

# Wettbewerb

## Gewinnen Sie ein Europa-Park-Familienticket

**Spass für die ganze Familie im Europa-Park. «VisanaFORUM» verlost zehn Familien-Eintrittskarten (gültig für vier Personen) für den Europa-Park.**

Geniessen Sie im Europa-Park 13 Themenbereiche mit über 100 Attraktionen und Shows. 2010 gibt es gleich mehrere Neuheiten im Park, so beispielsweise die «Whale Adventures – Splash Tour», die abenteuerlustige Kapitäne auf eine Entdeckungsreise mitnimmt. Das neu gestaltete «Europa-Park-Historama» ermöglicht den Besuchern eine multimediale Zeitreise, und in der Gazprom-Erlebniswelt erleben Forschergeister, wie Energie produziert, transportiert und genutzt wird. Im neuen spritzigen Spielparadies «Litill Island – Hansgrohe» ist für alle Kinder Spass garantiert.



Wir verlosen zehn Familien-Tageskarten für vier Personen, gültig an einem beliebigen Tag bis Wintersaisonende 2010 (9. Januar 2011). Ausgenommen sind der 24. und 25. Dezember. Nutzen Sie Ihre Chance und nehmen Sie unter [www.visana.ch](http://www.visana.ch) oder via Talon an der Verlosung teil. Viel Glück!

### Wettbewerbstalon

Ich möchte eine Familien-Tageskarte für den Europa-Park gewinnen.

Frau  Herr

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Strasse, Nr. \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Talon ausschneiden, auf eine Postkarte kleben (kein Couvert) und bis 10. Oktober 2010 einsenden an: VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Bern 15. Über den Wettbewerb wird keine Korrespondenz geführt. Der Rechtsweg und die Barauszahlung der Preise sind ausgeschlossen.



**Wasser**  
Eine kostbare  
Lebensgrundlage

Seite 10

**Visana Club**  
Ein vielseitiges  
Herbstangebot  
erwartet Sie

Seite 12

**Rudolf Luginbühl**  
Im Gespräch mit  
dem Ombudsman  
der sozialen Krankenversicherung

Seite 22



Das Plus für Sie

**visana**club



## Inhalt

- 3 Kein erfreulicher Herbst
- 4 Mit Gleichgesinnten gegen Diabetes
- 6 Ein Stadtlauf für eine gute Sache
- 7 Gezielt gegen Cyber-Gefahren
- 8 Tiefere Prämien dank Managed Care
- 10 Wasser – kostbare Lebensgrundlage
- 12 Visana Club: Bunter Herbststrauß
- 14 Jassen und Rock'n'Roll
- 16 Profitieren mit den Wellness-Schecks
- 19 Vermischte Meldungen
- 22 Im Gespräch mit Rudolf Luginbühl
- 24 Wettbewerb

## Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser

Erneut können wir Ihnen keine frohe Botschaft überbringen: Auch auf das nächste Jahr hin steigen die Prämien. Wir ärgern uns darüber.

Nachdem bereits die letztjährige Prämienrunde bei den Versicherten zu einem – berechtigten – Aufschrei geführt hat, sieht die Situation für diesen Herbst nicht wesentlich besser aus: Die Gesundheitskosten steigen weiter, und es sind immer noch keine kosten- und damit prämiendämpfenden Massnahmen in der politischen Pipeline.

Nun, wir haben es an dieser Stelle schon verschiedentlich gesagt: Die Prämien sind das Spiegelbild der Kostenentwicklung. Steigen die Kosten, müssen alle Krankenversicherer – nicht nur Visana – die Prämien anpassen, wenn sie nicht in die «roten» Zahlen geraten und damit riskieren wollen, ihre Verpflichtungen gegenüber den Versicherten nicht mehr erfüllen zu können. Ebenso haben wir schon mehrfach darauf hingewiesen, dass die Kosten in unserem Gesundheitswesen auch künftig nicht sinken werden. Die Bevölkerung wird immer älter, die Lebenserwartung steigt, und wir wollen alle vom medizinischen und pharmazeutischen Fortschritt profitieren. Dies alles kostet viel Geld.

Die Aspekte Alterung der Bevölkerung, medizinisch-pharmazeutischer Fortschritt und volkswirtschaftliche Bedeutung unseres Gesundheitswesens sollten wir neben der Tatsache, dass wir weltweit eines der besten Gesundheitssysteme haben, beachten, wenn wir uns über die steigenden Prämien ärgern.

Dies darf uns aber nicht daran hindern, für einen effizienteren Umgang mit unseren Prämiegeldern zu kämpfen. Die bestehenden Vorschläge für kostendämpfende Massnahmen, die keine Abstriche an der Qualität unseres Gesundheitswesens zur Folge haben, sind endlich umzusetzen.



**Albrecht Rychen**  
Präsident des Verwaltungsrates



**Peter Fischer**  
Vorsitzender der Direktion



# Kein erfreulicher Herbst

**Auch auf 2011 steigen die Prämien. Dies ist wahrlich erneut kein gefreuter Herbst. Visana hat Verständnis für den berechtigten Ärger der Versicherten.**

Die Fakten lassen es aber bei Visana – wie übrigens auch bei allen andern Krankenversicherern – nicht zu, die Prämien nicht anzupassen.

### Warum steigen die Kosten weiter?

Grösster Kostentreiber in den vergangenen Jahren waren die Spitäler. Die deutliche Kostenzunahme im spitalambulanten Bereich hätte erwarten lassen, dass die Kosten im Bereich Spital stationär nicht mehr derart weiter ansteigen. Doch die Zahlen zeigen ein anderes Bild: Auch im stationären Sektor ist weiterhin ein starkes Kostenwachstum zu beklagen.

Alles in allem: Es wird mehr konsumiert – und dies ungebrochen. Das geht auch aus den Zahlen des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) hervor. Das BAG rechnet für 2010 mit einem Kostenanstieg von rund einer Milliarde Franken (siehe Grafik auf Seite 20).

### Wir helfen Ihnen, Prämien zu sparen

Der erneute Prämienanstieg wird dazu führen, dass viele Versicherte – verständ-



licherweise – danach fragen, ob es Prämiensparmöglichkeiten gibt. Das «VisanaFORUM EXTRA», das Sie mit der neuen Police in der ersten Oktoberhälfte erhalten, wird Ihnen solche aufzeigen. Im Vordergrund stehen dabei die Erhöhung der Franchise und die Wahl von Managed-Care-Modellen.

Aber auch Ihre gewohnten Ansprechpartner in unseren Geschäftsstellen erläutern Ihnen gerne, wie Sie Ihre Prämien optimieren können, ohne substanzielle Einbussen bei den versicherten Leistungen hinnehmen zu müssen.

**Christian Beusch**  
Leiter Unternehmenskommunikation

### Prämien bezahlt man in Franken und Rappen

In den Medien wird gegenwärtig viel spekuliert über die zu erwartenden Prämienaufschläge. Dabei wird immer mit Prozentzahlen operiert. Diese sind jedoch mit Vorbehalt zu geniessen, denn es handelt sich um Durchschnittswerte, die sich nicht auf eine einzelne versicherte Person beziehen. Sie berücksichtigen weder Prämienregion noch Franchise, noch ob die Person in einem Managed-Care-Modell versichert ist. Wichtig sind beim Vergleichen die absoluten Zahlen, also Franken und Rappen Ihrer Prämie. Denn Sie bezahlen Ihre Prämien in Franken und Rappen und nicht in Prozenten...



**Impressum:** «VisanaFORUM» ist eine Publikation von Visana. Sie erscheint viermal jährlich.

**Redaktion:** Urs Schmid, Stephan Fischer, David Roten, Peter Rüegg. **Adresse:** VisanaFORUM, Weltpoststrasse 19, 3000 Bern 15. **Fax:** 031 357 96 22. **E-Mail:** [forum@visana.ch](mailto:forum@visana.ch). **Gestaltung:** Natalie Fomasi, Volketswil. **Konzept und Fotos:** Meinrad Fischer, Atelier für Gestaltung, Zürich. **Druck:** Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. **Internet:** [www.visana.ch](http://www.visana.ch)

**Adressänderungen:** Falls Ihre Adresse falsch ist oder Sie ungewünscht mehrere «VisanaFORUM» erhalten, melden Sie sich bitte bei Ihrer Visana-Geschäftsstelle (Adresse und Telefonnummer finden Sie auf Ihrer Police).

# Mit Gleichgesinnten gegen Diabetes

**Leiden Sie an Diabetes?** Visana bietet Versicherten mit Diabetes Typ 1 und 2 ein Gruppenprogramm an. Hier lernen Sie, den Alltag mit Diabetes zu meistern. Teilnehmende können sich mit anderen Betroffenen austauschen, erhalten wertvolle Informationen und gewinnen Freude an der Bewegung.

In der Schweiz sind ungefähr 300 000 Menschen von Diabetes betroffen. Immer mehr Personen erkranken an Diabetes Typ 2, der sogenannten Zuckerkrankheit. Aktuell erhalten in der Schweiz jährlich rund 20 000 Menschen die Diagnose Diabetes. Die Krankheit macht auch vor jungen Leuten nicht Halt, einen «klassischen» Diabetes-Typ-2-Betroffenen gibt es nicht.

## Akzeptanz und richtiges Verhalten

Bei Zivilisationskrankheiten wie Diabetes spielen Ernährung, Bewegung, Stress und Umwelt eine wichtige Rolle. Betroffene können lernen, ihre Krankheit zu akzeptieren, mit ihr umzugehen und sie durch richtiges Verhalten positiv zu beeinflussen. In speziell auf sie zugeschnittenen Programmen erfahren Diabetes-Betroffene, wie sie sich aktiv mit ihrer Krankheit auseinandersetzen und selbstverantwortlich handeln.

Visana engagiert sich über verschiedene Partnerschaften für solche Programme (siehe Kasten unten).

Im Diabetes-Bereich arbeitet Visana unter anderem mit der Firma makora zusammen. Diese bietet Diabetes-Patienten ein abwechslungsreiches, interdisziplinäres Gruppenprogramm in verschiedenen Schweizer Regionen an.

## Was bringt's?

Das makora-Gruppenprogramm hat zum Ziel, die Lebensqualität von Diabetikern zu steigern. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer treffen Gleichgesinnte und können in ungezwungenem Rahmen Erfahrungen austauschen. Im Programm erfahren sie, wie sie durch Selbstbeobachtung und Umstellungen im Ernährungs- und Bewegungsverhalten ihren Blutzuckerspiegel senken und ihr Körpergewicht reduzieren können. Sie lernen, ihren Blutzucker korrekt zu messen und die Messergebnisse richtig zu interpretieren. So senken sie das Risiko von

## Visana pflegt mehrere Partnerschaften

Aufgrund der in den letzten Jahren gewonnenen Erkenntnisse haben Anbieter wie Ärzte, Ärztenetzwerke und Zusammenschlüsse medizinischer Fachpersonen krankheitsspezifische Programme für chronisch kranke Menschen entwickelt. Visana steht dieser Entwicklung offen gegenüber. Sie prüft und evaluiert laufend bestehende und neue Angebote und arbeitet mit ausgewählten Partnern zusammen, beispielsweise mit

- Medi24 für ein Herzprogramm (Schulung für Herzinsuffizienz-Patienten)
- Medi24 für ein Diabetes-Programm (telefonisches Coaching für Betroffene von Diabetes mellitus Typ 2)
- makora für das oben beschriebene Gruppenprogramm für Betroffene von Diabetes mellitus Typ 2



## Stellungnahmen von bisherigen Teilnehmenden am makora-Diabetes-Gruppenprogramm

Peter Z.\*: «Das makora-Diabetes-Gruppenprogramm gab mir Mut, wieder Velo zu fahren. Ich fahre nun regelmässig zur Arbeit und erhalte damit mehr Spielraum im Essensbereich.»

Ruth K.: «Ich habe acht Kilogramm abgenommen und passe wieder in Hosengrösse 40.»

Rudolf R.: «Für mich war die Gruppe sehr wertvoll. Als Diabetiker einmal nicht alleine zu sein, war entspannend und sehr lehrreich.»

Stefan F.: «Mit dem Blutzuckermessen den Zusammenhang zwischen Essen und Blutzucker-Verlauf zu erkennen, gibt mir Freiheiten, die ich schätze und nutze.»

Regula C.: «Ich laufe viel mehr und treffe mich regelmässig mit einer anderen Teilnehmerin. Ich kann dadurch zwei Tabletten pro Tag einsparen.»

Yvonne H.: «Ich liebe Süsses! Nun weiss ich, wie ich damit umgehen kann, ohne dass ich zunehme oder mein Blutzucker explodiert.»

\* Sämtliche Namen der Redaktion bekannt



diabetischen Komplikationen und Spätfolgen wie Herzinfarkten oder Schlaganfällen.

Das makora-Programm ergänzt die bestehende medizinische Versorgung und ist kein Ersatz für ärztliche Kontrollen oder Medikamente. Weitere Informationen finden Sie unter [www.makora.ch/PRIVATPERSONEN\\_Diabetesprogramm.cfm](http://www.makora.ch/PRIVATPERSONEN_Diabetesprogramm.cfm).

Urs Schmid

Unternehmenskommunikation

## Interesse an Beratungsgespräch

Ich interessiere mich für eines der Programme. Bitte rufen Sie mich an.

Frau  Herr

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Am besten erreichbar \_\_\_\_\_  
(Anrufzeiten: Montag bis Freitag zwischen 9.00 und 19.00 Uhr)

Strasse, Nr. \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Bitte Talon einsenden an:  
Visana Services AG, Managed Care, Postfach, 3000 Bern 15

# Ein Stadtlauf für eine gute Sache

**Durch die Altstadt von Yverdon.** Die Hälfte aller Startgelder des Adventslaufs vom 28. November 2010 kommt dem gemeinnützigen Verein «Le Copain» zugute. Eine willkommene Gelegenheit, um gegen Jahresende die Laufschuhe nochmals zu schnüren.

Die Schaufenster sind geschmückt mit Adventsdekoration, in den Strassen strahlt die Weihnachtsbeleuchtung und in der Luft hängt der Duft von Glühwein und Marroni. Inmitten dieser Adventsstimmung nehmen die Läuferinnen und Läufer einen Rundkurs durch die Innenstadt von Yverdon unter die Beine. Es ist nicht der sportliche Ehrgeiz allein, der sie am 28. November 2010 in die Kälte hinauszieht. Sie unterstützen mit ihrer Teilnahme eine karitative Organisation.

## Gratisstart für Kinder

Das Startgeld ist bewusst tief gehalten. Erwachsene ab 15 Jahren bezahlen zehn Franken, Kinder (bis 14 Jahre) nehmen sogar gratis teil. So möchte Visana als Hauptsponsor der «Course de l'Avent» möglichst viele laufbegeisterte Breitensportlerinnen und Breitensportler für einen Start begeistern. Sie unterstützen mit der Hälfte des Startgelds den gemeinnützigen Verein «Le Copain». Dieser bildet Assistenzhunde für körperlich behinderte Menschen aus.

## Für jeden eine passende Strecke

Ob Jung oder Alt, Genussläufer oder ambitionierte Athletin – an der «Course de l'Avent» finden alle eine Strecke, die ihren Ansprüchen genügt. Gesundheitsförderung und Bewegung kennen keine Winterpause. Setzen Sie deshalb am Jahresende nochmals ein Zeichen zugunsten Ihrer Gesundheit und von «Le Copain». Wir freuen uns auf Ihren Start in Yverdon. Weitere Informationen finden Sie unter [www.coursedelavent.ch](http://www.coursedelavent.ch).

Stephan Fischer

Unternehmenskommunikation



## Course de l'Avent

Bitte senden Sie mir die Ausschreibung.

Frau  Herr

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Strasse, Nr. \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Talon ausschneiden und einsenden an: Course de l'Avent, Avenue de Rhodanie 54, 1007 Lausanne. Sie können sich auch online unter [www.coursedelavent.ch](http://www.coursedelavent.ch) anmelden.

# Gezielt gegen Cyber-Gefahren

**Stiftung Visana Plus prämiert Projektarbeiten.** Diverse Schulklassen haben sich in Projekten mit den Gefahren aus dem Cyberspace auseinandergesetzt und ihre Ergebnisse filmisch dokumentiert. Die nachhaltigsten Projektarbeiten wurden mit Beiträgen in die Klassenkasse belohnt.

Kinder und Jugendliche kommen schon sehr früh mit den neuen Medien in Kontakt. Diese bieten schier grenzenlose Möglichkeiten – im Guten wie im Schlechten. So birgt das Internet neben einer riesigen Fülle an nützlichem Wissen auch viele Gefahren.

## Gezielte Massnahmen zur Problemlösung

Damit Schülerinnen und Schüler ein Bewusstsein für die Gefahren der virtuellen Welt entwickeln, führte die Stiftung Visana Plus in der Deutschschweiz einen Projektwettbewerb durch. Sieb- bis Neuntklässler setzten sich in Projekten mit dem Thema «Gefahren aus dem Cyberspace» auseinander. Ihre Vorschläge, wie dem Problem begegnet werden kann, reichten sie als Filme ein. Das Thema war in den teilnehmenden Klassen über mehrere Monate präsent und wurde in den Schulalltag eingebaut.

**Stolz präsentieren die Schülerinnen und Schüler aus Neukirch ihre Trophäe und den Siegercheck.**



Eine Jury aus Fachleuten und Vertretern der Stiftung Visana Plus hat die Arbeiten bewertet. Das sind die Gewinner:

- 1. Rang:** Projektarbeit «Kill Phil» der Sekundarklasse 3 Ga der Sekundarschule Neukirch (TG)
- 2. Rang:** «5 Kurzfilme» der Sekundarklasse 3b der Sekundarschule Arbon (TG)
- 3. Rang:** Projektarbeit «Mission Cybermobbing» der Klassen A2c/B2c der Oberstufenschule Affoltern am Albis (ZH)
- 4. Rang:** Projektarbeit «Friendship» der Klasse 4a der Bezirksschule Schinznach Dorf (AG)
- 5. Rang:** «Blinddate» der Klasse 8b der Sekundarschule Riggisberg (BE)

An der Preisverleihung wurden die Schulklassen mit einem Zustupf für die Klassenkasse zwischen 500 und 8000 Franken belohnt.

Urs Schmid

Unternehmenskommunikation

## Stiftung Visana Plus

Visana engagiert sich über ihre Stiftung Visana Plus in der Gesundheitsförderung und Prävention. In der Vergangenheit hat sie bereits verschiedene Projektwettbewerbe durchgeführt, bei denen sich Kinder und Jugendliche aktiv mit verschiedenen Themen auseinandergesetzt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [www.health4young.ch](http://www.health4young.ch)

# Tiefere Prämien dank Managed Care

**Optimale medizinische Versorgung zu tieferen Prämien. Das bieten Ihnen Managed-Care-Modelle (Hausarztmodelle und HMO-Praxen). Deshalb baut Visana ihr Managed-Care-Angebot weiter aus.**

Managed-Care-Modelle verfolgen das Ziel, bei optimaler medizinischer Versorgung die Kosten und damit die Prämien zu senken. Managed-Care-Versicherte wenden sich immer zuerst an ihre Hausärztin oder ihren Hausarzt. Diese koordinieren die Behandlung, um Mehrfachdiagnosen und überflüssige Konsultationen zu vermeiden.

Visana baut für Sie das Angebot an Managed-Care-Modellen seit Jahren laufend aus. Ab 2011 haben Sie mehrere neue Modelle im Berner Oberland und in der Ostschweiz zur Auswahl (siehe Kasten).

## Sie profitieren mehrfach

Der Wechsel in ein Hausarztmodell eröffnet Ihnen zahlreiche Vorteile:

- Der Hausarzt oder die Hausärztin ist Ihre einzige Ansprechperson für alle gesundheitlichen Fragen.
- Ihr Hausarzt/ihre Hausärztin kennt Sie und Ihre Krankengeschichte am besten.
- Sie vermeiden Doppelspurigkeiten und Mehrfachuntersuchungen.
- Die Hausärzte arbeiten eng mit Spezialisten, Therapeuten und Spitälern zusammen. Dank der interdisziplinären

## Die Ausnahmen

In folgenden Fällen müssen Sie nicht vorgängig Ihren Hausarzt oder HMO-Arzt konsultieren:

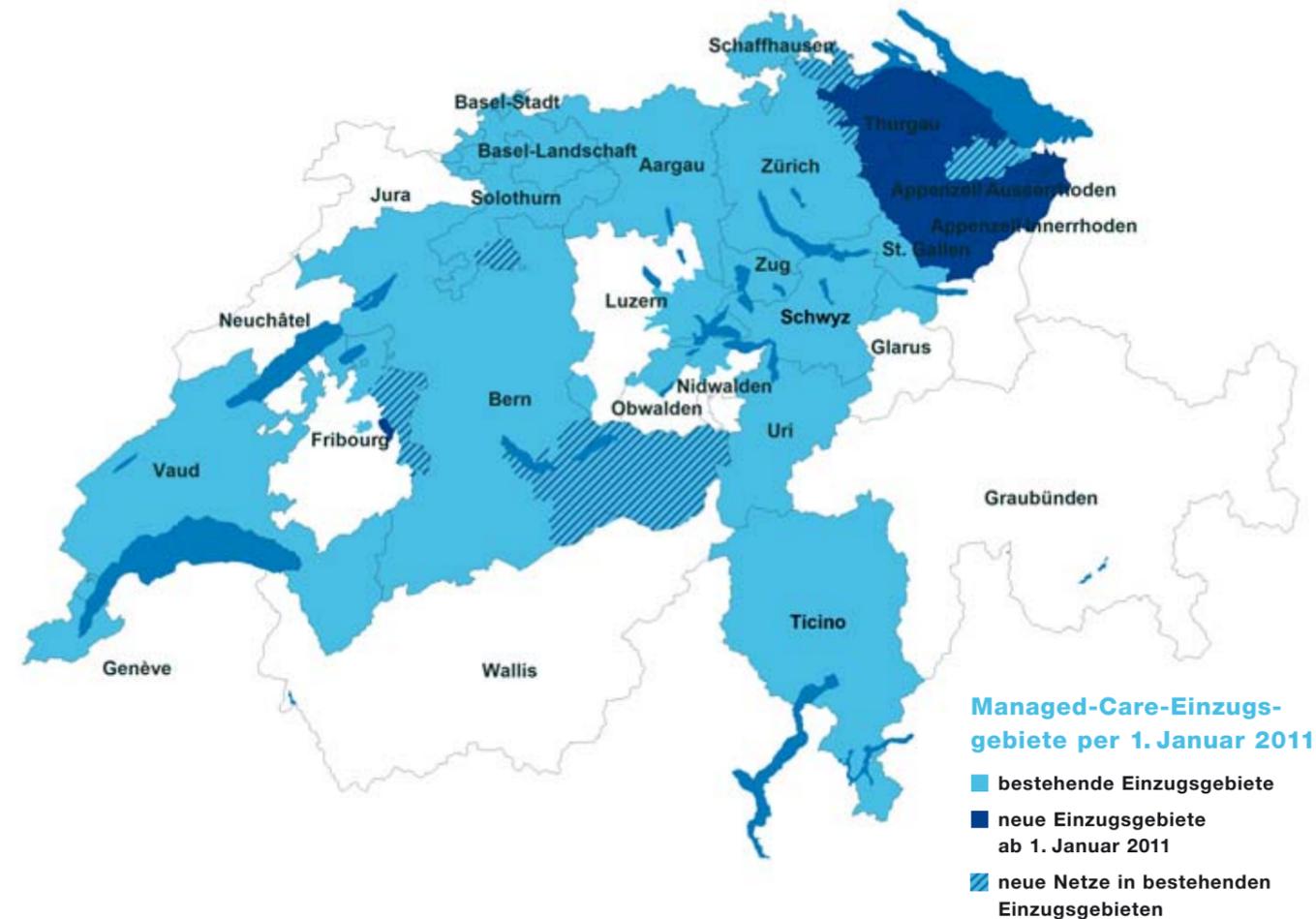
- Notfälle (wenn Sie aus medizinisch-objektiven Gründen dringend eine Behandlung benötigen und Ihr Managed-Care-Arzt oder Ihre Managed-Care-Praxis aus Distanz- und/oder Zeitgründen nicht rechtzeitig erreichen können)
- Ambulante augenärztliche Untersuchungen (inklusive Brillen und Kontaktlinsen)
- Mutterschaftsleistungen
- Gynäkologische Vorsorgeuntersuchungen
- Zahnärztliche Untersuchungen

ren Zusammenarbeit und Koordination erhalten Sie eine ideale Behandlung.

- Der gegenseitige Austausch unter den Ärzten und regelmässige Qualitätszirkel gewährleisten jederzeit eine qualitativ hochstehende Versorgung.
- Die Netzwerke bieten Notfalldienste an.

## Bis zu 20 Prozent Prämienrabatt

Mit dem Abschluss eines Managed-Care-Modells helfen Sie aktiv mit, die Kosten im Gesundheitswesen einzudämmen. Aus diesem Grund gewährt Ihnen Visana bis zu 20 Prozent Rabatt auf den Prämien für die obligatorische



## Managed-Care-Einzugsgebiete per 1. Januar 2011

- bestehende Einzugsgebiete
- neue Einzugsgebiete ab 1. Januar 2011
- ▨ neue Netze in bestehenden Einzugsgebieten

Krankenpflegeversicherung (Grundversicherung) und für die Zusatzversicherungen – und das bei optimaler medizinischer Versorgung.

Sie können jederzeit ihre Versicherungsdeckung anpassen und auch unter dem Jahr in ein Managed-Care-Modell wechseln. Weitere Informationen finden Sie im Internet: [www.visana.ch](http://www.visana.ch). Ihre Visana-Geschäftsstelle berät Sie gerne.

**Devica Larizza**

**Produktmanagerin Privatkunden**

## Neue Managed-Care-Modelle im Berner Oberland und in der Ostschweiz

Ab 1. Januar 2011 stehen Ihnen die folgenden Hausarztmodelle neu zur Auswahl:

- Hausarztmodell Beodocs: Region Berner Oberland
- Hausarztmodell Ärztenetz Bern: Bern und Solothurn (Wasseramt)
- Hausarztmodell säntiMed: Region St. Gallen und Appenzell
- Thurgauer Ärztenetzwerke: Region Kreuzlingen, Mittelthurgau und Oberthurgau
- Hausarztmodell MurgMed: Region Thurgau, St. Gallen und Schaffhausen
- Hausarztmodell RhyMed: Region St. Gallen (Rheintal)
- Hausarztmodell Appenzellerland: Region Appenzell
- Hausarztmodell St. Gallen: Region St. Gallen
- Hausarztmodell Gossau: Umgebung von St. Gallen
- Hausarztmodell xundart AG: Region Wil – Uzwil – Toggenburg

# Wasser – kostbare Lebensgrundlage

**Die Flüssigkeitsversorgung ist ein wesentlicher Bestandteil gesunder Ernährung. Die Tatsache, dass der Mensch Wochen ohne Nahrung, jedoch nur wenige Tage ohne zu trinken auskommen kann, belegt, wie lebensnotwendig die ausreichende Aufnahme von Flüssigkeit ist.**

Der menschliche Organismus ist für die physische und mentale Leistungsfähigkeit auf eine gut funktionierende Flüssigkeitsversorgung angewiesen. Wassermangel kann ernsthafte negative Auswirkungen auf Gesundheit und Wohlbefinden haben.

## Weshalb ist Wasser lebensnotwendig?

Der Mensch besteht je nach Alter aus 50 bis 75 Prozent Wasser. Davon verliert der Körper täglich beträchtliche Mengen durch Ausscheidungen und über die Haut. Diesen Verlust gilt es ständig auszugleichen, damit das Wasser seine vielfältigen Aufgaben erfüllen kann. Es reguliert den Stoffwechsel in den Zellen als Lösungs- und Transportmittel für Nährstoffe, Enzyme und Hormone und ist für die Ausscheidung von Abbaubestandteilen unentbehrlich. Ausserdem versorgt Wasser das Gewebe und

die Haut mit Feuchtigkeit und stellt den Ausgleich der Körpertemperatur her.

## Wasserbilanz

Gewöhnlich besteht zwischen Aufnahme, Bildung und Ausscheidung von Wasser ein Gleichgewicht. Wir nehmen Wasser über Flüssigkeit und feste Nahrung auf, scheiden dieses dann über Nieren, Darm, Haut und mit der Atemluft wieder aus.

Der Wasserverlust wird allerdings durch verschiedene Faktoren erhöht. Wenn wir bei starker körperlicher Arbeit, sportlicher Anstrengung und bei grosser Hitze schwitzen oder die Luftfeuchtigkeit gering ist, steigt der Flüssigkeitsbedarf beträchtlich. Dies ist auch bei Krankheit mit Fieber und bei hohem Salzkonsum der Fall. Mit erhöhter Flüssigkeitszufuhr kann und muss die Wasserbilanz jeweils wiederhergestellt werden.

## Mangelscheinungen

Wassermangel kann zu Kopfschmerzen, Müdigkeit und Unwohlsein führen. Weitere Symptome sind verminderte Konzentrations- und Reaktionsfähigkeit sowie körperlicher Leistungsabfall. Erhält der Körper über längere Zeit zu wenig Flüssigkeit, können schwerwiegende gesundheitliche Schäden entstehen.

## Wie viel und was trinken?

Der Tagesbedarf an Wasser variiert je nach Körpergewicht, Alter und körperlicher Betätigung. Es gibt jedoch Richtlinien zum durchschnittli-



chen täglichen Bedarf. Grundsätzlich braucht der Körper täglich eine Zufuhr von rund 2,5 Litern. Nun enthält aber auch feste Nahrung Wasser (siehe Tabelle). Hält man sich an die empfohlenen fünf Portionen Gemüse und Früchte pro Tag, reichen zusätzlich 1,5 Liter Flüssigkeit, um die Gesamtmenge zu erreichen. Diese sollte am besten über den Tag verteilt getrunken werden, auch wenn man keinen Durst verspürt.

Es geht aber nicht nur darum, genug zu trinken, sondern auch das Richtige. Das sinnvollste und preiswerteste Getränk ist Leitungswasser. Es ist kalorienfrei, bakteriologisch unbedenklich und enthält je nach Region sogar wertvolle Mineralsalze.

Es gibt zahlreiche Varianten, wie Wasser aromatisiert werden kann, ob als Aufguss mit Kräutern oder Früchten, Bouillon oder Gewürzen wie beispielsweise frischem Ingwer. Zur Abwechslung können auch Mineralwasser, vorzugsweise ohne oder mit wenig Kohlensäure, und mit Wasser verdünnte frische Fruchtsäfte den Wasserhaushalt regulieren.

Weitere Informationen zum Thema «Flüssigkeitsbedarf» finden Sie im Internet auf [www.sge-ssn.ch](http://www.sge-ssn.ch) > Ernährungsinfos > Lebensmittel > Getränke.

**Anna Schaller**  
Publizistin

## Machen Sie Wassertrinken zur Gewohnheit

- Gleich nach dem Aufstehen ein Glas warmes Wasser trinken.
- Stellen Sie eine Karaffe oder Flasche mit Wasser an einen Ort, an dem Sie sich während des Tages öfters aufhalten. So werden Sie immer wieder ans Trinken erinnert
- Vor jeder Mahlzeit ein Glas Wasser zu sich nehmen.
- Grundsätzlich mehr Flüssigkeit am Vormittag trinken.
- Trinken Sie immer, wenn Sie durstig sind.
- Führen Sie während des Tages regelmässige «Trinkpausen» ein.
- Wasser trinken, bevor Sie Sport treiben oder vor anderen körperlichen Anstrengungen.
- Beim Konsum von Alkohol, Kaffee oder Schwarztee wird dem Körper Wasser entzogen. Gleichen Sie dies durch zusätzliches Wassertrinken aus.
- Wenn Sie wenig Früchte und Gemüse essen, sollten Sie mehr Wasser trinken.

## Wassergehalt von Nahrungsmitteln

Nahrungsmittel	Wassergehalt in Prozent
Früchte, Gemüse	bis zu 95
Milch, Kartoffeln, Fisch, Krustentiere	über 75
Fleisch, Geflügel, Weichkäse, Quark	50 bis 75
Brot, Eier, Käsesorten wie Emmentaler	25 bis 50
Getreide, Hülsenfrüchte, Nüsse, Schokolade	unter 25
Zucker, Öl	0

# Bunter Herbststrauss

**Eintauchen ins Sparparadies.** Profitieren Sie ab sofort von den herbstlichen Angeboten rund um Badevergnügen, Freizeit und Gesundheit.

**visana club**

## Badespass im Alpamare



Action, Fun, entspannende Bäder, Flussströmungen, Tropenregen. Das Alpamare in Pfäffikon ist seit 30 Jahren das Schweizer Paradies für Wasserratten. Zehn Rutschbahnen mit einer Gesamtlänge von 1500 Metern bieten endlosen Spass. Wer es ruhiger mag, lässt sich in der warmen Jod-Sole-Therme, den Saunas mit täglichen Spezialaufgüssen oder in den Sprudelanlagen vom Alltag wegtreiben. Gegen Vorweisen der Versicherungskarte erhalten Sie und maximal drei Begleitpersonen 15 Prozent Rabatt auf dem Eintrittspreis.

## Thermalbad Bad Zurzach – Genuss für alle Sinne



Das Thermalbad mit seinen Freiluft- (32°–36°C) und Wohlfühlbecken mit 70 Attraktionen auf rund 1260 Quadratmetern Wasseroberfläche lädt Gäste jeden Alters zum Verweilen ein. Sie erhalten ab sofort 20 Prozent Rabatt auf den Kombi-Eintritt (Thermalbad und Saunalandschaft). Gültig ab 18 Jahren und bis maximal fünf Stunden Aufenthalt. Keine Kumulation mit anderen Vergünstigungen. Bitte die Versicherungskarte an der Kasse vorzeigen.

## 30 Franken Vergünstigung beim Kauf eines MBT-Schuhs



Die besondere Sohlenkonstruktion der Masai-Barefoot-Technology-Schuhe (kurz MBT) simuliert das Barfussgehen auf weichem Naturboden. MBT können helfen, Rücken- und Gelenkschmerzen zu lindern, Figur und Haltung zu verbessern und die Kondition zu steigern. Diesen Herbst bringt MBT eine elegante Business-Schuh-Linie auf den Markt. Sie erhalten bis zum 31. Dezember 2010 30 Franken Rabatt auf ein Paar MBT-Schuhe Ihrer Wahl (MBT-Shops Basel, Bern, Genf, Glarus, Lugano, Locarno, Lausanne, Neuchâtel, Pratteln, St. Gallen, Winterthur, Zug und Zürich). Bitte Versicherungskarte vorweisen. Die Shop-Adressen finden Sie unter [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch)

## «Ewigi Liebi» kommt nach Bern!



Ab 4. November ist das Musical mit den grössten Mundarthits auf dem WankdorfCity-Areal im neuen Musical-Theater zu sehen. Erleben Sie Hits von «Alperose» bis «Schwan» in einer humorvollen und spannenden Geschichte rund um Liebe, Verrat und Missverständnisse. Visana-Club-Mitglieder erhalten 20 Prozent Rabatt auf folgende Vorstellungen: Mittwoch und Donnerstag 19.30 Uhr, Samstag 14.30 Uhr, Sonntag 14.00 und 19.00 Uhr. Buchungen online unter [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) oder per Hotline: 0900 101 102 (1.19 Fr./Min.), Stichwort «Visana-Club».

## 30 Prozent Rabatt bei ExtraFilm



Bei ExtraFilm finden Sie viele Fotoideen: klassische Fotoabzüge, Fotoalben, Poster, Fotokalender und vieles mehr. Unter [www.extrafilm.ch/visana](http://www.extrafilm.ch/visana) haben Sie als Visana-Club-Mitglied 30 Prozent Rabatt auf über 100 verschiedenen Produkten (exkl. Versand).

## Gratis-Sehtest bei Fielmann



Bei Fielmann können Sie kostenlos Ihr Sehvermögen testen. Vereinbaren Sie über die Gratis-Fielmann-Nummer 0800 805 905 einen Termin. Bitte erwähnen Sie bei der Anmeldung das Visana-Club-Angebot und zeigen Sie Ihre Versicherungskarte. Alle Fielmann-Niederlassungen finden Sie auf [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch). Das Angebot gilt nicht für Führerschein-Sehtests.

## Exklusives 4-Stern-Übernachtungs-Spezial



Visana Club-Mitglieder zahlen bis zum 30. Dezember 2010 im italienischen Hotel\*\*\*\*<sup>Superior</sup> Parco San Marco am Lago di Lugano für drei Übernachtungen inklusive Frühstück, Zugang zum Spa-Bereich und viele weitere Extras nur 488 statt 750 Franken pro Person im Doppelzimmer. Die Angebotsdetails wurden im letzten «VisanaFORUM» vorgestellt und können unter [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) eingesehen werden.

### Visana Club – das Plus für Sie

Als Visana-Kundin oder -Kunde sind Sie automatisch und kostenlos Mitglied im Visana Club und können uneingeschränkt von den Angeboten unserer Partner profitieren. Visana setzt für den Visana Club keinen einzigen Prämienfranken ein. Mehr Informationen auf [www.visana-club.ch](http://www.visana-club.ch) oder unter der Infoline: 031 357 94 09.



# Jassen und Rock'n'Roll

**Im Gespräch mit Margrit Aeschbacher. Wenn andere längst Feierabend gemacht haben, berät Margrit Aeschbacher im bernischen Seeland ihre Kundinnen und Kunden und fährt auf Hausbesuche.**

«Man lernt eine Versicherung erst kennen, wenn man sie braucht.» Die Versicherungsfachfrau Margrit Aeschbacher hat ein schönes, kehliges Lachen. Sie leitet seit 15 Jahren die Visana-Geschäftsstelle Worben, zehn Kilometer von Biel entfernt. Ihre Woh-

nung und die Geschäftsstelle befinden sich unter demselben Dach.

### Visana ist auf dem Dorf

Visana hat insbesondere im Kanton Bern ein dichtes Netz von Filialen, die von Leuten aus dem Dorf geleitet werden, Leuten wie Margrit

Aeschbacher. Das Prinzip ist der persönliche Kontakt. Es fällt leichter, mit einer Person, die man kennt, über die Gesundheit zu sprechen, als mit einer fremden.

Margrit Aeschbacher ist 1982 nach Worben gezogen, hier sind ihre beiden Kinder zur Schule gegangen, und später hat sie die Geschäftsstelle übernommen. Für Kundinnen und Kunden bietet dies den grossen Vorteil, dass sie damit eine Krankenkassenberatung in unmittelbarer Nähe haben.

Abends, wenn viele Leute zu Hause ihren Bürokrampf erledigen, tauchen unweigerlich Fragen zur Krankenkasse auf. Welche medizinischen Leistungen sind gedeckt? Was ist in der Prämienrechnung enthalten? Wo gibt es Sparpotenzial? «Meine Öffnungszeiten sind da ein weiterer Pluspunkt», sagt Margrit Aeschbacher, «denn bei welcher Firma können Sie abends nach acht Uhr noch anrufen und den Rat einer Fachfrau einholen? – Bei mir!»

### «Geh zur Aeschbacher»

Margrit Aeschbacher hat mittlerweile 15 Jahre Berufserfahrung. Am einfachsten ist es für sie, wenn die Kundinnen und Kunden zu ihr ins Büro kommen. Da ist sie elektronisch ausgerüstet und hat alle Unterlagen. Interessanter jedoch findet sie es, wenn sie zu ihnen nach Hause fährt, zum Beispiel zu Leuten, die wegen kleiner Kinder nicht weg können, oder zu Versicherten, die wenig mobil sind. Dort kann sie sich ein Bild von ihrem Gegenüber machen und hat damit schnell den Draht zu ihm.

Die meisten Kontakte erhält sie durch mündliche Empfehlung. «Geh zur Aeschbacher», heisst es, «die konnte mir helfen.» Sie liebt ihren Beruf, kein Zweifel. Der Kontakt mit Leuten gefällt ihr. Dass sie ihre Verkaufsziele erreichen will, verhehlt sie nicht – sie ist ehrgeizig. Die Grundlage ihres Erfolges ist jedoch die seriöse, ehrliche Beratung. Sie verkauft das, was die Kundinnen und Kunden brauchen, und schwatzt ihnen nichts auf. «Ich spüre, was sie versichert haben wollen.»

### Sie tanzt und gewinnt

«Ich bin ein Bewegungsmensch», sagt Margrit Aeschbacher, «ich muss laufen, wandern, spazieren, schwimmen – und tanzen!» Unter dem Tisch hechelt Hündin Dubpa. «Das ist mein drittes Kind», sagt sie über den munteren Tibet-Terrier. Das Tier sei mit seinen fünf Jahren im besten Alter und unglaublich ausdauernd. Das komme ihrem Bewegungsdrang sehr entgegen.

Margrit Aeschbacher geht ein- bis zweimal pro Woche mit ihrem Mann und befreundeten Paaren ins Rock'n'Roll-Tanzen in Tanzvereine. Aber so richtig geht die Post an Wochenenden ab, wenn sie Rock'n'Roll-Konzerte mit



Live-Bands besucht oder selbst ein Tanztraining organisiert. Rock'n'Roll ist fetzig, man kommt gehörig ins Schwitzen, und es macht Spass.

Kann ein Bewegungsmensch stundenlang stillsitzen? «Natürlich», sagt Margrit Aeschbacher. Sie pflegt seit dreissig Jahren ein Hobby, für das leichte Arm- und Beinbewegungen völlig genügen: Jassen. Immer montags abends kommen sie und ihr Mann mit einem befreundeten Paar zusammen, um einen Jass zu klopfen. Immer Frauen gegen Männer. Wer gewinnt? Margrit Aeschbacher meint lachend: «Meistens die Frauen.»

**Peter Rüegg**  
Unternehmenskommunikation

# Profitieren mit den Wellness-Schecks

**Gesund bleiben und Geld sparen.** Mit den Visana-Wellness-Schecks 2011 im Gesamtwert von 375 Franken sparen Sie nicht nur Geld bei der Prävention von Krankheiten und Verletzungen, sondern fördern gleichzeitig auch Ihr Wohlbefinden.

Profitieren Sie vom vielseitigen Visana-Angebot und lösen Sie die von Ihnen ausgewählten Schecks im Jahr 2011 für die verschiedensten Präventionsmassnahmen ein.

## So gehen Sie vor

1. Belegen Sie einen Gesundheitskurs oder wählen Sie ein Fitnessprogramm aus.

2. Verlangen Sie für die erbrachten Leistungen eine Rechnung oder eine Quittung, die mit Ihrem Namen versehen ist.

3. Senden Sie die Belege mit den nötigen Angaben (siehe «Spielregeln») und dem entsprechenden Wellness-Scheck an Ihre Visana-Abrechnungsstelle.

4. Nach Prüfung der Unterlagen wird Ihnen die zustehende Schecksumme zurückerstattet.

## Die «Spielregeln»

- Alle Versicherten mit den Deckungen Ambulant, Basic oder der Managed-Care-Zusatzversicherung Ambulant haben Anrecht auf die Wellness-Schecks 2011. Pro Familie werden die Wellness-Schecks mit dem Visana-FORUM 3/10 nur in einem Exemplar zugestellt. Weitere bei Visana versicherte Familienmitglieder (mit obenstehender Deckung) können die Schecks bei ihrer Geschäftsstelle anfordern oder im Internet unter [www.visana.ch](http://www.visana.ch) direkt herunterladen.

- Die Wellness-Schecks sind gültig für Aktivitäten und Kurse, die während des Jahres 2011 begonnen werden.

- Bei Neueintritten sind die Schecks ab Eintritt in Visana gültig (Beginn der Aktivität beziehungsweise des Kurses nach Visana-Eintrittsdatum).

- Die Wellness-Schecks müssen bis spätestens 31. Januar 2012 eingereicht werden.

- Pro Rechnung kann nur ein Scheck verwendet werden.

- Die Rechnungen müssen folgende Angaben enthalten: Name und Vorname, Versichertennummer, Kurzbeschreibung der Aktivität, Kursdaten resp. -beginn und -dauer, Durchführungsort, Kosten, Stempel und Unterschrift des Rechnungsstellers oder Quittung.

- Die Schecks können nur von Versicherten eingelöst werden, die zum Zeitpunkt der Einsendung in einem ungekündigten Versicherungsverhältnis mit Visana stehen.

- Die Schecks können nicht zur Begleichung der Franchise oder des Selbstbehaltes eingesetzt werden.

Devica Larizza

Marketing Privatkunden

**Achtung: Gilt für 2011, bitte aufbewahren.**

Dieses Spezialangebot ist für alle Visana-Versicherten mit den Zusatzversicherungen Ambulant, Basic oder Managed Care Ambulant gültig.

**Achtung: Ihre Wellness-Schecks 2010 sind noch bis 31. Januar 2011 gültig!**



**Leistungen**

- ◆ maximal CHF 200.– für ein Jahresabonnement (resp. mind. vier 10er-Abonnemente)
- ◆ maximal CHF 100.– für ein Halbjahresabonnement (resp. mind. zwei 10er-Abonnemente)

**Was wird akzeptiert?**

- ◆ Abonnemente öffentlich zugänglicher Fitnesscenter für Muskeltraining (keine Heimgeräte)
- ◆ Abonnemente öffentlich zugänglicher Saunas, Thermal-, Dampf- und Solbäder (keine Heimsaunas)

*fitness*

HIER BITTE LEISTUNGSETIKETTE  
(MIT IHREM NAMEN) AUFKLEBEN

**SCHECK NR. 1  
2011** Einlösbar bis 31. 1. 2012

**Leistungen**

- ◆ maximal CHF 100.– für Kurse von mehr als 10 Lektionen
- ◆ maximal CHF 50.– für Kurse bis zu 10 Lektionen oder 2-Tagesseminare

**Was wird akzeptiert?**

- ◆ Kurse zur aktiven Entspannung, z.B. Autogenes Training, Qi Gong, Schwangerschafts- und Rückbildungsgymnastik, Tai Chi, Yoga

*wellness*

HIER BITTE LEISTUNGSETIKETTE  
(MIT IHREM NAMEN) AUFKLEBEN

**SCHECK NR. 2  
2011** Einlösbar bis 31. 1. 2012

**Leistungen**

- ◆ maximal CHF 50.– für Kurse

Keine Leistungen für Eintritte in Hallen- und Schwimmbäder sowie Mitgliederbeiträge von Sportvereinen.

**Was wird akzeptiert?**

- ◆ Kurse für aktive Fitness mit mindestens 8 Lektionen, z. B. Aerobic, Aquagym, «Bauch-Beine-Po», Bodyforming, Cardio-Fitness, Gymnastik, Jazzercise, Nordic-Walking, Pilates und Turnen

*fit&fun*

HIER BITTE LEISTUNGSETIKETTE  
(MIT IHREM NAMEN) AUFKLEBEN

**SCHECK NR. 3  
2011** Einlösbar bis 31. 1. 2012

**Leistungen**

- ◆ CHF 25.– (keine Barauszahlung)

**Was wird offeriert?**

- ◆ Lassen Sie sich überraschen. Das Angebot wird 2011 im VisanaFORUM Nr. 4/11 publiziert (nur ein Bezug möglich).

*surprise*

HIER BITTE LEISTUNGSETIKETTE  
(MIT IHREM NAMEN) AUFKLEBEN

**SCHECK NR. 4  
2011** Einlösbar bis 31. 1. 2012

# Spot

## Häufig gestellte Frage

**Obwohl meine Versichertenkarte noch nicht abgelaufen ist, kann ich in der Apotheke keine Medikamente beziehen, weil die Karte ungültig ist. Was ist der Grund und was kann ich unternehmen?**

Die Versichertenkarte kann aus zwei verschiedenen Gründen bei der Apotheke als blockiert angezeigt werden:

- Es bestehen Prämienausstände. Infolgedessen besteht eine Leistungssperre auf der Versicherungsdeckung.
- Die Kartendaten konnten nicht korrekt übermittelt werden. Visana ist in diesem Fall auf eine Meldung durch die versicherte Person respektive durch die Apotheke angewiesen, damit die Karte aktiviert werden kann. Nach der Meldung funktioniert die betroffene Karte wieder.

### Kündigungsfristen 2010

Die obligatorische Krankenpflegeversicherung (OKP) – die Grundversicherung – kann mit einer Frist von einem Monat per 31. Dezember 2010 gekündigt werden. Die Kündigung muss spätestens am letzten Arbeitstag vor Beginn der Kündigungsfrist – das heisst am 30. November 2010 – bei der zuständigen Visana-Geschäftsstelle eintreffen.

Zusatzversicherungen nach Versicherungsvertragsgesetz (VVG) können bis spätestens am 30. September 2010 (Eintreffen des Briefes bei der zuständigen Visana-Geschäftsstelle) per 31. Dezember 2010 gekündigt werden, wenn es zu keiner Prämienanpassung kommt.

### Altersgruppenwechsel

Ein Wechsel der Altersgruppe führt zu Anpassungen bei der Versicherungsprämie:

- Die Grundversicherung kennt drei Altersgruppen: Kinder (0–18-jährig), Jugendliche (19–25-jährig) und Erwachsene (ab 26-jährig). Der Wechsel von einer tieferen in eine höhere Alterskategorie erfolgt jeweils am Ende des Jahres, in dem die Versicherten das 18. respektive 25. Lebensjahr vollendet haben. Damit entfällt der jeweils gewährte Rabatt.
- Fast alle Zusatzversicherungen sehen folgende Altersgruppenwechsel mit Prämien erhöhungen vor: Erstmals mit Alter 18, dann ab Alter 25 bis 70 alle 5 Jahre.

### Wichtige Informationen

#### Haben Sie Fragen?

Bei Fragen zu Ihrer Versicherung können Sie sich jederzeit an Visana wenden. Telefonnummer und Adresse Ihrer Ansprechperson finden Sie auf Ihrer aktuellen Police. Bei Fragen zu Formularen finden Sie Erklärungen im Internet unter [www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Privatpersonen > Service > Häufige Fragen > Fachliche Fragen.

#### Visana Assistance

Bei Notfällen im Ausland unterstützt Sie Visana Assistance während 24 Stunden an 7 Tagen: Telefon +41 (0)848 848 855. Sie finden diese Nummer auch auf Ihrer Versichertenkarte.

#### Kontakt Gesundheitsrechtsschutz

Schadenersatzansprüche beim Gesundheitsrechtsschutz können Sie unter Telefon 031 389 85 00 geltend machen.

#### Visana-Newsletter

Wenn Sie nie mehr einen Wettbewerb oder ein attraktives Club-Angebot verpassen möchten, können Sie auf [www.visana.ch](http://www.visana.ch) den kostenlosen Newsletter abonnieren.

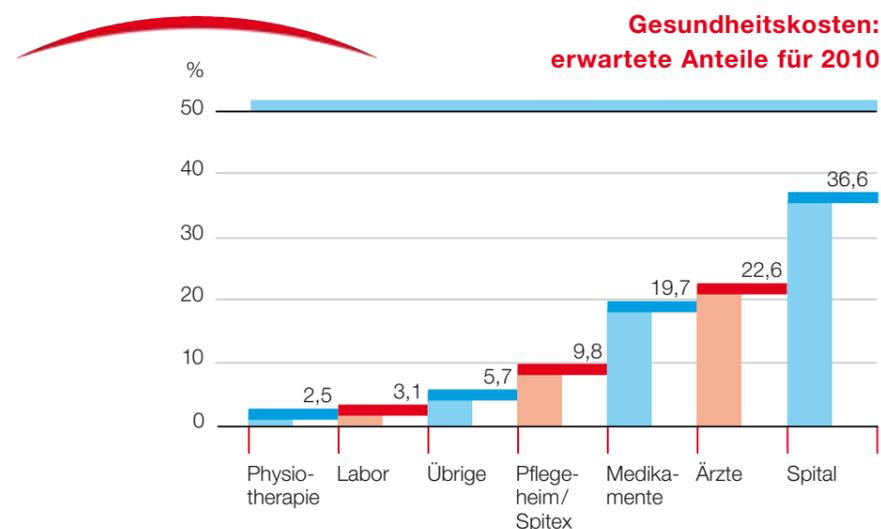
## Bargeldlose Zahlungen: Gratis und sicher

Der bargeldlose Zahlungsverkehr ist gebührenfrei. Wenn Visana Auszahlungen direkt auf Ihr Bank- oder Postkonto überweist, kostet Sie dies keinen Rappen. Bei Auszahlungen mittels Auszahlungsschein, also in bar an Ihrem Domizil, verrechnet Ihnen Visana die von der PostFinance erhobenen Gebühren weiter. Diese richten sich nach der Auszahlungssumme und sind wie folgt abgestuft:

Auszahlung		Gebühren-Abzug	
bis Fr.	50.–	Fr.	10.–
ab Fr.	50.–	Fr.	15.–
ab Fr.	100.–	Fr.	20.–
ab Fr.	200.–	Fr.	25.–
ab Fr.	500.–	Fr.	30.–
ab Fr.	1000.–	Fr.	50.–
ab Fr.	3000.–	Fr.	75.–

Wir empfehlen Ihnen, Guthaben direkt auf ihr Bank- oder Postkonto auszahlen zu lassen. Diese Variante ist nicht nur kostenlos, sondern auch einfach und sicher. Bei Fragen berät Sie Ihre Visana-Geschäftsstelle gerne.

## Die aktuelle Grafik



Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) erwartet für das Jahr 2010 in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) – der Grundversicherung – Kosten in der Höhe von 24,1 Mia. Franken. Die grössten Kostenblöcke sind Spital stationär und ambulant mit budgetierten 8,8 Mia. Franken, Behandlungen beim Arzt 5,5 Mia. Franken, Medikamente Apotheke und Arzt 4,8 Mia. Franken (hier ist zu beachten, dass die im stationären Bereich abgegebenen Medikamente in diesen Zahlen nicht enthalten sind), Pflegeheime und Spitex 2,4 Mia. Franken, Labor 0,7 Mia. Franken, Physiotherapie 0,6 Mia. Franken sowie Übrige rund 1,3 Mia. Franken.

## Facebook: Gefällt Ihnen Visana?

Visana schreibt im sozialen Netzwerk Facebook mit – mit einem offiziellen Facebook-Auftritt. Für Visana als kontaktfreudiges und kundennahes Unternehmen ist es selbstverständlich, mit Versicherten und Interessierten am Puls der Zeit auch auf diesem Kanal in Kontakt zu bleiben.

Visana führt auf Facebook eine Firmenseite auf Deutsch und Französisch. Möchten Sie wissen, welche Events Visana demnächst durchführt? Was andere Versicherte für Erfahrungen mit Visana gemacht haben? Im Visana-Facebook-Auftritt erfahren Sie es.

Wer sich für Visana interessiert und immer auf dem Laufenden bleiben möchte, kann dies mit einem Klick auf den «Gefällt mir»-Button kundtun. Einfach auf Facebook anmelden, im Suchfeld «Visana» eingeben und dann im Visana-Profil auf den «Gefällt mir»-Button klicken – schon sind Sie dabei. Wenn Sie zeigen, dass Ihnen Visana ge-

fällt, oder einen Kommentar schreiben, erfahren dies auch Ihre Freunde auf Facebook.

Über 400 Millionen Menschen weltweit haben ein Facebook-Profil angelegt und machen Facebook so zum führenden sozialen Netzwerk im Internet. Allein in der Schweiz zählt Facebook bereits über zwei Millionen Nutzerinnen und Nutzer.

[www.facebook.com](http://www.facebook.com)



## Sie haben Gratis-FLYER-Fahrten gewonnen

Die unten erwähnten Visana-Kundinnen und -Kunden haben am Wettbewerb im letzten «VisanaFORUM» teilgenommen und Glück gehabt: Sie haben je zwei Gratis-FLYER-Fahrten auf der Herzroute von Hasle-Rüegsau nach Willisau gewonnen. Das Interesse war erneut riesig, Tausende haben ihr Glück versucht und mit Postkarten und E-Mails am Wettbewerb teilgenommen. Wir bedanken uns für das grosse Interesse und wünschen den Gewinnerinnen und Gewinnern und ihrer Begleitung viel Spass auf ihrer Fahrt durchs schöne Emmental.



**Martin Bigler, Grünenmatt**  
**Patrick Dorey, Schlatt**  
**Hanny Meier Haug, Effretikon**  
**Ursula Schneider, Münsingen**  
**Priska Walser, Langenthal**



# «Immer mehr wollen Auskunft»

**Tendenz steigend. Bei Problemen mit der Krankenversicherung hilft der Ombudsman der sozialen Krankenversicherung, Rudolf Luginbühl. Immer mehr Versicherte nehmen seine Dienste in Anspruch.**

Er vermittelt in Streitfällen und bei konkreten Anliegen. Im vergangenen Jahr nahmen über 5500 Versicherte seine Dienste in Anspruch. In unserem Gespräch erklärt Rudolf Luginbühl, worauf Versicherte im Umgang mit der Krankenversicherung achten müssen.

## **VisanaFORUM: Warum haben Sie immer mehr Anfragen?**

Rudolf Luginbühl: Themen rund um die Krankenversicherung sind in aller Munde. Hinzu kommen die wirtschaftliche Situation und die Prämienentwicklung. Viele Versicherte akzep-

tieren nicht, dass eine Leistung nicht bezahlt wird – auch wenn sie keinen Anspruch darauf haben.

## **Machen die Krankenversicherer so viele Fehler?**

Nein, ganz im Gegenteil. Die Qualität der Krankenversicherer ist hoch. Bei den meisten Fällen, die wir behandeln, geht es um Verständnis- und Kommunikationsprobleme.

## **Inwiefern?**

Vielfach wird eine Antwort eines Krankenversicherers nicht verstanden, weil sie unverständlich formuliert oder nicht klar begründet ist. Einzelne Versicherte wissen auch

nicht genau, auf welche Leistungen sie Anspruch haben und auf welche nicht. Nicht der Arzt bestimmt, was die Krankenversicherung zahlen muss. Nicht jede Diagnose oder Therapie wird übernommen.

## **Informieren sich die Versicherten zu wenig?**

Das ist leider oft der Fall. Hier spielen auch unseriöse Vermittler eine Rolle. Diese sind oft nur an einem Abschluss interessiert. Ein Teil der Vermittler ist schlecht qualifiziert, macht falsche Versprechen und foudiert sich schlicht um die Bedürfnisse der Versicherten.

## **Ihr Tipp?**

Versicherte sollten sich auch direkt bei der Krankenversicherung informieren. Ein Prämienvergleich im Internet ist als Einstieg nützlich, ersetzt aber die Beratung nicht. Zudem sollte man lesen, was man unterschreibt, und nachfragen, wenn etwas nicht verstanden wird. Zunehmend gelangen Versicherte an uns, die nur Auskunft zu einem Versicherungsmodell wollen.

## **Der Ombudsman als Auskunftsstelle?**

Die Entwicklung geht in diese Richtung. Wir machen aber keine Versicherungsberatung und äussern uns nicht wertend über einen Krankenversicherer. Unsere primäre Aufgabe bleibt die Vermittlung, wenn jemand mit dem Krankenversicherer nicht zurecht kommt. Dann prüfen wir die Situation, geben eine Einschätzung oder intervenieren, sofern dies notwendig ist.

## **Wer kann zum Ombudsman kommen?**

Alle Versicherten, die eine Einschätzung ihrer Probleme im Zusammenhang mit der Krankenversicherung brauchen. Wir vermitteln aber nicht für Versicherte, die bereits durch einen Anwalt, Rechtsschutzversicherungen oder Sozialdienste vertreten werden. Wenn sich ein Arzt oder ein Spital an uns wendet, verlangen wir eine Einverständniserklärung des betroffenen Versicherten.

## **Wie gelangt man mit Ihnen in Kontakt?**

Am besten auf dem Postweg mit einer schriftlichen Anfrage und einem umfassenden Dossier mit Kopien der wichtigsten Dokumente. Wir haben zudem im Internet ein Kontaktformular und antworten auch auf Mail-Anfragen. Doch medizinische Daten dürfen aus Sicherheitsgründen auf keinen Fall elektronisch übermittelt werden. Selbstverständlich geben wir auch telefonische Kurzauskünfte, jeweils zwischen 9.00 und 11.30 Uhr. Besucher können wir aus Kapazitätsgründen leider nicht empfangen.

## **Interview:**

**Christian Beusch**

**Leiter Unternehmenskommunikation**

## **Mediator mit breiter Akzeptanz**



Der Anwalt Rudolf Luginbühl ist im Bereich der Krankenversicherung gut vernetzt. Sei es aufgrund früherer Tätigkeiten bei Krankenversicherern oder als ehemaliger Dozent und Studienleiter in der Fach- und Hochschulausbildung. Er zählt zudem auf ein Team

ausgewiesener Fachleute. Der Ombudsman ist zuständig für Fragen rund um die obligatorische Krankenpflegeversicherung und die von den Krankenversicherern und ihren Partnergesellschaften betriebenen Heilungskostenzusatz- und Krankentaggeldversicherungen. Er befasst sich sonst nicht mit Fragen der Privatversicherungen oder anderer Sozialversicherungen. Das Wort «Ombudsman» kommt aus dem Schwedischen und bedeutet «Vermittler». Weitere Informationen und Kontaktmöglichkeiten finden sich im Internet unter [www.ombudsman-kv.ch](http://www.ombudsman-kv.ch)

## **«Arbeit, Entspannung, Bewegung»**

Ausgleich zu seiner Tätigkeit findet Rudolf Luginbühl auf Spaziergängen mit seinem Hund, beim Fotografieren und beim Musikhören. «Vorzugsweise Langspielplatten», da Luginbühl grossen Wert auf den unverfälschten audiophilen Musikgenuss legt. Generell steht für ihn ein ausgewogener Lebensstil, der Arbeit, Entspannung und Bewegung gleichermaßen umfasst, im Vordergrund.

