mentale Stärke sind entscheidend.»

Lesen Sie mehr über unser Visana-Botschafter-Duo Kambundji/Stucki auf Seite 6.



Gesundheit

- 4 Mehr zuhause, mehr Kilos?
- 5 Federkohl – der gesunde Gaumenschmaus

Engagement

- 6 Vorfreude bei den Visana-Botschaftern
- 8 Ab in die YB Kids Camps!

Inside

- 9 Arbeiten bei Visana – flexibel und digital
- 10 Visana-Mitarbeiter im Fokus
- 12 Mehrleistungen beim Spitalaufenthalt
- 13 Online-Chat statt Wartezimmer
- 14 Optimal beraten auf allen Kanälen

Service

- 15 Augen auf beim UV-Schutz
- 16 Wie Sie Ihre Rechnungen kontrollieren
- 18 Frühlingsangebote im Visana Club
- 20 Gut zu wissen
- 22 Im Gespräch mit Mauro Lustrinelli
- 24 Wettbewerb



Folgen Sie uns auf Facebook

facebook.com/visana.versicherung



und Instagram

instagram.com/visanaservices



gedruckt in der
schweiz

Impressum: «VisanaForum» ist eine Publikation der Visana-Gruppe. Zur Visana-Gruppe gehören Visana, sana24, vivacare und Galenos. «VisanaForum» erscheint viermal jährlich. Redaktion: Stephan Fischer, David Müller, Melanie von Arx, Josko Pekas. Adresse: VisanaForum, Weltpoststrasse 19, 3000 Bern 16. E-Mail: forum@visana.ch. Gestaltung: Stämpfli AG, Bern. Layout: Natalie Fomasi, Elgg. Titelbild: Mauro Mellone. Druck: Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. Internet: visana.ch. **Adressänderungen:** Falls Ihre Adresse falsch ist oder Sie ungewünscht mehrere «VisanaForum» erhalten, melden Sie sich bitte bei Ihrer Visana-Agentur (Adresse und Telefonnummer finden Sie auf Ihrer Police).

Liebe Leserin, lieber Leser



PS: Bitte folgen Sie der Empfehlung des Bundesrats, und lassen Sie sich gegen das Coronavirus impfen. Die Impfung ist kostenlos. Wichtige Informationen finden Sie auf der Website des Bundesamts für Gesundheit sowie Ihres Wohnkantons oder auf visana.ch/corona.

Ich hoffe sehr, dass Sie und Ihre Liebsten gut und gesund ins Jahr 2021 gestartet sind.

Nach wie vor prägt das Coronavirus unseren beruflichen und privaten Alltag. Auch wir bei Visana haben unsere Arbeitsmodelle der neuen Realität angepasst, Stichwort «Flexwork», um uns gegenseitig, aber auch Sie als unsere Kundinnen und Kunden bestmöglich zu schützen. Das hindert uns jedoch nicht daran, Sie auch in diesen schwierigen Zeiten weiterhin persönlich und individuell zu beraten. Sei es per Terminvereinbarung vor Ort, telefonisch oder digital via Videoberatung. Wir sind gerne und jederzeit für Sie da.

Auch unsere beiden Visana-Botschafter, Mujinga Kambundji und Christian «Chrigo» Stucki, haben ein schwieriges Jahr 2020 hinter sich. Doch an ihrem Tatendrang hat sich nichts geändert – im Gegenteil. Erfahren Sie auf Seite 6, welche Ziele unsere sympathischen Markenträger sportlich und zusammen mit Visana im Jahr 2021 verfolgen.

Schliesslich möchte ich es nicht unterlassen, unsere geschätzten Kundinnen und Kunden der Krankenversicherung Galenos zum ersten Mal als Leserinnen und Leser des «VisanaForum» willkommen zu heissen. Schön sind Sie dabei! Ich wünsche Ihnen – und natürlich allen anderen auch – eine spannende und unterhaltsame Lektüre sowie eine glückliche und gesunde Frühlingzeit.

Herzlich grüsst Sie
Ihr Angelo Egli, CEO



Übergewicht und Fettleibigkeit (Adipositas)

42 Prozent der Schweizer Bevölkerung sind übergewichtig oder adipös, wobei 51 Prozent aller Männer und 33 Prozent aller Frauen ein paar Kilos zu viel auf die Waage bringen. Berechnung des BMI als Grundlage für die Bestimmung eines allfälligen Übergewichts: Körpergewicht (in Kilogramm) geteilt durch die Körpergrösse (in Metern) im Quadrat. Übergewicht: BMI zwischen 25 und 29,9; Fettleibigkeit: BMI \geq 30.

Mehr zuhause, mehr Kilos?

Rund 42 Prozent der Schweizer Bevölkerung sind übergewichtig, rund 11 Prozent fettleibig. Homeoffice führt zu steigenden Zahlen. Bewegungsmangel und eine veränderte Ernährung sind der Grund dafür. Doch die zusätzlichen Kilos sind nicht ungefährlich.

Text: Melanie von Arx | Bild: Alfonso Smith

Homeoffice, geschlossene Sport- und Freizeiteinrichtungen, Social Distancing – Herr und Frau Schweizer haben im Jahr 2020 mehr Zeit in den eigenen vier Wänden verbracht denn je und sich deutlich weniger bewegt. Die Folge davon? Übergewicht und die daraus resultierenden Krankheiten nehmen in der Bevölkerung zu. Doch wie kommt das?

Bewegungsmangel im Homeoffice

Jeder Pendler kennt es: Der Weg an den Bahnhof wird gerne zu Fuss oder mit dem Velo bewältigt, und manchmal reicht es nur noch dank einem kurzen Sprint auf den nächsten Zug oder Bus. Diese Bewegungseinheiten sind Teil der täglichen Sportroutine – und zwar ohne, dass man sie wirklich einplanen muss. All das entfällt im Homeoffice. Dazu kommt, dass der prall gefüllte Kühlschrank neu nur ein Zimmer entfernt ist. Die Verführung ist gross, dass

man sich ab und zu einen Snack gönnt, den man im Büro nicht zur Hand hätte. Bewegungsmangel und eine veränderte Ernährung führen schnell zu ein paar Kilos mehr auf der Waage. Rund jeder Vierte hat seit Beginn der Coronavirus-Pandemie an Gewicht zugelegt. In der Schweiz sind derzeit rund 42 Prozent der erwachsenen Bevölkerung übergewichtig, jeder Zehnte sogar fettleibig (adipös).

Übergewicht als Krankheitsfaktor

Übergewicht wird durch den Body-Mass-Index (BMI) bestimmt. Dieser ist eine Richtgrösse und stimmt nicht unbedingt für jedermann. Dennoch gilt ein BMI-Wert zwischen 18,5 und 24 als «Normalgewicht». Von 25 bis 29 spricht man von «leichtem Übergewicht». Ab einem BMI ab 30 gilt man als «fettleibig». Fettleibigkeit alleine ist noch keine Krankheit, doch die zusätzlichen Kilos können krank machen: Fettleibige Personen zählen zur Risikogruppe für einen schweren Covid-19-Verlauf. Bluthochdruck, Diabetes, Herz-Kreislauf-Krankheiten, Gelenkprobleme, Krebs oder Schlaf-Apnoe treten bei dieser Bevölkerungsgruppe gehäuft auf. Dazu kommen bei Frauen eine höhere Wahrscheinlichkeit für Komplikationen bei der Schwangerschaft und Lipödeme (Reiterhosensyndrom).



Tipps für einen gesunden Arbeitsalltag
[visana.ch/blog](https://www.visana.ch/blog)

Deshalb ist es besser, die gewonnene Freizeit im Homeoffice für Bewegung einzusetzen. Ein Spaziergang an der frischen Luft reduziert nicht nur die Kilos, sondern dient auch der Produktivität und Konzentration im Büro. Mehr Tipps für einen gesunden Arbeitsalltag finden Sie auf unserem Visana-Blog.

Federkohl – der gesunde Gaumenschmaus

Federkohl ist ein vitamin- und nährstoffreiches Wintergemüse. Er zeichnet sich durch seinen sehr hohen Vitamin-C-Gehalt aus. Zudem ist er ein guter Lieferant von Vitamin A, Folsäure und Mineralstoffen. Er ist reich an Ballaststoffen und arm an Kalorien. Federkohl sollte auf keinem winterlichen Speiseplan fehlen.

Text: Joëlle Baumann | Bild: Mauro Mellone

In den letzten Jahren hat Federkohl in den Küchen grosse Beliebtheit erlangt. Er ist ein einheimisches Gemüse und hat in der Schweiz zwischen Oktober und März Saison. Der Federkohl gedeiht auch prima im eigenen Hausgarten und kann den ganzen Winter hindurch geerntet werden.

Ernte nach dem ersten Frost

Damit der Federkohl die Bitterkeit verliert und seinen herb-süsslichen Geschmack entfalten kann, braucht er Kälte. Weil diese die Produktion eines Enzyms hemmt, steigt der Traubenzuckergehalt an. Darum wird der Federkohl vorzugsweise nach dem ersten Frost geerntet. Zudem hält das robuste Wintergemüse Temperaturen bis minus 15 Grad aus.

Alleskönner in der Küche

Ob in der traditionellen Küche oder in innovativen Gerichten – als Beilage oder Hauptgericht, roh oder gekocht – überzeugt der Federkohl in jeder Rolle. Das Allrounder-Gemüse kann auf viele verschiedene Arten zubereitet und genossen werden. Beispielsweise als knackiger Salat, würzige Suppe, nahrhafte Federkohlquiche oder als gesunder Snack in Form von Chips. Auch für grüne Smoothies wird er oft und gerne verwendet. Die Vielfalt und Auswahl an Rezepten ist zahlreich und bietet bestimmt für jeden Geschmack etwas.



Gestatten, mein Name ist ...

Der Federkohl (*Brassica oleracea*) wird vor allem in der Schweiz so genannt. Er hat aber noch viele andere Namen. So kennt man ihn beispielsweise in Deutschland als Grünkohl, Krauskohl, Hochkohl, Palmkohl, Braunkohl oder Schwarzkohl, während er in den USA «Kale» genannt wird.

Roher Federkohl hat den höchsten Beta-Carotin-Gehalt (Vorstufe von Vitamin A) aller Lebensmittel, sogar noch mehr als Rüebli.

Tatendrang nach dem Stillstand

Mujinga Kambundji und Christian Stucki sind perfekte Botschafter für Visana. Dies zeigen sie im Sommer in den geplanten Nachwuchscamps. Die Leichtathletin und der Schwingerkönig freuen sich auf 2021 – trotz erschwerten Bedingungen im Trainingsbetrieb.

Text: Fabian Ruch | Bild: Mauro Mellone



Würde man die idealen Botschafter für ein Schweizer Unternehmen mit Hauptsitz in Bern entwerfen, wären diese bodenständig und erfolgreich, sympathisch und populär – und Berner. All das trifft auf Mujinga Kambundji und Christian Stucki zu. Die Leichtathletin und der Schwinger sind auch passende Hauptdarsteller des Visana-Vlogs (Vlog=Video-Blog) «Gesund unterwegs». An den Drehtagen für die amüsanten Videos spürt man, dass sich die beiden prächtig verstehen. «Mit Chrigu ist es immer lustig», sagt Kambundji, «er hat stets einen guten Spruch auf Lager und ist wie ich unkompliziert.»

Das schwierige Jahr 2020

Die «Schweizer Sportlerin des Jahres 2019» und der «Schweizer Sportler des Jahres 2019» blicken auf ein kompliziertes 2020 zurück, die Trainingsbedingungen waren teilweise sehr schlecht. Corona hat das letzte Jahr von Kambundji und Stucki

«Irgendwann geht es weiter, und dann will ich parat sein.»

ohnehin geprägt: Die Olympischen Spiele in Tokio wurden um ein Jahr verschoben, im Schwingen wurde wegen des Virus gleich die ganze Saison abgesagt. «Das war nicht nur mental schwierig zu verarbeiten», sagt Stucki, «mit 36 Jahren bin ich aber erfahren genug, um mich auf die Dinge zu konzentrieren, die ich beeinflussen kann.» Immerhin habe er im Sommer an den Sonntagen für einmal mehr Zeit für seine Familie gehabt. «Aber irgendwann geht es weiter, und dann will ich parat sein.»

Tokio im Fokus

So sieht das auch Mujinga Kambundji. «Einstellung und mentale Stärke sind entscheidend für Leistungssportler», sagt sie. «Ich stehe mir nur selber im Weg, wenn ich ungeduldig bin. Natürlich war die Absage der Olympischen Spiele in Tokio ein Dämpfer für mich. Doch ich bleibe fokussiert, zudem kann ich auch zu Hause anständig trainieren.»

Die 28-Jährige blickt auf ein besonders mühsames Jahr zurück. Anfang Dezember erlitt sie nach einem Misstritt zudem einen Fussbruch. Längst befindet sich Kambundji aber wieder im Training, und sie ist zuversichtlich, bald wieder in Bestform

zu sein. «Im Sommer möchte ich so schnell sein wie noch nie», sagt sie. Nach dem Gewinn der Bronzemedaille über 200 Meter an der WM 2019 in Doha gehört sie auch in Tokio zu den Hoffnungsträgerinnen der Schweizer Delegation – sofern die Olympischen Spiele diesmal stattfinden können.

Die Nachwuchs-Camps

Auch für Visana stehen Kambundji und Stucki 2021 weiter im Einsatz. Geplant sind unter anderem Nachwuchscamps, in denen sie mit den teilnehmenden Mädchen und Buben trainieren und ihnen wertvolle Tipps geben. «Ich habe solche Veranstaltungen als Kind immer geliebt», sagt Kambundji. «Und ich erinnere mich noch genau, wie ich die Leichtathletinnen und Leichtathleten angehimmelt und um Autogramme gebeten habe.» Sie wolle den Kindern zeigen, dass man ganz normal bleiben und Spass haben könne, ohne den Traum von einer grossen Karriere zu verlieren.

Christian Stucki wiederum erklärt, dass es solche Camps nicht gegeben habe, als er ein Bub gewesen sei. «Umso schöner ist es, darf ich den Kindern zeigen, was unseren Sport so aufregend macht.» Es werde einerseits einen Tag mit Visana-Kunden und deren Kindern geben, andererseits einen für Nachwuchsschwinger. Vielleicht entdeckt der Schwingerkönig dabei auch gleich ein Talent, das irgendwann in seine riesigen Fussstapfen (Schuhgrösse 51!) treten kann.



**Neue Episode «Gesund unterwegs»
im Botschafter-Vlog:
visana.ch/de/smoothies**

Kids Camps bringen Augen zum Leuchten

Ein YB Kids Camp ist für viele fussballbegeisterte Buben und Mädchen der sportliche Höhepunkt des Jahres. Hier zeigen sie, was sie technisch und taktisch draufhaben, und lernen Neues dazu. Visana ist Hauptpartner des YB-Nachwuchses und verlost 15 Gratisteilnahmen für die Camps in Bern und Herzogenbuchsee.

Text: Stephan Fischer | Bild: Mauro Mellone

Es ist still im Wankdorf-Stadion. Dann sprinten Gruppen von jungen Fussballerinnen und Fussballern unter tosendem Applaus der Eltern und Verwandten ins Stadion. Dies ist normalerweise Teil der offiziellen Eröffnung des Kids Camps auf der Berner Allmend – und ein emotionaler Moment, der allen lange in Erinnerung bleiben wird.

Jagd auf Unterschriften

Ein zweiter Höhepunkt der YB Kids Camps ist der Besuch von Spielern der ersten Mannschaft. Mit leuchtenden Augen machen die Buben und Mädchen im Alter zwischen 6 und 14 Jahren für einmal nicht Jagd auf den Ball, sondern

auf die Autogramme ihrer Vorbilder. Dann geht es zurück ins Training mit zwei Einheiten pro Tag unter der Leitung von ausgebildeten Fussballtrainern.

In der Teilnahme am Kids Camp sind Mittagessen, Zwischenverpflegung und Getränke inbegriffen. Übernachtet wird zuhause. Alle Teilnehmenden erhalten zudem zwei Gratistickets für ein YB-Heimspiel sowie eine Fussballausrüstung mit zwei Shirts, zwei Shorts, zwei Paar Stulpen, einem Rucksack, einem Fussball, einer Regenjacke und einem Cap.

Visana unterstützt YB-Nachwuchs

Seit einigen Jahren ist Visana Hauptpartner des YB-Nachwuchses und setzt sich so für den Breitensport ein. Für die Camps in Bern und Herzogenbuchsee verlosen wir unter unseren Versicherten insgesamt 15 Plätze (siehe Kasten). Wichtig: Teilnahmeberechtigt sind nur Mädchen und Knaben mit den Jahrgängen 2008 bis 2014. Alle YB Kids Camps werden unter strikter Einhaltung eines entsprechenden Schutzkonzepts durchgeführt. Mehr dazu auf bscyb.ch/kids-camps.

Gratis ins Kids Camp

Haben Sie fussballbegeisterte Töchter, Söhne oder Patenkinder mit Jahrgang 2008 bis 2014, die im YB Kids Camp mitkicken möchten? Nehmen Sie an unserer Verlosung auf Seite 24 teil, und gewinnen Sie eine von 15 Gratisteilnahmen im Wert von 330 Franken für die Camps in Bern vom 12. bis 16. Juli 2021 und in Herzogenbuchsee vom 27. September bis 1. Oktober 2021.



visana.ch/yb



Flexwork für individuelles Arbeiten

Arbeiten aus dem Homeoffice ist für viele Visana-Mitarbeitende seit gut einem Jahr Realität. Visana hat sich aus dem Büroalltag heraus rasant «digitalisiert» und sich beim Thema flexible Arbeitsmodelle weiterentwickelt. Doch nicht nur das: Visana bietet ihren Mitarbeitenden weitere Vorteile.

Interview: Melanie von Arx | Bild: Jan Riedel

Die Corona-Pandemie, der Lockdown, Homeoffice: Bei Visana arbeitete die Mehrheit der Mitarbeitenden im vergangenen Jahr von zuhause aus – und dies funktionierte tadellos. So gut, dass Visana als Arbeitgeber unternehmensweit «Flexwork», also das Arbeiten von einem selbst gewählten Arbeitsort, einführt. Anita Gehri, Gruppenleiterin Personalgewinnung und -betreuung, gibt einen Einblick in die aktuelle Entwicklung.

Wie hat sich die Arbeit bei Visana durch Corona verändert?

Anita Gehri: Als der Lockdown kam, mussten rasch neue digitale Lösungen her. Intern waren die meisten Mitarbeitenden im Homeoffice, was für viele eine Premiere war. Bei den Bewerbungsgesprächen führten wir neu Videokonferenzen durch – und machten damit sehr gute Erfahrungen. Das Vereinbaren eines Termins mit Bewerbenden ist viel einfacher geworden, da die Anreise entfällt. Wir haben viel gelernt, und viele Neuerungen werden wir beibehalten.

Welche Herausforderungen gab es in der Praxis?

Natürlich ist die Technik manchmal tückisch – wir kennen es alle. Wir haben aber immer eine Lösung gefunden. Im Rekrutierungsprozess gab es eine spezielle Hürde: Die besten Bewerbenden kommen jeweils in eine zweite Runde, traditionellerweise ein Treffen mit dem ganzen Team oder einen «Schnuppertag» am künftigen Arbeitsplatz. Aufgrund von Homeoffice war dies nicht möglich. So gab es Vorgesetzte, die selbst ein Video vom Arbeitsplatz und Gebäude gedreht oder alle Mitarbeitenden aus dem Homeoffice in die Videokonferenz zugeschaltet haben. Das kam super an und entspricht unserem neuen Visana-Motto «Nach bi de Lüt».



Arbeiten bei Visana

Möchten Sie bei einem modernen Arbeitgeber arbeiten, der seine Mitarbeitenden wertschätzt und in sie investiert? Arbeiten auch Sie bei Visana. Die aktuellen Stellenangebote und was Sie als künftige Mitarbeitende von Visana erwartet, finden Sie auf visana.ch/arbeiten-bei-visana.

Weshalb arbeiten Sie gerne bei Visana?

Visana ist ein moderner Arbeitgeber. Wir haben ein kollegiales Arbeitsklima mit einer gelebten Du-Kultur. Väter erhalten drei Wochen Vaterschaftsurlaub, zudem gibt es ein Halbtax- und ein Mobiltelefon-Abonnement für alle Mitarbeitenden – um nur einige Leistungen zu nennen. Visana investiert viel in die individuelle Weiterbildung – «Fordern und fördern» ist das Motto. Aufgrund der guten Erfahrungen mit Homeoffice führt Visana unternehmensweit Flexwork ein. Jedes Team hat in einer Vereinbarung für sich definiert, wie viel Anwesenheit vor Ort künftig nötig ist. Die restliche Zeit können die Mitarbeitenden frei aufteilen, ob sie von zuhause, aus einem öffentlichen Grossraumbüro oder im angestammten Visana-Büro arbeiten – das sorgt für eine ausgeglichene Work-Life-Balance und gesundes Arbeiten.



Zur Person

Robin Koch (25) wohnt in Zürich Seebach, nur knapp fünf Autominuten von seinem Arbeitsplatz in Oerlikon entfernt. Er hat einen Hund und reist gerne: «Vor Corona habe ich Surf-Ferien in Marokko gemacht, dieses Hobby würde ich nach der Pandemie gerne ausbauen.» Statt zu reisen, hat er sich letztes Jahr ein grosses Motorrad gekauft. Das Herumkurven in der Natur gefällt ihm sehr. Ebenso viel Spass mache es ihm, «als Ausgleich zu meiner Arbeit», den Töff in seine Einzelteile zu zerlegen und wieder zusammenzuschrauben.

Optimal beraten – auch per Video

Seit einem halben Jahr arbeitet Robin Koch als Versicherungsberater auf der Generalagentur Zürich. Während der Pandemie hat er einen Grossteil seiner Beratungsgespräche per Videoanruf geführt. Kundinnen und Kunden von Visana schätzen diese Dienstleistung – und die Qualität stimmt auch online.

Text: Stephan Fischer | Bild: Alfonso Smith

Robin Koch ist der direkte Kontakt von Mensch zu Mensch wichtig. Als Versicherungsberater ist er nahe am Puls der Kundinnen und Kunden, berät sie in deren Zuhause oder auf der Agentur. Im Gespräch findet er die optimale Lösung für ihre Anliegen. Seit einigen Mona-

wiederherstellen lasse, meint er. «In so einer Situation braucht es einfach Geduld und Flexibilität. Das Gespräch führen wir dann eben per Telefon zu Ende, und die Dokumente stelle ich ohnehin per Mail zu.»

«Videoberatungen finde ich eine coole Sache.»

ten tut er dies hauptsächlich per Video. Corona hat ihn gezwungen, vermehrt auf Distanz zu gehen – jedoch ohne Abstriche bei der Beratungsqualität zu machen.

Und es funktioniert

«Ich erinnere mich an meine erste Videoberatung für Visana. Ich habe mir damals zu viele Gedanken darüber gemacht, wie ich online den Kundinnen und Kunden ein noch besseres Erlebnis bieten kann», sagt Robin Koch rückblickend. Tatsache sei, dass man das Rad nicht neu erfinden müsse. Eine Beratung klappt auch per Video bestens. «Wir wurden intern sehr gut dafür geschult», sagt er. Zudem brachte er von seinen früheren Tätigkeiten in der Versicherungsbranche ein breites Fachwissen mit.

Technisch klappten die Videoberatungen meist einwandfrei. «Ich arbeite viel von zuhause aus und habe mir dafür das entsprechende Equipment zugelegt», erklärt Robin Koch. «So kann ich mich in Ruhe auf das Kundengespräch konzentrieren.» Ins Schwitzen bringe ihn nicht viel. Ausser vielleicht, wenn die Internetverbindung im Gespräch abreisse und sich nicht

Vorteile werden geschätzt

Dass sich nur Jüngere auf Videoanrufe einliessen, sei ein Klischee, so Robin Koch. Er habe querbeet durch alle Altersgruppen beraten. Der Sicherheitsaspekt und die örtliche Flexibilität seien Vorteile, die altersunabhängig sehr geschätzt worden seien. «Ich finde es toll, dass Visana während Corona voll auf Videoberatungen gesetzt hat, so konnten wir weiterhin für unsere Kundinnen und Kunden da sein.»

Dass Videoberatungen trotzdem noch aussergewöhnlich sind, hat Robin Koch hautnah miterlebt. Einmal war er mitten im Gespräch mit einem Paar, das offenbar Besuch hatte, als plötzlich von hinten eine Stimme ertönte: «Was macht ihr denn da, mit wem redet ihr?» Die Antwort lautete: «Das ist unser Versicherungsberater, schaut einmal her!» Dann seien die Eltern ins Bild gekommen. «Das war eine lustige Situation», erinnert er sich.

Wie weiter nach Corona?

Die Pandemie hat den Weg für Online-Beratungen geebnet. Vor einem Jahr waren sie noch kaum ein Thema, jetzt sind sie etabliert. «Ich finde Videoberatungen cool. Theoretisch könnte ich sie auch von den Bahamas aus machen», meint Robin Koch mit einem Lachen. «Trotzdem freue ich mich auf die Zeit, wenn ich wieder öfter zu den Leuten nach Hause kann.» Die Visana-Kundinnen und -Kunden werden auch nach Corona wählen können, ob sie sich auf der Agentur, zuhause oder per Video beraten lassen möchten. Für Robin Koch ist klar: «Ich werde alles anbieten und freue mich darauf.»



Mehr zum Thema Videoberatung:

Seite 14

Spitalaufenthalt – von den Mehrleistungen profitieren

Grösserer Komfort, mehr Ruhe, ein höherer Wohlfühlfaktor – das sind Gründe, warum sich Versicherte mit einer Spitalzusatzversicherung für die halbprivate oder private Abteilung entscheiden. Die meisten Kliniken bieten weitere Mehrleistungen an. Unser Klinikatalog zeigt, welche Extras Sie erwarten.

Text: Hannes Bichsel | Bild: Visana

Zusatzversicherungen ergänzen die obligatorische Grundversicherung. Diese bietet zwar einen sehr soliden Schutz und übernimmt einen Grossteil der Gesundheitskosten. Die Grundversicherung weist jedoch Lücken auf, welche Sie punktgenau durch Zusatzversicherungen schliessen können. Beispielsweise mit einer Spitalzusatzversicherung, wenn Ihnen grösserer Komfort, mehr Ruhe im Spital und weitere Extras wichtig sind.

Mehrleistungen im Klinikatalog

Wer eine Spitalzusatzversicherung halbprivat oder privat abschliesst, tut dies oft in der Absicht, einen Spitalaufenthalt im Doppel- oder Einzelzimmer zu verbringen. Mehr Komfort und Privatsphäre machen den Aufenthalt angenehmer. Gut zu wissen: Die Kliniken bieten in der halbprivaten und privaten Abteilung weitere Mehrleistungen an:

von der privilegierten Terminvergabe über das Gastronomie- und Hotelserviceangebot bis hin zur ärztlichen und therapeutischen Betreuung. Eine gute Übersicht verschiedener Spitäler finden Sie in unserem Klinikatalog auf visana.ch/klinikatalog.

Finanzierung durch Spitalkapitalversicherung

Sie können ein Upgrade in die halbprivate oder private Abteilung vor einem geplanten Eingriff auch ohne entsprechende Zusatzversicherung direkt mit der Klinik vereinbaren. Die Kosten dafür haben einige Spitäler im Klinikatalog publiziert. Eine elegante Möglichkeit, diese Ausgaben zu finanzieren, bietet unsere neue Spitalkapitalversicherung. Mehr dazu im untenstehenden Kasten.



Spitalkapital für Upgrade

Bevorzugen Sie für Ihren Spitalaufenthalt die halbprivate oder private Abteilung? Dann finanzieren Sie das Upgrade doch mit dem Geld aus unserer Spitalkapitalversicherung. Sie legen die Versicherungssumme selber fest (zwischen 500 und 15 000 Franken). Prämienbeispiel: Für ein Spitalkapital von 4000 Franken bezahlt ein 40-jähriger Mann 19.20 Franken monatlich, eine 50-jährige Frau 42.40 Franken. Nach einem stationären Spitalaufenthalt erhalten Sie das versicherte Spitalkapital und können es nach eigenem Gutdünken verwenden – zum Beispiel zur Finanzierung des Upgrades. visana.ch/spitalkapitalversicherung

Medi24-Navigator: Online-Chat statt Wartezimmer

Gewöhnlich gehen wir bei medizinischen Fragen in die Arztpraxis oder fragen «Dr. Google». Oft ist das weder nötig noch sinnvoll. Telefonisch oder neu mittels Messenger-Diensten wie WhatsApp, SMS und Co. können Sie sich bei Visana kostenlos und rund um die Uhr von einer Ärztin oder einem Arzt beraten lassen.

Text: Josko Pekas | Bild: iStock



So funktioniert der Medi24-Navigator

Registrieren Sie sich mit Namen, Alter, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Versichertennummer, und wählen Sie einen Kommunikationskanal. Schon können Sie Ihre Fragen stellen, die durch eine Ärztin oder einen Arzt beantwortet werden. Mehr Informationen sowie den Link zur einmaligen Registrierung finden Sie auf visana.ch/doctorchat.

Verspüren Sie ein Kratzen im Hals und befürchten eine Infektion mit dem Coronavirus? Wissen Sie nicht, ob die Medikamente, die sie einnehmen wollen, miteinander verträglich sind? Meistens vereinbaren wir dafür einen Arzttermin oder suchen auf Google nach Antworten. Letzteres tut rund die Hälfte von uns. Doch das ist weder seriös noch sicher. Mit dem Medi24-Navigator erhalten Sie innert Minuten Gewissheit.

Ein Arztbesuch ist nicht immer nötig

Mit der neuen Chat-Funktion können Sie einem Arzt oder einer Ärztin Ihre Fragen stellen und erhalten rasch eine Antwort über die weiteren Behandlungsschritte oder Rezeptierungen. Rund 70 Prozent der Anfragen werden per Chat geklärt und erfordern keinen Arztbesuch – ein voller Wartesaal während der Pandemie muss derzeit auch nicht sein.

Kostenlos und kostensparend

Der behandelnde Arzt von Medi24-Navigator berät Sie. Nach dieser «Minikonsultation» erfahren Sie auf dem gewählten Kanal, ob eine ärztliche Behandlung notwendig ist. Am Schluss des Gesprächs gibt es die Möglichkeit einer telemedizinischen Beratung durch Medi24. Diese ergänzt das konventionelle medizinische Angebot optimal.

Der Chat-Dienst ist für Grundversicherte mit einem telemedizinischen Modell von Visana kostenlos und steht rund um die Uhr zur Verfügung. Es gibt keine Beschränkung der Anfragen pro Person. Diese effiziente Form der Behandlung spart unnötige Behandlungskosten, was sich positiv auf die Prämien auswirkt.

Anonymität und Sicherheit – auch im Ausland

Dank einer End-to-End-Verschlüsselung bei Messenger-Diensten bietet der Navigator einen guten Schutz Ihrer Privatsphäre. Visana hat keine Einsicht in die im Medi24-Navigator ausgetauschten medizinischen Daten. Falls Sie sich im Ausland aufhalten, hilft Ihnen der Medi24-Navigator ebenfalls weiter. Indem Sie den Notfall-Button in der App betätigen, können Sie zudem einen Sanitätsnotruf auslösen.

Digital, persönlich, nah – Beratung per Video

Visana hat sich fit gemacht, damit Sie uns auch zu Zeiten, in denen Distanz angesagt ist, weiterhin so persönlich wie möglich erreichen: Via Live-Videoberatung stehen Ihnen unsere Beraterinnen und Berater in den Agenturen digital zur Seite – ganz ohne Abstriche bei der Sicherheit.

Text: Hedwig Gerards | Bild: Jan Riedel

Unsere Gesellschaft hat wegen Corona einen regelrechten Digitalisierungsschub erfahren. Arbeiten, einkaufen, sich beraten lassen – vieles können wir jetzt bequem von zuhause aus erledigen. So sind wir nicht nur sicher vor dem Virus, wir sparen zudem Zeit und Geld. Auch Visana hat ihre digitalen Dienstleistungen im letzten Jahr stark ausgebaut, um Ihnen auch in diesen Zeiten den bestmöglichen Service zu bieten.

Sie bestimmen!

Sie wählen selbst, wie Sie sich von unseren Mitarbeitenden beraten lassen möchten: in der Agentur, bei Ihnen zuhause, per Videoanruf oder am Telefon. Speziell die Videoberatungen stehen momentan hoch im Kurs und haben sich innert Kürze etabliert. Die Vorteile liegen auf der Hand: Bera-

tungen per Video sind unkompliziert (ein Handy oder ein Computerzugang genügt, keine zusätzliche Software), zeitlich sowie örtlich flexibel durchführbar und – gerade in der Coronazeit wichtig – sicher.

Videoberatungen – die Kommunikation der Zukunft

Rebekka Oppliger, die Leiterin der Generalagentur Burgdorf, bestätigt die Vorzüge der Videoberatung: «Wir können im Videogespräch bequem Unterlagen am Bildschirm teilen oder eine Zeichnung machen, um den Sachverhalt bildlich zu erklären. So sind unsere Beratungen viel verständlicher und besser nachvollziehbar. Dank des Live-Gesprächs lernt man sich gegenseitig besser kennen und ist näher bei den Kunden, wovon beide Seiten profitieren.»

Videoberatungen werden auch nach der Pandemie ihren festen Platz bei Visana behalten. So bleiben wir «nach bi de Lüt» und bieten Ihnen die persönliche Betreuung, die wir uns auf die Fahne geschrieben haben. Ab April zeigen wir dies auch in kurzen Spots am TV und auf YouTube. Schauen Sie rein!



So erreichen Sie uns

Zu Ihrem und unserem Schutz führen wir persönliche Beratungen auf den Agenturen zeitweise nur nach Vereinbarung und unter Einhaltung der geltenden Schutzmassnahmen durch. Ein Schutzkonzept mit Distanz, Schutzzonen und guter Durchlüftung sorgt für Ihre Sicherheit. Bevorzugen Sie eine Beratung, bei der Sie zeitlich und örtlich flexibel sind? Dann ist der Videoanruf genau richtig für Sie: digital und dennoch persönlich und nah. Die Kontaktdaten sowie die aktuellen Öffnungszeiten Ihrer Agentur finden Sie auf [visana.ch/agenturen](https://www.visana.ch/agenturen). Wir freuen uns auf Sie!

Frühlingssonne: Augen auf beim UV-Schutz

Endlich Frühling – die Sehnsucht nach der Sonne und frischer Luft ist gross in diesen Zeiten. Die Stimmung steigt, aber auch die schädliche UV-Strahlung nimmt stetig zu. Schützen Sie deshalb nicht nur Ihre Haut, sondern auch Ihre Augen.

Text: Torsten Schallmaier | Bild: Kochoptik

Die Frühlingssonne hat bereits genug Kraft, um unsere Haut und Augen zu schädigen. Doch beim Thema Sonnenschutz denken wir meist nur an unsere Haut. Diese Fehleinschätzung kann wortwörtlich ins Auge gehen: Eine zu hohe UV-Belastung kann kurzfristig zu Horn- oder Bindehautentzündungen sowie Netzhautschäden führen. Werden die Augen langfristig durch zu starke UV-Strahlen belastet, droht sogar eine Linsentrübung. Schützen Sie sich deshalb bei starkem Sonnenschein immer mit einer Sonnenbrille. Kinderaugen reagieren übrigens noch empfindlicher auf UV-Strahlung.

Welche Sonnenbrille schützt?

Natürlich soll eine Sonnenbrille schön aussehen und zu Ihrem Stil passen. Genauso wichtig ist der richtige UV-Schutz. Auch grosse Gläser, breite Bügel und eine gebogene Passform sorgen für einen besseren Rundumschutz Ihrer Augen, da UV-Licht auch seitlich aufs Auge treffen kann.

Schutz für Brillen- und Kontaktlinsenträger

Die meisten «normalen» Brillengläser schützen ausreichend vor UV-Strahlung. Übrigens: Die Tönung eines Brillenglases sagt nichts über den UV-Schutz aus. Auch klare Gläser bieten zuverlässigen Schutz. Kontaktlinsen schützen ebenso vor UV-Belastung, können das Auge aber nicht komplett abdecken. Deshalb ist das Tragen einer zusätzlichen Sonnenbrille für Kontaktlinsenträger empfehlenswert.



Spezialangebot

Als Visana-Versicherte profitieren Sie von folgenden Spezialangeboten bei Kochoptik:

- **25 Prozent Rabatt** auf Gläser beim Kauf einer korrigierten Sonnenbrille (Fassung und Gläser)*
- **25 Prozent Rabatt** beim Kauf einer unkorrigierten Sonnenbrille*

Weisen Sie dazu vor Ort Ihre Versichertenkarte vor. Der Rabatt ist nicht kumulierbar mit anderen Vergünstigungen. Die Angebote sind gültig bis 30. Juni 2021. Kochoptik bietet Visana-Versicherten zudem weitere exklusive Vorteile. Diese finden Sie auf [visana.ch/kochoptik](https://www.visana.ch/kochoptik). Die Spezialisten von Kochoptik freuen sich auf Ihren Besuch.

*Ausgenommen sind Gold- und Hornbrillen sowie Modelle von Cartier, Chopard und Elie Saab.

Wie Sie Ihre Rechnungen selbst kontrollieren

Haben Sie sich auch schon gefragt, was hinter den Zahlen und Abkürzungen auf Ihren Arztrechnungen steckt? Einiges davon ist nicht auf den ersten Blick verständlich. Wir zeigen Ihnen, wie Sie die standardisierten Rechnungen richtig lesen und kontrollieren können – denn Fehler passieren überall.

Text: Stephan Fischer | Illustration: Visana

Sie haben eine medizinische Behandlung hinter sich und erhalten einige Wochen später die Rechnung von Ihrer Ärztin zugeschickt. Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und prüfen Sie die Angaben. Es kann vorkommen, dass sich Fehler einschleichen und dadurch unnötige Kosten verrechnet werden. Helfen Sie uns bei der Rechnungskontrolle und achten Sie speziell darauf, ob

- der aufgeführte Leistungserbringer die Leistung wirklich selbst erbracht hat,
- die Anzahl Konsultationen (Kontakte mit dem Arzt) stimmt,
- die Medikamente in Art und Menge korrekt aufgeführt sind und ob
- auch die übrigen Punkte (z. B. speziell genannte Behandlungen) aus Ihrer Sicht stimmen.

Falls Sie Unstimmigkeiten feststellen, markieren Sie sie auf der Rechnung beziehungsweise Rechnungskopie. Leiten Sie die beanstandete Rechnung an Visana oder den Krankenversicherer weiter, bei dem Sie zum Zeitpunkt der Behandlung versichert waren. Dank der Rechnungskontrolle sparen die Schweizer Krankenversicherer jährlich rund drei Milliarden Franken und leisten so einen wichtigen Beitrag für tiefere Prämien für alle Versicherten.

Das bedeuten die einzelnen Positionen

1 – 6 Personalien: Betrifft die Rechnung wirklich Sie? Ist sie von Ihrer Ärztin ausgestellt?

7 Diagnose: Die Diagnose ist im sogenannten «Tessiner Code» angegeben. Er besteht aus einem Grossbuchstaben und einer Zahl. «N1» auf der abgebildeten Rechnung steht für eine allergische Hauterkrankung/Ekzem. Dieses Beispiel zeigt, dass unter Diagnose nur ein sehr breit gefasstes Krankheitsbild angegeben wird.

8 «TG» steht für «Tiers garant». Dies bedeutet, dass Sie die Rechnung bezahlen und danach dem Krankenversicherer den Rückforderungsbeleg einreichen. «TP» steht für «Tiers payant» und heisst, dass Rechnungen direkt an den Krankenversicherer gehen.

9 Daten der Behandlungen: Kontrollieren Sie, ob Sie an den aufgeführten Daten wirklich bei der Ärztin oder beim Therapeuten waren. Beachten Sie, dass auch telefonische Konsultationen verrechnet werden.

10 Nummer des angewendeten Tarifs (001 = Tarmed, 316 = Analysenliste, 400 = Spezialitätenliste): Die Spezialitätenliste enthält alle Medikamente, die von der Grundversicherung bezahlt werden. Daneben gibt es weitere Tariflisten. Stimmt das Verrechnete? Stimmen bei den Medikamenten (Doxycyclin forte, 200 mg, 8 Tabletten) die Angaben mit dem überein, was auf der Packung steht (Name, Dosierung, Anzahl Tabletten usw.)? Die Preise der von der Grundversicherung bezahlten Medikamente finden Sie auf spezialitätenliste.ch.

11 Anzahl = verrechnete Menge pro Tarifposition: Hier steht, wie oft eine Leistung erbracht wurde. Am einfachsten zu überprüfen ist die Menge der Medikamente. Die Dauer der Konsultation entschlüsseln Sie folgendermassen: «00.0010» steht für die ersten fünf Minuten, «00.0020» für jede weiteren fünf Minuten und «00.0030» für die letzten fünf. Beim Rechnungsbeispiel dauerte die gesamte Konsultation also höchstens 15 Minuten.

12 Taxpunkt der ärztlichen Leistung: Für jede Leistung (Taxpunkt) werden schweizweit gleich viele Taxpunkte verrechnet. Für Konsultationen, zum Beispiel die ersten fünf Minuten, 9,57 Taxpunkte. Der Tarmed listet rund 4600 ärztliche Leistungen auf, die je mit einem Taxpunkt bewertet sind.

13 Taxpunktwert der ärztlichen Leistung: Der Taxpunktwert (TPW AL) unterscheidet sich im Gegensatz zum Taxpunkt von Kanton zu Kanton. Multiplizieren Sie den Taxpunkt (im Beispiel 9,57) mit dem Taxpunktwert (im Beispiel 0,89), erhalten Sie den Preis der zugrundeliegenden ärztlichen Leistung (AL).

14 Taxpunkt der technischen Leistung (TL): Sie vergütet die Infrastruktur (Miete, Strom, Reinigung) und das nichtärztliche Personal (Praxisassistenten). Im Beispiel ist der schweizweit gleich hohe Taxpunkt (TP) 8,19.

15 Taxpunktwert der technischen Leistung (TL): Er muss mit 0,89 gleich hoch sein wie für die AL.

16 Gesamtbetrag einer einzelnen Leistung (Tarifposition): Er setzt sich zusammen aus: Taxpunkt der ärztlichen Leistung mal Taxpunktwert der ärztlichen Leistung plus Taxpunkt der technischen Leistung mal Taxpunktwert der technischen Leistung. Im Beispiel: $9,57 \times 0,89$ plus $8,19 \times 0,89 = 15,81$ Franken.

17 Gesamttotal der Rechnung

Rückforderungsbeleg

1 Dokument	Identifikation	101 32689 25.3.2021	10:59:59	Release	m 4.4G/de	Seite 1
2 Rechnungssteller	GLN-Nr. (B) ZSR-Nr. (B)	7601000092695 Z999999	Herr Musterstrasse 1	Dr. med. Charles Braun	Innere Medizin 3000 Bern	
2 Leistungserbringer	GLN-Nr. (P) ZSR-Nr. (P)	7601000092695 Z999999	Herr Musterstrasse 1	Dr. med. Charles Braun	Innere Medizin 3000 Bern	

3 **Patientin**

Name Müller
Vorname Nadine
Strasse Hauptstrasse 1a
PLZ 8000
Ort Zürich
Geburtsdatum 24.12.2000
Geschlecht F
Falldatum
Fall-Nr.
AHV-Nr.
VEKA-Nr.
Versicherten-Nr.
Kanton ZH
Kopie Nein
Vergütungsart TG
Gesetz KVG
Vertrags-Nr.
Behandlung 15.1.2021–15.1.2021
Behandlungsgrund Krankheit
Betriebs-Nr./-Name
Rolle/Ort Praxis

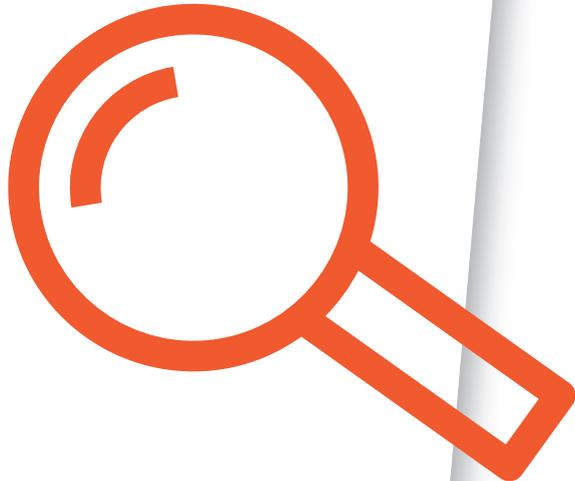
4 Frau
Petra Müller
Hauptstrasse 1a
8000 Zürich

5 KoGu-Datum/-Nr.
Rechnungs-Datum/-Nr. 25.3.2021/32689
Mahn-Datum/-Nr.

Zuweiser	GLN-/ZSR-Nr.
Diagnose	N1 7
GLN-Liste	1/7601000092695
Bemerkungen	

9 Datum	10 Tarif	Tarifiziffer	Bezugsziffer	Si	11 St.Anzahl	12 TP AI	fAL	13 TPW AL	14 TP TL	rTL	15 TPW TL	A	V	P	M	16 Betrag	
15.1.21	001	00.0010			1	1.00											
15.1.21	001	00.0020	00.0010		1	1.00		0.89	8.19		0.89			1	1	15.81	
15.1.21	001	00.0030	00.0010		1	1.00		0.89	8.19		0.89			1	1	15.81	
15.1.21	400	1263233			1	16.10		0.89	4.10		0.89			1	1	7.90	
														1	1	16.10	

Falls Sie Fragen zum einheitlichen Tarmed-Rechnungsformular haben, stehen Ihnen unsere Mitarbeitenden in den Leistungszentren sehr gerne zur Verfügung.



MwSt.-Nr.	Anzahlung: 0.00	Gesamtbetrag:	55.60
Währung: CHF		davon PFL:	55.60
		Fälliger Betrag:	55.60 17

VisanaClub

Visana Club – das Plus für Sie. Als Visana-Kundin oder Visana-Kunde sind Sie automatisch und kostenlos Mitglied im Visana Club und profitieren uneingeschränkt von den Angeboten unserer Partner. Übrigens: Für den Visana Club setzt Visana keinen einzigen Prämienfranken ein. Weitere Angebote und Informationen finden Sie auf [visana.ch/club](https://www.visana.ch/club). Viel Spass!

Begrüssen Sie den Frühling mit den neuen Clubangeboten



Micro: Mobilität für die ganze Familie

Die Marke Micro bietet für jede Gelegenheit den passenden Flitzer. Wie wäre es mit einem E-Scooter, um schnell und bequem von A nach B zu kommen? Oder mit dem Micro «Pedalflow»? Mit diesem sind Sie nicht nur sportlich unterwegs, sondern die Fahrt macht garantiert auch Spass. Und Ihrem Nachwuchs zaubern Sie ganz sicher mit einem coolen «Kids Scooter» samt funkelnden LED-Rädern ein Strahlen ins Gesicht.

Profitieren Sie von 25 Prozent auf alle Non-Electric-Scooter und 10 Prozent Rabatt auf alle Electric-Produkte.

Jetzt online bestellen via [visana.ch/club](https://www.visana.ch/club). Das Angebot ist gültig bis 31. Dezember 2021 oder solange Vorrat. Mehr Informationen auf [microscooter.ch](https://www.microscooter.ch). Produktauskünfte: 044 910 11 22.

**«Immer mobil
mit Micro!»**



«Die Uhr, mit der Sie
länger laufen.»



«Coros Pace 2» – die leichteste GPS-Sportuhr der Welt

Zusammen mit dem Nylonarmband ist die «Coros Pace 2» ein Fliegengewicht von nur 29 Gramm. Trotz des geringen Gewichts hat sie es in sich: Ein schneller Prozessor sorgt für viele Features, verpackt in einem ergonomischen, robusten Gehäuse aus stabilem Verbundwerkstoff. Weitere Highlights:

- Lange Akkuleistung
- GPS-Empfang
- Barometrischer Höhenmesser
- Farben: dark navy und weiss

Laufen Sie los mit der Sportuhr von Coros zum Spezialpreis von 187.40 statt 249.90 Franken. Jetzt bestellen auf visana.ch/club, per E-Mail an electronic@bucher-walt.ch oder per Fax 032 755 95 79. Das Angebot ist gültig bis 30. September 2021 oder solange Vorrat. Mehr Informationen auf bucher-walt.ch/visana/coros. Produkt-
auskünfte: 032 755 95 00.



Hochwertige Produkte für Ihren Haushalt

Die Firma SPC Electronics AG in St. Gallen vertreibt exklusiv seit 20 Jahren hochwertige Produkte renommierter Marken wie Toshiba,

Sharp, Hitachi, Severin, Medisana, Domo, Bimar, Salco, Sompex oder Villeroy & Boch. Bei SPC erhalten Sie Ihr neues Gerät zu günstigen Konditionen und profitieren von kompetenter Beratung, kostenloser Lieferung und fachmännischem Montageservice.

Profitieren Sie von einem exklusiven Rabatt von 45 Prozent auf das gesamte Sortiment von SCP (z. B. Elektrohaushalt, Unterhaltungselektronik, Raumklima, Elektromobilität, Gesundheit, Wohnen/Garten, Beleuchtung etc.).

Bestellen Sie jetzt auf visana.ch/club. Das Angebot ist gültig bis 31. Dezember 2021 oder solange Vorrat. Das Angebot gilt nicht für Ersatzteile/Zubehör, Liquidationen, allfällige Lieferpauschalen/Montageservice und ist nicht mit anderen Rabatten kumulierbar. Mehr Informationen auf spc.ch. Produktauskünfte und Beratung: 071 227 99 99 oder info@spc.ch.



S·P·C

«Die Spezialisten
beraten Sie gerne
telefonisch.»

Gut zu wissen

Wichtige Informationen

Häufige Fragen

Haben Sie Fragen zu Ihrer Versicherung? Wir helfen Ihnen gerne weiter. Auf Ihrer aktuellen Police finden Sie die Telefonnummer und Adresse Ihrer Kontaktperson. Antworten auf viele Fragen finden Sie auch auf [visana.ch/faq](https://www.visana.ch/faq).

Visana-Agenturen

Die Kontaktdaten unserer Agenturen und Leistungszentren finden Sie auf [visana.ch/agenturen](https://www.visana.ch/agenturen).

Hotline

Unsere Servicehotline ist unter 0848 848 899 erreichbar. Mittels Sprachsteuerung werden Sie zur gewünschten Kontaktstelle weitergeleitet. Die Nummer der Hotline befindet sich auf der Vorderseite Ihrer Versichertenkarte.

Telemedizinische Beratung

Zur Grundversicherung bei Visana gehört die kostenlose medizinische Beratung unter 0800 633 225 – 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr.

Notfälle im Ausland

Die Visana-Assistance hilft Ihnen rund um die Uhr unter +41 (0)848 848 855. Sie finden diese Nummer auch auf der Rückseite Ihrer Versichertenkarte.

Gesundheitsrechtsschutz

Schadenersatzansprüche beim Gesundheitsrechtsschutz (ist bei Visana in der Grundversicherung inbegriffen) können Sie unter 031 389 85 00 geltend machen.

myVisana und Visana-App

Mit dem Online-Kundenportal myVisana ([visana.ch/myvisana](https://www.visana.ch/myvisana)) und der Visana-App haben Sie jederzeit Zugriff auf Ihre Versicherungsdokumente.

Visana-Blog

Spannende Artikel zu Themen rund um Gesundheit und Ernährung lesen Sie auf unserem Blog auf [visana.ch/blog](https://www.visana.ch/blog).

Visana gehört zu den effizientesten Krankenversicherern

Die Vergleichsplattform Comparis.ch hat die Visana-Gruppe auch 2020 für ihre Effizienz ausgezeichnet. Unsere Verwaltungskosten gehören schweizweit zu den tiefsten. Damit zählt Visana erneut zu den

effizientesten Krankenversicherern. Wir freuen uns über diese Auszeichnung. Sie honoriert unsere Anstrengungen, jederzeit haushälterisch mit den Prämien unserer Versicherten umzugehen. Dafür setzen wir uns auch in Zukunft ein. Danke für Ihre Treue und Ihr Vertrauen!



Hausratversicherung: Tipps fürs E-Bike

Der Frühling kommt, die Velosaison steht vor der Türe. E-Bikes liegen weiter voll im Trend. Wie sieht es mit Ihrer Versicherungsdeckung aus? In der Hausratversicherung haben Sie E-Bikes in der Regel eingeschlossen. E-Bikes werden in zwei Kategorien unterschieden:

- E-Bikes mit Tretunterstützung bis maximal 25 Stundenkilometer oder einer Motorleistung bis 500 Watt (ohne Kontrollschilder)
- E-Bikes mit Tretunterstützung bis maximal 45 Stundenkilometer oder einer Motorleistung von 501 bis 1000 Watt (gelbe Kontrollschilder)

Welche Zusatzversicherung braucht es?

Bei Visana sind E-Bikes der ersten Kategorie (bis maximal 25 km/h) als Hausrat mitversichert, falls sie am versicherten Standort gestohlen werden. Wenn das Elektro-Velo woanders gestohlen wird, übernimmt die Zusatzdeckung «Einfacher Diebstahl auswärts» den Schaden. Prüfen Sie die Versicherungssumme genau, damit Sie eine Unterversicherung vermeiden. E-Bikes der zweiten Kategorie (über 25 km/h) sind wie Motorfahräder über die Zusatzversicherung «Diebstahl von Motorfahrädern und E-Bikes» gegen Diebstahl zu versichern. Wählen Sie auch hier eine sinnvolle Versicherungssumme.

Einkaufsgutschein als Geschenk

Schliessen Sie bis Ende 2021 eine Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung oder eine Gebäudeversicherung ab. Als Willkommensgeschenk erhalten Sie eine Geschenkkarte von Coop oder IKEA im Wert von 50 Franken.

[visana.ch/geschenk-sachversicherung](https://www.visana.ch/geschenk-sachversicherung)

Liste der Spitalwahleinschränkung (Stand März 2021)

Mit einer Spitalzusatzversicherung geniessen Sie bei stationären Spitalaufenthalten einen höheren Komfort und mehr Privatsphäre. Die Tarife, die ein Spital dafür anwenden kann, handelt Visana direkt mit den Spitälern aus. Damit die Prämien für die Spitalzusatzversicherungen nicht durch zu hohe Tarife belastet werden, kann Visana einzelne Spitäler von der Spitalzusatzversicherung ausschliessen, zum Beispiel, wenn sich Visana und Spitäler bei den Tarifen nicht einig werden.

Konsultieren Sie die Spitalliste

Für Versicherte mit einer Spitalzusatzversicherung heisst dies, dass Mehrkosten bei stationären Aufenthalten in ausgeschlossenen Spitälern anfallen. Die Spitalzusatzversicherung von Visana übernimmt diese Kosten nicht. Einzig Notfallweisungen sind von dieser Einschränkung ausgenommen. Die ausgeschlossenen Spitäler finden Sie auf der «Liste der Spitalwahleinschränkung» auf visana.ch/spital («Downloads, «Nützliche Listen»). **Neu** befindet sich die **Rehaklinik Dussnang** (keine Anerkennung in den Abteilungen Halbprivat und Privat) auf der Liste.

Kanton	Ort	Spital/Klinik	Keine Anerkennung der Spitalabteilung		
			Allgemein	Halbprivat	Privat
AR	Walzenhausen	Rheinburg-Klinik		■	■
BE	Biel	Klinik für Plastische und Ästhetische Chirurgie	■	■	■
GR	Fläsch/St. Moritz	Klinik Gut		■	■
SG	Bad Ragaz	Clinic Bad Ragaz		■	■
SG	Valens	Rehazentrum Valens		■	■
SG	Walenstadtberg	Rehazentrum Walenstadtberg		■	■
TG	Dussnang	Rehaklinik Dussnang		■	■
ZG	Oberwil b. Zug	Psychiatrische Klinik Zugersee		■	■
ZH	Zürich	Limmatklinik		■	■
ZH	Zürich	Universitätsklinik Balgrist (nur Bereich Akut-Paraplegie)		■	■

Digitale Helfer: myVisana und Visana-App



Mit unserem Online-Kundenportal myVisana und der Visana-App organisieren Sie Ihre Versicherungsangelegenheiten bequem und sicher von zuhause oder unterwegs aus. Sie können

- auf Policen, Rechnungen und Leistungsabrechnungen der ganzen Familie zugreifen,
- Arztrechnungen hochladen und digital einreichen,
- die Visana-Kostenbeteiligung und den Selbstbehalt kontrollieren,
- Franchise-Varianten prüfen und online ändern,
- Sie erhalten eine Mail-Benachrichtigung beim Eingang neuer Dokumente,
- und Sie haben mit der Visana-App Ihre virtuelle Versicherungskarte immer bei sich.



Sie können die Visana-App im **App Store (iOS)** oder im **Google Play Store (Android)** herunterladen.

Neue Funktion bei myVisana

Wenn Sie bei Visana krankenversichert sind, können Sie neu eine unverbindliche Vergleichsofferte mit Vorzugskonditionen für Ihre Hausrat-, Gebäude- und/oder Privathaftpflichtversicherung via myVisana bestellen. Laden Sie einfach Ihre aktuelle Sachversicherungs-Police im App-Bereich «Versicherungsübersicht» hoch. Wir unterbreiten Ihnen gerne eine Vergleichsofferte.

Digitales Bonusprogramm myPoints

Bauen Sie mit myPoints mehr Bewegung in Ihren Alltag und Abwechslung zum Homeoffice ein. Sei es mit einem Spaziergang, einer Jogging-Runde oder einem Workout vor dem TV. Wenn Sie bei Visana zusatzversichert sind, belohnen wir Sie mit bis zu 120 Franken pro Jahr für Ihre Aktivitäten. Sobald Sie ein myVisana-Konto haben, können Sie sich in der Visana-App für myPoints anmelden und Punkte sammeln. Viel Spass!

«Weiterbildung ist elementar»

Mauro Lustrinelli ist Trainer des U21-Nationalteams. Im Interview spricht er über Fussball ohne Zuschauer, die Auswirkungen von Corona auf die Kinder, über die Nachwuchsarbeit und seine Ziele.

Interview: Fabian Ruch | Bild: Mauro Mellone

Mauro Lustrinelli, wie halten Sie sich während Corona fit?

Ich habe mir ein Laufband gekauft und betreibe regelmässig Fitness auf der Nintendo-Switch-Konsole (schmunzelt). Ich spiele viel Fussball mit meinen Buben und gehe gerne spazieren. Vor Corona habe ich allerdings deutlich mehr gekickt.

Gerade Kinder hatten weniger Möglichkeiten für Aktivitäten. Umso wichtiger wäre es, dass 2021 Events wie die YB Kids Camps stattfinden. Wie schlimm ist die Einschränkung für Kinder?

Es ist eine grosse Gefahr, weil Handy, Computer und Fernseher reizvolle Alternativen sind. Sport ist so wichtig für die Jugendlichen, wegen der Bewegung, der frischen Luft, des Zusammenseins mit Freunden und Teamkollegen.

Was fehlt Ihnen wegen Corona beim Fussball am meisten?

Die Zuschauer. Leidenschaft, Emotionen, Interaktion mit den Fans, all das macht den Fussball so grossartig. Bei der Arbeit fehlt mir der persönliche Austausch mit den Spielern. Ich bin ein Trainer, der die Spieler gerne in den Arm nimmt und nahe bei ihnen sein möchte.

Die Schweizer U21 hat sich für die EM qualifiziert. Wie ist die Entwicklung Ihres Teams?

Im Vordergrund steht die Ausbildung der Spieler. Es gilt, die Limiten nach oben zu schieben – individuell und als Mannschaft. Wir sind erstmals seit 2011 an einer U21-EM dabei. Doch die Auswahl an Talenten ist in England, Spanien, Frankreich, Italien oder Deutschland logischerweise grösser, weil die Schweiz ein eher kleines Land ist.

Wo stehen die 20-jährigen Talente heute im Vergleich zu damals, als Sie so alt waren?

Die Intensität ist in jedem Bereich grösser: physisch, technisch, taktisch und mental. Das Spiel ist heute deutlich schneller, aus-

geglicher, intensiver. Es hat schon Scouts an den Partien von 15-Jährigen. Die Jungs haben früh Berater und erhalten Unterstützung von Trainern, Athletik-Coaches, Masseurern, Ärzten.

Wie war das bei Ihnen?

Mit 20 studierte ich Wirtschaft an der Uni Lugano und spielte zum Plausch in der 1. Liga bei Bellinzona. Dass man von so weit unten noch den Sprung zum Nationalspieler und sogar ins Ausland schafft, wäre heute kaum noch möglich.

Wann spürten Sie, dass Sie Trainer werden möchten?

Als älterer Spieler ist man eine Art verlängerter Arm für die Trainer. Ich stand 2012 noch eineinhalb Jahre unter Vertrag bei Thun, war fast 36, als mir das Amt des Assistententrainers angeboten wurde. Ich wusste sofort: Diese Chance muss ich nutzen. Meine Karriere als Fussballer war von einem Tag auf den anderen beendet.

An welchen Trainern orientieren Sie sich?

Ich schaue mir im Schnitt mindestens eine Begegnung pro Tag an und versuche mich stets in die Trainer zu versetzen. Dabei geht es mir um taktische Dinge, aber auch um Empathie, Auftreten, Spielerführung. Ich verfolge zahlreiche Trainer und versuche, das Beste von ihnen mitzunehmen. Es ist wie im Leben: Weiterbildung ist elementar, man hat nie ausgelernt.

Und welches sind Ihre Ziele als Trainer?

Was ich als Spieler erlebt habe, möchte ich auch als Trainer erreichen: Champions League und WM-Teilnahme. Ich gehe dabei Schritt für Schritt vor, meine Arbeit als U21-Nationaltrainer ist längst nicht beendet, im Januar habe ich den Vertrag bis 2023 verlängert.



Zur Person

Mauro Lustrinelli setzte als Fussballer relativ spät zum Höhenflug an. Der torgefähliche, schlitzohrige Stürmer schaffte den Sprung ins Ausland zu Sparta Prag, bestritt 12 Länderspiele, ehe er 2012 seine Trainerkarriere als Assistent beim FC Thun lancierte. Heute ist er Coach der Schweizer U21-Auswahl. Der 45-jährige Tessiner lebt mit seiner Frau und den zwei Söhnen (11, 13) in Steffisburg und legt als Hobby-DJ gerne Musik aller Art in seiner Freizeit auf.

Die YB Kids Camps
machen einfach Spass.



Gratis ins YB Kids Camp!

Visana unterstützt die YB Kids Camps. Hier trainiert der Fussballnachwuchs und geniesst eine tolle Zeit zusammen. Nehmen Sie an unserer Verlosung teil, und gewinnen Sie eine von 15 Gratisteilnahmen für die Camps in Bern und Herzogenbuchsee.

Text: Stephan Fischer | Bild: Mauro Mellone

Haben Sie fussballbegeisterte Töchter, Söhne oder Patenkinder (Jahrgänge 2008 bis 2014), die Sie mit einem ganz besonderen Geschenk überraschen möchten? Dann versuchen Sie Ihr Glück bei unserer Verlosung. Zu gewinnen gibt es insgesamt 15 Gratisplätze für die YB Kids Camps in Bern vom 12. bis 16. Juli 2021 und in Herzogenbuchsee vom 27. September bis 1. Oktober 2021. Nehmen Sie auf visana.ch/wettbewerb teil, oder schicken Sie uns den Wettbewerbstalon. Mehr zu den YB Kids Camps: bscyb.ch/kids-camps.



Die Gewinner werden bis 23. April 2021 benachrichtigt. Über den Wettbewerb wird keine Korrespondenz geführt. Der Rechtsweg sowie die Barauszahlung der Preise sind ausgeschlossen. Mit der Teilnahme erklären Sie sich damit einverstanden, dass Visana die angegebenen Daten zu Marketingzwecken verwenden darf. Die Nutzung kann jederzeit widerrufen werden. Jede Person darf nur einmal am Wettbewerb teilnehmen.

Wettbewerbstalon

Ich möchte Folgendes gewinnen (bitte ankreuzen):

- 1 Gratisteilnahme für das YB Kids Camp vom 12. bis 16. Juli 2021 in Bern **oder**
- 1 Gratisteilnahme für das YB Kids Camp vom 27. September bis 1. Oktober 2021 in Herzogenbuchsee

Frau Herr

Name

Vorname

Strasse

PLZ, Ort

E-Mail

Talon auf eine Postkarte kleben und bis 12. April 2021 einsenden an:
VisanaForum, Weltpoststrasse 19, 3000 Bern 16