

## «Leistungen» – fast nur in Frauenhand

red. Mit «Leistungen» wird der Atupri Unternehmensbereich bezeichnet, welcher die Rechnungen der Leistungserbringer (Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Apotheken u.a.) kontrolliert und Gutsprachen erteilt. Mit dieser Arbeit sind drei Teams beauftragt, eines in Lausanne und zwei in Zürich. In dieser Ausgabe stellen wir Ihnen deren Arbeit und Leiterinnen vor.

### Service Center ... Leistungszentrum?

Als Versicherte stehen Sie, liebe Leserinnen und Leser, in der Regel mit unseren Mitarbeitenden der Service Center (in Bern, Lausanne, Lugano, Luzern oder Zürich) im Kontakt – die Aufgaben und Team-Captains der Service Center haben wir in der Frühjahrsausgabe porträtiert. Die Service Center beraten Sie in allen Krankenversicherungsfragen und stellen Verkauf, Information und Kundendienst sicher.

Die Leistungszentren haben eine andere Aufgabe: sie kontrollieren die Rechnungen der Leistungserbringer und entscheiden über Kostengutsprachen.

### Wie sind die «Leistungen» organisiert?

Die «Leistungen» stehen auf der Stufe Geschäftsleitung unter den Fittichen von Josef Fallner. Die operativen Center befinden sich mit 30 Mitarbeitenden in Zürich Oerlikon und 6 Mitarbeitenden in Lausanne. Das Frauen-Männer-Verhältnis beträgt etwa 4:1, die Leitungen befinden sich in Frauenhand. Es wird unterschieden zwischen «Einfachen Leistungen» und «Komplexen Leistungen».

Die Einfachen Leistungen für die gesamte Schweiz (Teamcoach: Sibylle Rykart) sowie die Komplexen Leistungen für die Deutschschweiz und das Tessin haben ihren Sitz an der Andreasstrasse in Zürich Oerlikon (Centerleiterin: Monika Veronesi). Für die Komplexen Leistungen in der Romandie ist das Leistungszentrum in



Monika Veronesi und Sibylle Rykart, Leiterinnen des Leistungszentrums Zürich

Lausanne verantwortlich (Leiterin: Christine Détraz).

### Der Unterschied zwischen «Einfach» und «Komplex»

Die Einfachen Leistungen konzentrieren sich auf die Kontrolle der Tarmed-Rechnungen, also der Verrechnung von rein ärztlichen/medizinischen Leistungen. Sibylle Rykart: «Alle eintreffenden nach Tarmed-Tarif gestellten Rechnungen werden vorerst von der Firma Speridata in Geroldswil gescannt und elektronisch geprüft. Rechnungen, die wegen einer be-

stimmten Höhe oder ungewöhnlicher Inhalte aus dem Rahmen fallen, gelangen zu unseren Spezialistinnen und Spezialisten und werden individuell unter die Lupe genommen».

Die Komplexen Leistungen umfassen alle stationären Spitalrechnungen und Leistungen ausserhalb des Tarmed-Tarifs. Christine Détraz: «Es handelt sich dabei um Rechnungen von zahnärztlichen Pflichtleistungen, Geburtshäusern, Pflegeheimen, Spitex, Kosten für Physio, Diätetik und anderes.» Werden auch diese Rechnungen vorweg elektronisch geprüft?

Monika Veronesi: «Anders als bei den Einfachen Leistungen gelangen die Rechnungen für Leistungen ausserhalb des Tarmed-Tarifs zur Kontrolle direkt zu unseren Mitarbeiterinnen. Erst nach Prüfung und Auszahlung werden auch diese Rechnungen für die Archivierung gescannt. Die Dossierführung geschieht heute rein elektronisch.»

### Ein schwieriges Jahr für die «Leistungen»

2004 war das Jahr zweier einschneidender Veränderungen – einer Atupri-internen und einer nationalen. Intern fanden Strukturanpassungen statt (siehe auch Interview mit dem Vorsitzenden der Geschäftsleitung, Christof Zürcher, auf Seite 10): kostentreibende geografische und arbeitstechnische Verzettelungen wurden aufgehoben und Kompetenzen gebündelt. Das stellte ans System und alle Mitarbeitenden, vor allem bei den «Leistungen», hohe Anforderungen in Bezug auf Flexibilität und Know-how. Und dann kam noch die nationale technologische Herausforderung der Epoche dazu: Tarmed, das neue offizielle Verrechnungssystem für medizinische/ärztliche Leistungen wurde eingeführt (Themenschwerpunkt im Atupri Magazin Nr 1/2004).

### Wie wurden diese Veränderungen bewältigt?

Monika Veronesi: «Die Qualität einer Krankenkasse wird insbesondere bei Inanspruchnahme der versicherten



Christine Détraz, Leiterin des Leistungscenters Lausanne

Leistungen, also bei Schadenfällen, gemessen oder erfahren. Wichtigste Kriterien dafür sind Verarbeitungsdauer und Kulanz. Während die Umstrukturierungen und Tarmed auf die Kulanz bei Atupri keinen Einfluss hatten, haben sie bei der Verarbeitungsdauer zeitweilig zu Engpässen und Verzögerungen geführt.

### Gravierende Verzögerungen?

Christine Détraz: «Die Einführung von Tarmed im Januar 2004 hat dazu beigetragen, dass die gewohnten kurzen Bearbeitungsfristen nicht immer eingehalten werden konnten. Es ist zu Verzögerungen gekommen, doch die nötigen Massnahmen dagegen wurden ergriffen, Atupri unternimmt alles, um die Zufriedenheit der Versicherten zu gewährleisten.»



**Christine Détraz****Leiterin Leistungscenter Lausanne**

Die diplomierte Krankenversicherungsexpertin begann ihren Berufsweg mit einer kaufmännischen Lehre. Sie arbeitete bei einer grossen Schweizer Versicherung und zwei grossen Krankenkassen, wechselte dann 2001 zu Atupri, die sie als «überschaubar» und «persönlicher» empfindet.

Christine Détraz ist seit 1980 verheiratet und hat zwei erwachsene Töchter. Ihre Hobbies sind Skifahren (auch im Sommer), Volleyball-Schiedsrichterin beim VBC Cheseux und Jassen. Letzteres mit Verve, denn, so Christine Détraz: «Wenn ich spiele, dann möchte ich auch gewinnen.»

**Monika Veronesi****Leiterin Leistungscenter Zürich**

Auch Monika Veronesi begann ihre Karriere mit einer KV-Lehre und arbeitete danach als Buchhalterin. Anschliessend stieg sie in die Krankenversicherungswelt um und leitete zunächst eine Geschäftsstelle. Nach drei Jahren, 1993, folgte der Aufstieg zur Gruppenleiterin einer Leistungsabteilung. Dieser Sparte ist sie treu geblieben, seit August 2003 als Leistungscenterleiterin bei Atupri. Sie ist eidg. diplomierte Sozialversicherungsfachfrau (2000) und absolvierte den Lehrgang zur Sozialversicherungsexpertin (2002).

Monika Veronesi ist verheiratet und hat zwei Kinder, der Sohn ist 8 Jahre, die Tochter 18 Monate jung. Hat die engagierte Berufsfrau Zeit für Hobbies? «Ja, wens drin liegt, treibe ich dreimal wöchentlich Sport, Aquafit, Aquajogging, Biken und Jogging. Ich gärtne gerne und liebe es, Kreuzworträtsel zu lösen oder stundenlang mit Puzzles zu verweilen.»

**Sibylle Rykart****Teamcoach Einfache Leistungen  
Leistungscenter Zürich**

Die Aargauerin ist ausgebildete Drogistin und wechselte nach fast 10 Jahren Berufserfahrung ins Krankenkassenwesen. In zwei Lehrgängen erwarb sie den eidg. Krankenversicherungsfachausweis (1999) und den eidg. Fachausweis als Sozialversicherungs-Fachfrau (2002). 1996 bis Mitte 2000 Kundenberaterin bei einer grossen Krankenkasse, seit November 2000 Teamcoach in den «Leistungen» in Zürich.

Sibylle Rykart ist frisch verheiratet. Ihre Freizeit widmet sie dem Sport (Biken, Joggen, Inline-Skating, alpin und nordisch Skifahren), dem eigenen Haus und Garten und feinem Essen.



Es gilt auch zu beachten, dass sich die Krankenversicherungsmaterie in einem kontinuierlichen Wandel befindet und immer mehr Fachwissen erfordert.»

**Welche Massnahmen wurden ergriffen?**

Das erklärte Ziel der Geschäftsleitung, so der zuständige Bereichsleiter Josef Faller, die Verarbeitungsdauer so rasch als möglich wieder auf den Stand vor Tarmed-Einführung und Strukturanpassungen zurückzubringen, ist erreicht. Dank dem grossen Engagement der Mitarbeitenden mit zeitweiliger Unterstützung durch temporäre Aushilfen, ständiger Prozessanpassungen und verbesserter Nutzung neuer Technologien konnten die Qualitätsstandards wieder erreicht werden. So, dass es heute nur noch in begründeten Einzelfällen zu Verzögerungen kommt.

**Arbeiten in einer guten Atmosphäre**

Für Christine Détraz, Monika Veronesi und Sibylle Rykart steht ausser Zweifel, dass es im Arbeitsbereich Leistungen zu einer Fachspezialisierung kam und auch weiterhin vermehrt kommen wird. Die Vielfalt des Gesundheitswesens nimmt zu, entsprechend auch der Wissensbedarf. Eine solide Qualitätsbasis bildet aber auch ein die Motivation förderndes Arbeitsumfeld. Also eine intakte technologische und logistische Infrastruktur, ein gutes kollegiales Klima sowie gemeinsame Erfolge. Wie Kundenumfragen und Medienbewertungen belegen, gehört Atupri bei diesen Faktoren zu den führenden Krankenversicherern der Schweiz.