

Wir sorgen für Tempo statt Wartezeiten!

Das Leistungszentrum Fribourg ist der «jüngste» Standort der Atupri, er wurde Anfang 2009 eröffnet und beschäftigt ein gutes Dutzend Mitarbeiterinnen. Diese betreuen die zwei Sparten der Leistungskontrolle – ein Team widmet sich stationären, das andere ambulanten Abrechnungen. Unser Backstage-Gast Marjorie Jauquier ist stellvertretende Leiterin des «LC Fribourg» und arbeitet im Bereich Ambulante Behandlungen.

Marjorie Jauquier, wie sind Sie zur Atupri und Ihren heutigen Aufgaben gekommen?

«Ich bin ursprünglich Pharma-Assis-

tentin. Im Oktober 2008 kam ich zu Atupri, ins Leistungs- und Servicecenter Lausanne. Wenige Monate später zog dann die gesamte Abteilung «Leistungen» der Romandie von Lausanne nach Fribourg um. Die meisten meiner heutigen Kolleginnen sind erst zu jenem Zeitpunkt zu Atupri gekommen. Insofern bin ich, obwohl erst seit gut zwei Jahren dabei, hier eine der dienstältesten Atupri-erinnen.

Meine Ausbildung ist für meine Aufgaben bei der Leistungskontrolle eine sehr gute Voraussetzung, denn medizinische und pharmazeutische Kenntnisse sind von Vorteil.»

Andererseits haben Sie aber wohl weniger Kundinnenkontakte als etwa in der Apotheke?

«Klar, das hier ist ein typischer Bürojob. Besuche von Kunden haben wir selten. Allerdings verbringen wir nicht wenig Zeit am Telefon, es gibt durchaus einen regen Kundenkontakt. Bei uns treffen täglich hunderte von Rechnungen für ärztliche Behandlungen, Medikamente, Hilfsmittel oder Therapien ein. Die allermeisten dieser Rechnungen sind in Ordnung und werden den Leistungserbringern oder Versicherten überwiesen. Es gibt aber auch solche,

Der Backstage-Gast Marjorie Jauquier



Die 26-Jährige ist mit Eltern und zwei Geschwistern am Neuenburgersee aufgewachsen und lebt zusammen mit Ihrem Ehemann Steven; er ist Elektroniker und im Einsatz für die Radaranlagen des Militärflugplatzes Payerne. Das Paar baut zusammen ein Haus und widmet sich in der Freizeit dem Sport und dem Freundeskreis.



Das Team für die Leistungskontrolle der ambulanten Behandlungen in der Romandie, v.l.n.r.: Sylvie Emery, Martine Muster, Marjorie Jauquier, Isabelle Pugin und Sonia Monney. Wegen Ferienabwesenheit am Fototermin leider nicht dabei, die Sechste im Bunde: Sylvie Mettraux.

welche nicht versicherte Leistungen betreffen, und die wir zurück schicken müssen. Da kommt es dann vor, dass betroffene Versicherte anrufen, und sich näher erkundigen.»

Nicht versicherte Leistungen?

«Die häufigsten Fehler betreffen die Unfalldeckung (bei Erwerbstätigen ist dies Aufgabe der Arbeitgeber; Anm. d. Red.), nicht zahlungspflichtige oder zu hoch berechnete Medikamente sowie falsch eingesetzte Tarmed-Punkte. Ein anderes Beispiel sind Beiträge an Brillen. Wir leisten in der Grundversicherung für Erwachsene CHF 180.–, alle 5 Jahre. Wer vor Ablauf dieser Frist erneut einen Beitrag beansprucht, bekommt von uns leider einen negativen Bescheid. Hier mache ich übrigens gerne Werbung für Mivita – mit dieser Zusatzversicherung hat man bei Brillen oder Kontaktlinsen Anrecht auf 50 % bzw. bis CHF 300.– pro Kalenderjahr!»

Wie gut ist die Kulanz der Atupri, wie schnell werden die Fälle erledigt?

«Wir arbeiten sehr zügig, ich glaube nicht, dass man es noch besser machen kann. Eine am Montag zugestellte Rechnung kommt am Dienstag an, wird gleichentags kontrolliert und zur Auslösung der Zahlung weitergeleitet. Man darf davon ausgehen, dass ein Fall innerhalb von zehn Tagen erledigt ist, d.h. die aktuelle Leistungsabrechnung, also eine «Kontoübersicht», beim Versicherten ankommt

und die Überweisung getätigt ist. Wir garantieren Tempo statt Wartezeiten!»

Und wenn die versicherte Franchise nicht erreicht ist?

«Auch dann gehts im gleichen hohen Tempo: Atupri überweist dem Leistungserbringer – Arzt, Spital, Apotheke ... – den fakturierten Betrag. Der oder die Versicherte erhält eine aktuelle Leistungsabrechnung und einen Einzahlungsschein für den Betrag, der noch innerhalb der Franchise ist.»

Alles spricht vom Internet. Wir erhalten aber den Eindruck, dass das Telefon weiterhin das zentrale Kommunikationsmittel ist.

«Ja, es wird mehr telefoniert als gemailt. Ob das an der Dialogfreude von uns Romands liegt? E-Mail ist sicher super praktisch und immer mehr unverzichtbar. Aber der direkte persönliche Kontakt vermittelt wohl den Menschen immer noch ein Gefühl der Sicherheit.»

Sie sind hier in Fribourg ein reines Frauen-Team.

Wie ist das Arbeitsklima?

«Wir sind in der heutigen Konstellation ja noch nicht lange zusammen. Und doch ist es eine prima Equipe und wir haben es sehr gut.»

Fehlen die Männer nicht?

«Non», sagt Marjorie Jauquier und ergänzt mit einem erfrischenden Lachen: «Peut-être un tout petit peu.»