

# «Däumchen drehen? Kommt nicht in Frage!»

Unser Backstage-Gast dieser Ausgabe ist die stellvertretende Leiterin des Service Center Bern, Ana Santiago. Und was der Name ahnen lässt, bewahrt sie sich im direkten Kontakt mit ihr – die gebürtige Spanierin ist temperamentvoll, von einer ansteckenden Hilfsbereitschaft und Kommunikationsfreude. Und doch: eine Bernerin durch und durch.



Für den Fototermin suchte sich unser Backstage-Gast das Café Kornhaus aus: «Es ist für meinen Freundeskreis ein beliebter Treffpunkt und vermittelt viel vom heutigen Berner Lebensgefühl.»

Das Atupri Service Center Bern befindet sich im gleichen Gebäude wie die Direktion, unweit des Stadtzentrums, nur vier Tramstationen vom Bahnhofplatz entfernt. Das Team des Service Centers besteht aus sechs engagierten und bestens eingespielten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unter der Leitung von Dieter Schweingruber (er ist seit 1998 bei Atupri) und seiner Stellvertreterin Ana Santiago.

## In der Atmosphäre einer dynamischen Branche

Das Krankenversicherungswesen ist zwar schon fast 100 Jahre\* alt, doch so richtig ins Zentrum des politischen Interesses gerückt sind die Krankenversicherer erst vor einigen Jahren – 1996, um genau zu sein, mit dem Inkrafttreten des Krankenversicherungsgesetzes KVG.

Diese junge Geschichte hat der Branche eine hohe gesellschaftliche und mediale Aktualität verliehen. Weil die Krankenversicherer nun im offenen Marktwettbewerb stehen, erschliessen sie kreative Potenziale, was sich in Produkt-Innovationen, einer modernen Kommunikation und einem qualitativ hochstehenden Service zeigt.

Ein solch dynamisches Arbeitsklima hat natürlich Magnetwirkung auf junge und vitale Arbeitnehmerin-

nen und Arbeitnehmer. Oder, wie Ana Santiago auf die Frage, warum sie bei Atupri arbeitet, sagt: «Wir haben keine Zeit für Eintönigkeit, wir sind mitten drin im Jetzt und Heute, wir haben intensive Kundenkontakte und täglich die Möglichkeit, uns als Person und Persönlichkeit einzubringen. Das ist für mich ein modernes Arbeitsumfeld. Und das ist mir wichtig.»

Doch, beginnen wir von vorn.

## Von Santiago de Compostela nach ... Ostermundigen

Ana Santiago wurde (die Namensverwandtschaft ist Zufall) in Santiago de Compostela geboren. Der berühmte spanische Wallfahrtsort – Ziel des «Jakobswegs» – liegt in der Provinz Galizien, im äussersten Nordwesten der iberischen Halbinsel.

Unsere Mitarbeiterin kam mit ihren Eltern als kleines Mädchen in die Schweiz. Die Familie lebte zuerst in Ostermundigen und danach in Kehrsatz, beides Vororte der Stadt Bern. In der Schweiz kamen dann Anas Geschwister zur Welt, die Schwester Amambay und der Bruder Andy.

Heute lebt Ana Santiago in Bern, nur wenige hundert Meter vom Arbeitsplatz entfernt. Ein enger Kontakt zur Familie ist ihr wichtig und – die Eltern besucht sie mindestens einmal pro Woche, in der Regel sonntags.

## Eine medizinische Ausbildung als starkes berufliches Fundament

Ihren fachlichen Werdegang begann unsere Kollegin mit der Lehre zur Dentalassistentin. «Nicht in einer üblichen Zahnarztpraxis», wie sie betont, «sondern bei einem Professor, in der Oralchirurgie der Zahnklinik der Universität Bern!»

Und was ist daran denn so ausserordentlich?, spielen wir den Ball zurück. «Aber hallo», entgegnet Ana Santiago lachend, «in der Chirurgie, da gehts erst richtig zur Sache!».

Nach der erfolgreich abgeschlossenen Lehre folgten einige Jahre als Dentalassistentin in einer Privatpraxis und schliesslich, 2006, der

## Berufswechsel ins Versicherungswesen.

Warum, wollen wir wissen, war ihr die Herausforderung «Dentalassistentin» nicht gross genug? «Es ist sicher ein sehr schöner Beruf, aber auf Dauer entsprach diese Arbeit in einem Kleinbetrieb, wie eine Zahnarztpraxis einer ist, nicht meinem Naturell. Ich fühle mich, wenn ich ein Modewort benutzen darf, als Multitaskerin und hatte das Bedürfnis nach einer Veränderung.»

Warum haben Sie sich aber gerade für eine Krankenkasse als Arbeitsplatz entschieden? Ana Santiago: «Das hatte verschiedene, aber wie ich meine, alles recht naheliegende Gründe. Dentalassistentin ist «Medizin» ... und meine heutige Arbeit durchaus ein paramedizinischer Beruf, bei uns im Service Center dreht sich alles mehr oder weniger direkt um die Gesundheit. Dann sind es teilweise sehr ähnliche administrative Abläufe, denn der Beruf der Dentalassistentin ist zum Teil auch ein «Büroberuf.»

Was ist aber entscheidend anders? «Zu Beginn konnte ich mein Ausbildungs-Know-how direkt einbringen, ich prüfte Zahnunfälle, oder z.B. Zahnschäden die im Zusammenhang mit Bulimie oder Chemotherapien entstehen, die Zahlungspflicht bei massiven Zahn-

stellungskorrekturen, Weisheitszahnprobleme usw. Dann folgte der Wechsel ins Service Center, wo alles – und in Hochsaisonzeiten gleichzeitig – zusammenkommt.» Das sei dann, meint Ana Santiago,

## «Krankenkasse pur»:

Direkter Kontakt mit Kundinnen und Kunden, Mutationen, Leistungsfragen und Buchhalterisches, Verkauf und Beratung, Offertwesen, Bearbeitung von Versicherungsanträgen und immer dort einspringen, wo Not an Frau oder Mann sei. Im Gegenzug seien aber die Arbeitsbedingungen generell doch besser, sowohl was die Entlohnung, als auch die – flexibleren – Arbeitszeiten anbelangt.

Zudem gefalle ihr das spezifische Arbeitsklima. Zwar seien da die klaren Strukturen und Abläufe, doch habe sich Atupri das «Familiäre» gewahrt, man ist nicht einfach eine Nummer, sondern habe immer wieder Gelegenheit, Kolleginnen und Kollegen sowie deren Aufgaben und Backgrounds kennen zu lernen. Dazu dienen auch sogenannte «Besuchstage», also Treffen mit Teams der anderen Service Center, letztmals in Zürich.

Ana Santiago spricht von Beratung und von Versicherungsanträgen. Darum hier die Frage an sie als Frau an der Front:

## Was waren die erfolgreichsten Produkte im vergangenen Herbst?

«TelFirst war sicher ein Winner, das Produkt ist jung und passt voll zum heutigen Lifestyle, bei dem Handy und Internet den Rhythmus vorgeben. Es haben sich sehr viele Versicherte für diese Möglichkeit zum Prämiensparen entschieden. Und dann ist da natürlich Mivita, der Erfolgskurs dieser Zusatzversicherung hat sich fortgesetzt.»

Weshalb? «Das Rezept ist einfach gut und auch modern, in dieser Versicherung sind pro Generation und Geschlecht die richtigen Zusätze

## Zur Person



Ana Santiago  
stellvertretende Leiterin  
Service Center Bern  
ana.santiago@atupri.ch

Die 29-Jährige Bernerin pflegt einen grossen Bekanntenkreis und ist auch privat ein sehr aktiver Mensch, was sich an ihrem Lieblingshobby zeigt: «Bern ist eine Tanzstadt», sagt sie, «und ich bin eine begeisterte Tänzerin, Salsa mag ich ganz besonders.»

Daneben macht sie Yoga, geht gerne ins Kino («Weniger Action, mehr Inhalt», sagt sie) und lebt an Parties noch mehr auf.

Wie gehts beruflich weiter? «Ich überlege mir den Besuch der Schule für Sozialversicherungen, muss aber dafür noch etwas Berufserfahrung sammeln. Aber das ist noch nicht fix, ich lasse das Leben auf mich zukommen, bis jetzt ist's immer gut herausgekommen!»

inbegriffen, bei jüngeren Leuten sogar Zahnpflege und Zahnstellungskorrekturen, bei Frauen die Verhütung, bei allen ein hoher Schutz im Ausland – bei Reisen oder in den Ferien. Wo bei anderen Zusatzversicherungen mehr aufgelistet wird, was nicht inbegriffen ist, ist es bei Mivita umgekehrt, die Liste der Leistungen ist sehr umfassend und lang. Das macht die Beratung natürlich nicht einfacher, aber überzeugender.»



Am Empfang des Service Center an der Zieglerstrasse in Bern (v.l.n.r.): Karin Burri, René Wyss (er war unser Backstage-Gast im März 2006), Ana Santiago, Dieter Schweingruber und Simone Zürcher. Im Mutterschaftsurlaub und deshalb nicht auf der Aufnahme ist Irene Bolzli.

\* Der Vorläufer des heutigen Krankenversicherungsgesetzes KVG war das «Kranken- und Unfall-Versicherungsgesetz KUVG», welches 1911 eingeführt worden ist.