

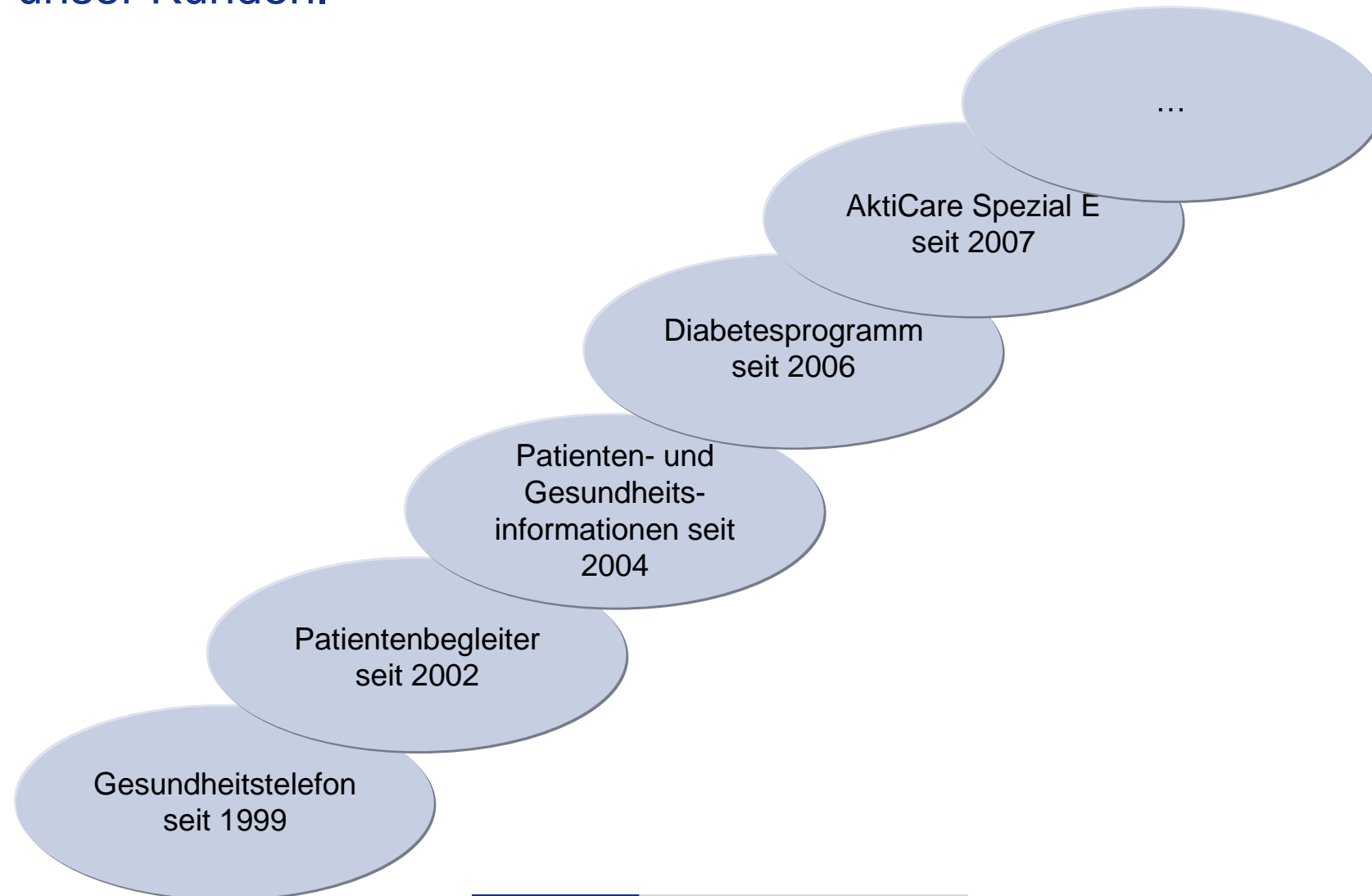
Patientenberatung: Kundenwunsch, Ärzteangst und der Rechtsrahmen in Deutschland.

Frankfurt a.M., 4. September 2009

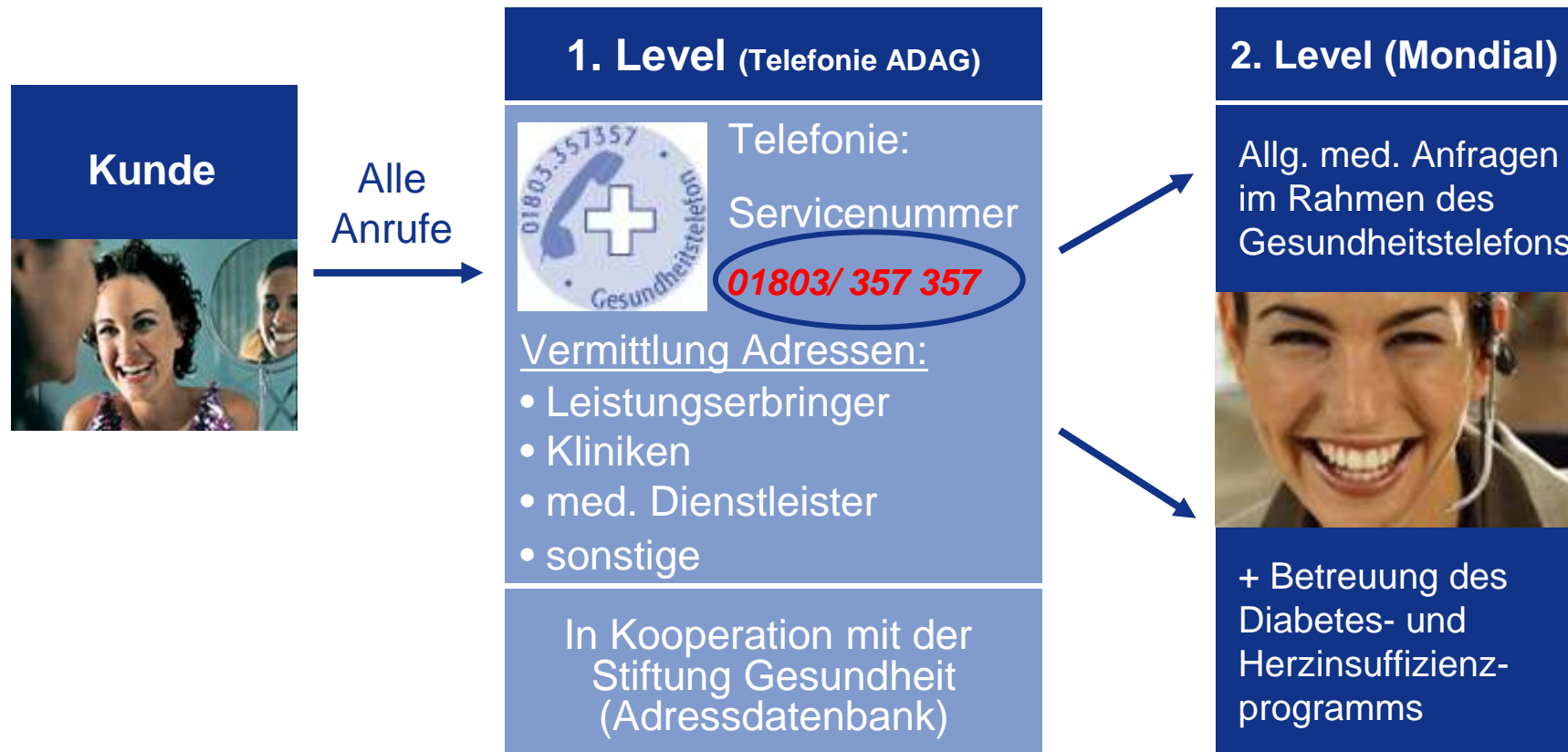
Inhalt

- 1 Kundenberatung zu Gesundheitsfragen**
- 2 Motivation
- 3 Kundenreaktionen
- 4 Reaktionen von Ärzten und Standesvertretern

Gesundheitsberatung: Vielfältige Services für unser Kunden.



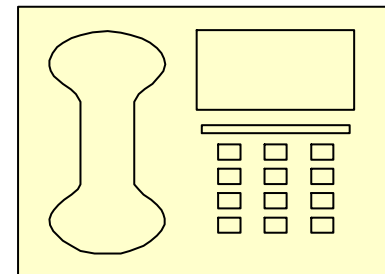
Steckbrief Gesundheitstelefon.



Servicezeiten Gesundheitstelefon: Mo-Fr 8 - 20 Uhr

Steckbrief Patientenbegleiter.

- **Fallmanagement** wird in der APKV durch Patientenbegleiter ausgeführt.
- Patientenbegleiter sind regional in den Betriebsstätten angesiedelt.
- Alle Patientenbegleiter sind **hochqualifiziert**; sie kommen aus Pflegeberufen und haben zusätzlich eine Weiterbildung absolviert (Pflegefachwirt, Gesundheits- und Sozialfachwirt, etc).
- Das Fallmanagement findet **telefonisch** statt.



Steckbrief Patienten- und Gesundheitsinformation.

Patienteninformation - Broschüren und Newsletter zu verschiedenen medizinischen Themen mit qualitätsgesicherten Informationen.



Gesundheitsinformation - Qualitätsgeprüfte Informationen zu allgemeinen Gesundheitsthemen für TOP-Kunden

Steckbrief Diabetesprogramm.

Disease Management



- Bis zu 4x jährlich ausführliche telefonische Beratung/Begleitung durch die Mondial.
- Auf Wunsch des Kunden Dokumentation und Besprechung seiner klinischen Daten.
- Klärung und Beantwortung von Gesundheitsfragen zu Folgeschäden.
- Erstattung von Diabetikerschulungen in qualifizierten Einrichtungen.
- Erstattung bzw. Zuschuss zu Blutzucker- und Oberarmblutdruckmessgeräten.
- Quartalsweise Newsletter mit allgemeinen Informationen und neuesten Erkenntnissen der Diabetesforschung.



Teilnahmevoraussetzungen:

Vollversicherte Kunden, Alter > 18 Jahre, Diabetiker Typ I und Typ II

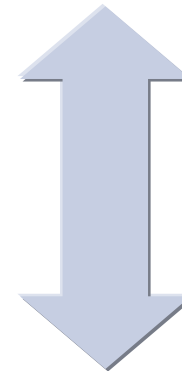
Steckbrief AktiCare Spezial E.

Zielgruppe	Leistungen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kunden zwischen 16 und 65 Jahren ▪ Nur für Kunden im Top-Niveau 	<p>Wird bei dem Kunden eine schwere Erkrankung festgestellt, so erhält er:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 innerhalb von 14 Tagen einen Termin beim Spezialisten vermittelt 2 telefonische Betreuung durch unsere Patientenbegleiter 3 Aufwandspauschale in Höhe von 500 € (z.B. für die Fahrt zum Spezialisten etc.) 4 Pauschale in Höhe eines Jahresbeitrags AktiCare Spezial E, falls nicht innerhalb von 14 Tagen ein Termin beim Spezialisten vermittelt wird 

Rechtlicher Rahmen.

- Versicherungsvertragsrecht
- Datenschutz
- Wettbewerbsrecht
- Kartellrecht
- ...

Vermittlung qualitätsgesicherter,
neutraler Informationen

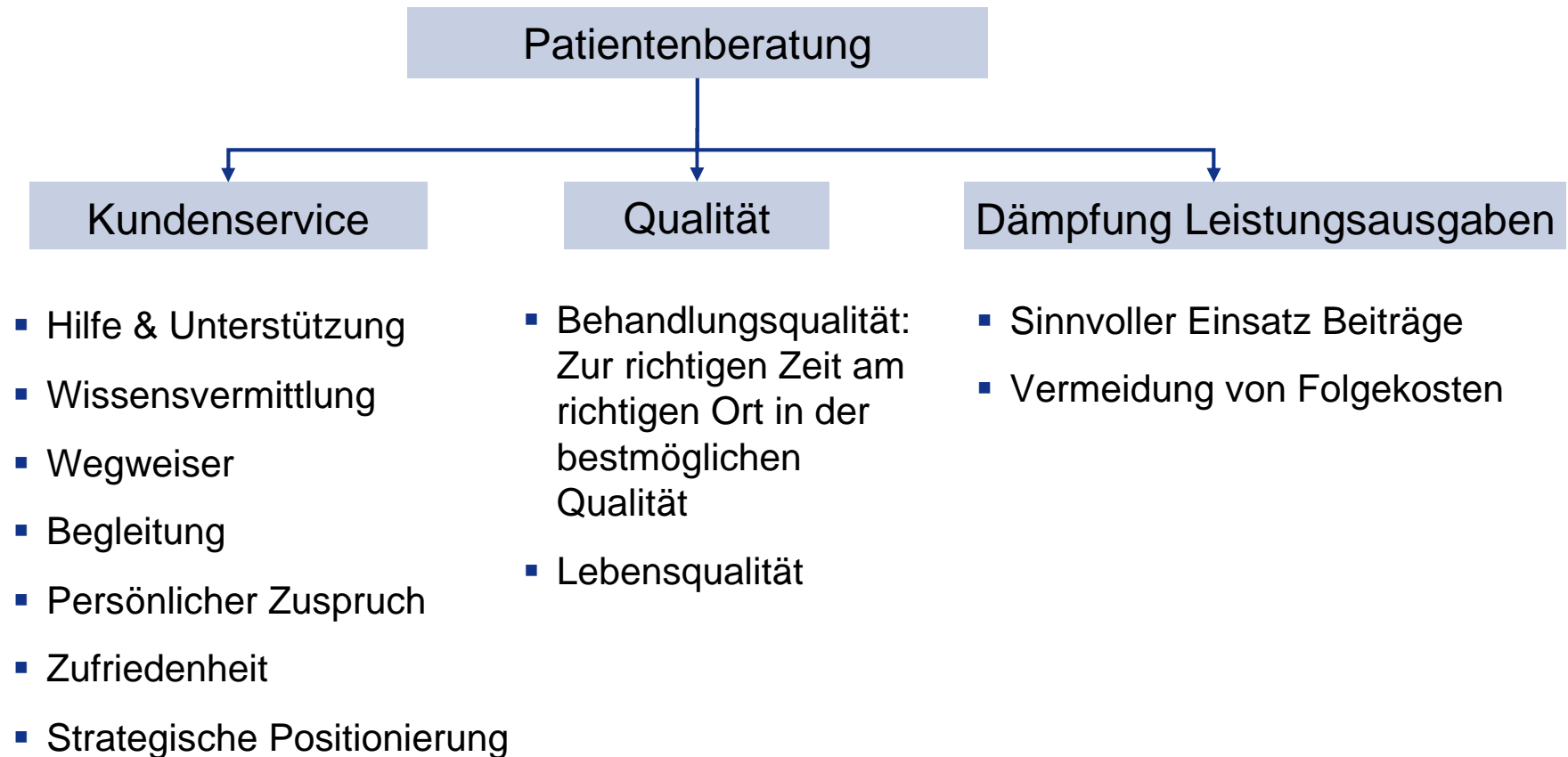


Empfehlungen nur bei transparenten,
einheitlichen Kriterien

Inhalt

- 1 Kundenberatung zu Gesundheitsfragen
- 2 Motivation**
- 3 Kundenreaktionen
- 4 Reaktionen von Ärzten und Standesvertretern

Warum Patientenberatung.



Inhalt

- 1 Kundenberatung zu Gesundheitsfragen
- 2 Motivation
- 3 Kundenreaktionen**
- 4 Reaktionen von Ärzten und Standesvertretern

Kundenreaktionen.



Quellen	
▪ Externe Befragungen:	Assistance-Barometer, Psychonomics
▪ Interne Befragungen :	Kundenzufriedenheit u. ä.
▪ Direkter Kontakt:	schriftlich und telefonisch

Kundenwünsche und -bedenken.



Inhalt

- 1 Kundenberatung zu Gesundheitsfragen
- 2 Motivation
- 3 Kundenreaktionen
- 4 Reaktionen von Ärzten und Landesvertretern**

Arztreaktionen.



Aktiver Wunsch nach
Zusammenarbeit

Ablehnung jeglicher
Aktivität