

Beilage 1: Schreiben Rechtsschutzversicherung

Vitasana  
Retrospektive Kontrolle  
Postfach  
3011 Bern

30.06.2021

**Rückforderungen**  
**Ronja Lang, Police 1234567**

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr

Die Familie Lang ist bei uns rechtsschutzversichert und hat uns mit der Wahrung ihrer Interesse beauftragt. Die Vollmacht finden Sie anbei zur Kenntnisnahme.

Wie Ihnen bekannt ist, fordert die Vitasana gewisse Leistungen betreffend Ronja Lang zurück, da ein Verstoss gegen die Allgemeinen Versicherungsbedingungen vorgelegen habe. Insbesondere wird vorgeworfen, dass man kein weiteres Zeitfenster beim Telemediziner MedPhone für die Behandlung bei Dr. med. A. Fischer eröffnet haben. Diese Leistungsverweigerung bzw. – Rückforderung erachten wir als ungerechtfertigt, da angesichts des Kostengutsprachegeuchs von Herrn Dr. Fischer Ihnen sämtliche notwendige Informationen vorgelegen haben. Bei der zusätzlich verweigerten Leistung betreffend der Insel Gruppe handelt es sich gemäss Frau Lang um eine Notfallbehandlung, weshalb eine Leistungsverweigerung ebenfalls ungerechtfertigt ist.

Da Ihnen sämtliche Informationen bereits bekannt waren, ist eine Leistungsverweigerung ungerechtfertigt, da eine allfällige Mitwirkungspflichtverletzung (Eröffnung eines Zeitfensters) keine Auswirkungen auf Ihre vertraglichen Leistungen mehr gehabt hätte. Ich bitte Sie deshalb zu bestätigen, dass auf eine Rückforderung vollständig verzichtet wird. Sollten Sie wider Erwarten an der Forderung festhalten, bitte ich Sie mir sämtliche Unterlagen sowie die allgemeinen Versicherungsbedingungen zukommen zu lassen und zum Umstand, dass Ihnen bereits sämtliche Informationen aufgrund des Kostengutsprachegeuchs bekannt waren, Stellung zu nehmen.

Gerne erwarte ich Ihre Rückmeldung und danke für Ihre Bemühungen im Voraus bestens.

Freundliche Grüsse

Legalis  
Rechtsschutzversicherung

Beilage 2: Kostengutsprache für psychotherapeutische Behandlung

Familie Lang  
Musterstrasse 10  
3006 Bern

15.04.2021

**Kostenübernahme Psychotherapie**  
**Ronja Lang, geb. 21.05.2006, Police 1234567**

Guten Tag

Von Herrn Dr. med. A. Fischer haben wir eine Anfrage für die Kostengutsprache vom 30.03.2021 bezüglich der psychotherapeutischen Behandlung von Ronja Lang erhalten.

Gestützt auf die Stellungnahme unseres Vertrauensarztes übernehmen wir die Kosten für die weiteren psychotherapeutischen Behandlungen bis am 31.03.2022 aus der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP).

Wir bitten Ihren behandelnden Arzt, unserem Vertrauensarzt bei einer Therapiefortsetzung einen Verlaufsbericht mit genauen Angaben über den Krankheitsverlauf, die Behandlungsentwicklung und die Indikation zur weiteren Behandlung zuzustellen.

Für Sie gilt die Leistungszusage, wenn die Allgemeinen Versicherungsbedingungen Modell VitaTELE nach KVG eingehalten werden.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie Fragen haben.

Freundliche Grüsse

Vitasana  
Koordinationsstelle Vertrauensarzt

## Modell VitaTELE nach KVG (TELE)

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Ausgabe 01.2020

### Inhaltsverzeichnis

<b>Allgemeine Bestimmungen</b> .....	<b>2</b>
Zweck TELE Art. 1 .....	2
Rechtsgrundlagen TELE Art. 2 .....	2
Leistung TELE Art. 3 .....	2
Beitritt TELE Art. 4 .....	2
Austritt TELE Art. 5 .....	2
Umteilung TELE Art. 6 .....	2
<b>Pflichten</b> .....	<b>3</b>
Gatekeeping und eingeschränkte Wahl des Leistungserbringers TELE Art. 7 .....	3
Ausnahmen TELE Art. 8 .....	3
<b>Systemtreue</b> .....	<b>3</b>
Verletzung und Sanktionen TELE Art. 9 .....	3
Zweitmeinung TELE Art. 10 .....	3
Meldepflicht TELE Art. 11 .....	3
<b>Schlussbestimmungen</b> .....	<b>4</b>
Datenschutz und Datenaustausch TELE Art. 12 .....	4
Inkrafttreten TELE Art. 13 .....	4

## Allgemeine Bestimmungen

### Zweck TELE Art. 1

Bei VitaTELE handelt es sich um ein besonderes Versicherungsmodell der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nach dem Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG), bei der die medizinische Erstberatung und die Vorgabe des Behandlungspfades durch ein telemedizinisches Beratungszentrum (nachfolgend Telemediziner genannt) erbracht wird (sogenanntes Gatekeeping). Arzneimittel werden via der von der VitaTELE vorgegebenen Apotheke an Ihre Wunschadresse (in der Schweiz) versandt oder sind in deren Filialen abzuholen. Bei VitaTELE erhalten Sie einen Rabatt auf der Prämie der ordentlichen Krankenpflegeversicherung.

### Rechtsgrundlagen TELE Art. 2

Rechtsgrundlagen für die Leistungserbringung sind das Bundesgesetz über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG), Art. 41 Abs. 4 und Art. 62 KVG, die Verordnungen zum KVG sowie die «Ergänzenden Vollzugsbestimmungen zum KVG» der VitaTELE.

### Leistung TELE Art. 3

Inhalt und Umfang der Leistungserbringung richten sich nach den Bestimmungen des ATSG, des KVG und der jeweiligen Ausführungsbestimmungen. Die Kostenbeteiligungen gemäss KVG (Franchise und Selbstbehalt) sind in jedem Fall geschuldet.

### Beitritt TELE Art. 4

Der Beitritt zu VitaTELE steht allen Versicherten offen, die ihren zivilrechtlichen Wohnsitz in der Schweiz haben. Der Beitritt kann jederzeit durch Ihren Antrag auf den Beginn des Folgemonats erfolgen.

### Austritt TELE Art. 5

Sie können unter Einhaltung der gesetzlichen Kündigungsfristen jeweils per 31. Dezember aus dem Modell austreten.

### Umteilung TELE Art. 6

Bei nachfolgenden Ereignissen werden Sie in die ordentliche obligatorische Krankenpflegeversicherung umgeteilt:

- Beim Aufenthalt in einem Pflegeheim, in der Pflegeabteilung in einem Altersheim oder einer Abteilung für chronisch Kranke in einem Akutspital.
- Bei Auslandsaufenthalten von mehr als 12 Monaten. Sie sind verpflichtet, entsprechende Auslandsaufenthalte vorgängig der Vitasana zu melden. Die Umteilung entfällt bei Rückkehr in die Schweiz. Wird der Vertrag mit einem der vorgegebenen Leistungserbringer (Telemediziner, Apotheke oder Lieferant für Hilfsmittel) gekündigt oder wechselt die Vitasana den Anbieter, teilt Ihnen die Vitasana dies rechtzeitig im Voraus schriftlich oder im Kundenportal mit.

## Pflichten

### **Gatekeeping und eingeschränkte Wahl des Leistungserbringers TELE Art. 7**

Kontaktieren Sie bei gesundheitlichen Beschwerden immer zuerst den Telemediziner. Dieser bestimmt den Behandlungspfad, an den Sie sich halten müssen. Behandlungen (inkl. Weiterbehandlungen und Nachkontrollen) durch Hausärzte, Spezialärzte oder Spitäler setzen die vorgängige Einwilligung des Telemediziners voraus. Arzneimittel sind bei der von der Vitasana bestimmten Apotheke zu beziehen, sofern es sich nicht um eine dringliche Erstversorgung handelt. Originalpräparate werden durch kostengünstigere Generika ersetzt, sofern dies medizinisch vertretbar ist. Mittel und Gegenstände sind bei der von der Vitasana bestimmten Abgabestelle zu beziehen.

### **Ausnahmen TELE Art. 8**

In folgenden Fällen müssen Sie nicht zuerst den Telemediziner konsultieren:

- In Notfällen: Ein Notfall liegt vor, wenn der Zustand einer Person von ihr selbst oder von Dritten als lebensbedrohlich oder als unmittelbar behandlungsbedürftig eingeschätzt wird. Notfälle müssen Sie im frühestmöglichen Zeitpunkt dem Telemediziner melden.
- Bei gynäkologischen Untersuchungen und geburtshilflicher Betreuung.
- Bei Untersuchungen beim Augen- oder Zahnarzt

## Systemtreue

### **Verletzung und Sanktionen TELE Art. 9**

Wenn Sie sich nicht an die Vorgaben gemäss TELE Art. 7 halten, kann die Vitasana folgende Sanktionen einleiten:

- Kürzung der gesetzlichen Leistungen um 50 %
- Bei wiederholten Fällen erfolgt der Ausschluss aus dem Modell mit sofortiger Wirkung. Ein erneuter Wechsel in ein besonderes Versicherungsmodell der Vitasana ist bis zum Ende des Folgejahres nicht möglich.

### **Zweitmeinung TELE Art. 10**

Sind Sie mit dem vom Telemediziner vorgeschlagenen Behandlungspfad nicht einverstanden, können Sie eine ärztliche Zweitmeinung (Second Opinion) verlangen. Die Vitasana vermittelt Ihnen einen Experten und vergütet Ihnen die Kosten der Zweitmeinung, sofern diese zu einem anderen Ergebnis führt.

### **Meldepflicht TELE Art. 11**

Im Hinblick auf die Koordination von Leistungen haben Sie Unfallereignisse, die vom UVG-Versicherer übernommen werden, dem Telemediziner oder der Vitasana zu melden.

## Schlussbestimmungen

### **Datenschutz und Datenaustausch TELE Art. 12**

Die Mitarbeitenden der Vitasana unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht gemäss Art. 33 ATSG und weiteren gesetzlichen und reglementarischen Bestimmungen über den Datenschutz. Die Vitasana und der koordinierende Leistungserbringer tauschen unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben des ATSG, des KVG und des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG) Daten aus, die zur Durchführung des Vertrages und zur Überprüfung der Einhaltung der Modellpflichten erforderlich sind. Falls nötig, werden im gesetzlichen Rahmen auch besonders schützenswerte Daten ausgetauscht.

### **Inkrafttreten TELE Art. 13**

Diese Allgemeinen Versicherungsbedingungen treten am 1. Januar 2020 in Kraft.

Bern, 1. Juli 2019

Vitasana