

Update.

Juni 2020

Corona und Prämien

Dank Reserven: Coronakosten haben keinen Einfluss auf unsere Prämien 2021.

Neue Leistungsabrechnung: einfach und übersichtlich

Unser Ziel: den Sympany Versicherten das Leben einfacher machen.
Daher haben wir die Leistungsabrechnung komplett überarbeitet.

Sympany verschickt jeden Monat etwa 150'000 Leistungsabrechnungen. Mithilfe des Sympany Kundenbeirats wurde das Dokument komplett überarbeitet. Die Leistungsabrechnung ist jetzt einfach, verständlich und übersichtlich. So haben Sie Ihre Abrechnungen und Ihre Kostenbeteiligung im Blick.

Ins Auge sticht besonders die grössere Schrift und die luftigere Gestaltung. Trotzdem wird beim Druck weniger Papier verbraucht, da die Aufteilung der Seiten optimiert wurde. Damit tragen wir auch der Umwelt Sorge. Apropos Papierverbrauch: Rund ein Drittel unserer Ver-

sicherten erhält die Leistungsabrechnung sowie alle anderen Dokumente bereits nur noch online und «papierlos» im Kundenportal mySympany.

Übersicht für die ganze Familie

Die abgerechneten Leistungen sind für alle Familienmitglieder im gleichen Vertrag aufgelistet. Ebenfalls ist der aktuelle Stand von Franchise und Selbstbehalt pro Person grafisch dargestellt.

Unser Tipp: Franchise und Selbstbehalt einfach erklärt unter [sympany.ch/kostenbeteiligung](https://www.sympany.ch/kostenbeteiligung)

Mehr Transparenz

- Grün oder rot markierte Beträge zeigen an, ob Sie Geld erhalten oder bezahlen müssen.
- Jede Leistung ist dank Rechnungs- und Behandlungsdatum klar einer eingereichten Rechnung zuzuordnen.
- Jede Leistung (z.B. Arzt, Spital, Medikament, Therapie) ist detailliert aufgeführt und es ist vermerkt, ob die Rechnung durch Sie oder von Sympany direkt bezahlt wurde.
- Bei jeder Leistung ist erklärt, aus welcher Versicherung (Grund- oder Zusatzversicherung) sie bezahlt wird.
- Es gibt eine Begründung, wenn Kosten nicht übernommen werden.



Infos und Lesehilfe: [sympany.ch/leistungsabrechnung](https://www.sympany.ch/leistungsabrechnung)

25. Mai 2020

Leistungsabrechnung Krankenversicherung

Versicherte Person, Kundennummer

Hans Muster, 200123456

Rechnungsbetrag

Sympany Anteil

Ihr Anteil

Zahlung Sympany an Universitätsklinik
Rechnung 30.06.2019, Behandlung 12.05.2019,
Krankheit

159.40

Leistung aus Grundversicherung basis casamed
hausarzt

Ihr Anteil Selbstbehalt 10% (2019)

143.45

Zwischentotal

143.45

Zu Ihren Lasten

15.95

15.95

15.95

Sympany
Peter Merian-Weg
+41 58 262 42 2
www.sympany.ch

Mit Kunden
für Kunden
entwickelt!



Herr
Hans Muster
Hauptstrasse 5
4000 Basel

144.80

144.80

144.80

65

30.05

30.05

25. Mai 2020

Leistungsabrechnung Krankenversicherung

Versicherungsnehmer
Wohnort Hans Muster
4000 Basel

Abrechnungsnummer 12345678

Zahlungsübersicht

Versicherte Person, Kundennummer
Hans Muster, 200123456
Zahlung Sympany an Universitätsklinik

Rechnungsbetrag	Zu Ihren Gunsten	Zu Ihren Lasten
159.40		15.95
160.90	144.80	
300.70	270.65	
9.20		29.05
290.30		45.00
920.50	415.45	
	CHF 370.45	

Manuela Muster, 100123456
Ihre Zahlung an Dr. med. Max Muster
Ihre Zahlung an Dr. med. Max Muster
Ihre Zahlung an Amavita Apotheke
Zahlung Sympany an Universitätsklinik

29.05

29.05

Total zu Ihren Gunsten

Hans Muster
Franchise 2019

- abgerechnet CHF 300.00
- Restbetrag CHF 0.00

Selbstbehalt 2019

- abgerechnet CHF 599.15
- Restbetrag CHF 100.85

CHF 300

CHF 700

Manuela Muster
Franchise 2019

- abgerechnet CHF 300.00
- Restbetrag CHF 0.00

Selbstbehalt 2019

- abgerechnet CHF 700.00
- Restbetrag CHF 0.00

CHF 300

CHF 700

Bis zum Erreichen der individuell festgelegten Jahresfranchise tragen Sie die Gesundheitskosten selbst. Nach Erreichen der Jahresfranchise beteiligen Sie sich an den anfallenden Kosten mit einem Selbstbehalt von 10%. Der jährliche maximale Selbstbehalt ist bei Erwachsenen auf CHF 700.- und bei Kindern auf CHF 350.- festgesetzt. Weitere Informationen finden Sie auf sympany.ch/kostenbeteiligung.

Kundenbeirat: mitgestalten, mitentscheiden

Seit gut einem Jahr gibt es bei Sympany einen Kundenbeirat. Damit wird Sympany noch kundenorientierter.

Unser Ziel ist klar: Wir wollen unseren Kundinnen und Kunden den Kontakt zu Sympany so einfach wie möglich machen. Gut verständliche Informationen, übersichtliche Dokumente und ein Dialog auf Augenhöhe sind der Schlüssel zum Erfolg. Hier kommt der Sympany Kundenbeirat ins Spiel.

Der Kundenbeirat besteht aus rund 70 Kundinnen und Kunden, die sich in Gruppendiskussionen unter der Leitung von Sympany mit jeweils etwa 10 Personen zu verschiedenen Fragestellungen von Fachexperten äussern. Bei diesen Treffen bewerten sie beispielsweise Vorschläge zur Gestaltung von Dokumenten, geben Feedback zur Verständlichkeit von Informationsschreibern oder bringen

selber neue Ideen ein. Damit leistet der Kundenbeirat einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung unserer Kundenorientierung.

Ein prominentes Beispiel für den Einbezug des Kundenbeirats ist die Überarbeitung der Sympany Leistungsabrechnung. Dieses wichtige Dokument wurde aufgrund von Anregungen aus dem Kundenbeirat in mehreren Schritten komplett neu gemacht. Er hat sowohl an der Gestaltung als auch am Inhalt mitgearbeitet und die neue Version als sehr verständlich beurteilt. Wir sind darum sehr stolz, Ihnen unsere neue Leistungsabrechnung zu präsentieren, die ganz nach dem Motto «Von Kunden für Kunden» erarbeitet wurde. Mehr dazu auf Seite 2/3.



**Sympany:
die einzige
Schweizer Kranken-
versicherung mit
Kundenbeirat!**

Möchten Sie mitmachen?

Als Mitglied unseres Kundenbeirats können Sie Verbesserungen von Dienstleistungen und Services mitgestalten, Ideen und Vorschläge einbringen und die Kundensicht vertreten. Die Gruppendiskussionen finden in der Regel abends am Hauptsitz von Sympany in Basel in deutscher Sprache statt und dauern ca. 1,5 Stunden. Interessierte melden sich per E-Mail an: kundenbeirat@sympany.ch.



Sonnenallergie: So können Sie den Sommer genießen

Sonnenallergie tritt in den Sommermonaten häufig auf. Klassische Symptome sind Juckreiz, gerötete Haut, Schwellungen und Knötchen oder Bläschen. Tragen Sie zur Vorbeugung schützende Kleidung, verwenden Sie Sonnenschutzmittel mit hohem Lichtschutzfaktor und meiden Sie die Sonne insbesondere zur Mittagszeit.

Eine Sonnenallergie ist grundsätzlich gut behandelbar. Wichtig ist, die betroffene Haut zu kühlen und mit ausreichend Feuchtigkeit zu versorgen. Das geht auch mit klassischen Hausmitteln wie Quark- oder Joghurtwickeln. Bei schwereren Verläufen können verschreibungspflichtige kortisonhaltige Präparate zur Behandlung verwendet werden. Kontaktieren Sie bitte einen Arzt.



Von Paul Scheidegger, Facharzt für Dermatologie und Venerologie, [OnlineDoctor.ch](https://www.online-doctor.ch)



Mehr Infos zu [OnlineDoctor: sympany.ch/haut-check](https://www.online-doctor.ch)

Coronavirus: kein Einfluss auf die Prämien 2021

Unsere Reserven garantieren: Coronakosten haben keine negativen Auswirkungen auf die Prämien des kommenden Jahres.

Die Ergebnisse unserer regelmässigen Kundenumfragen zeigen: Viele Kundinnen und Kunden befürchten, dass die Coronakrise zu einer starken Prämienerrhöhung führen wird. Wir können Sie beruhigen: Sympany verfügt über ausreichend hohe Reserven. Gerade in der aktuellen Situation zeigt sich, wie wichtig sie sind. Dank dieser Reserven kann Sympany auch Zusatzkosten übernehmen, die im Verlauf dieses Jahres durch Corona entstehen können. Diese Zusatzkosten werden bei Sympany keine Auswirkungen auf die Prämien 2021 haben.

Lassen Sie sich beraten!

Machen Sie sich Sorgen in Bezug auf Corona? Möchten Sie Ihre Versicherungsdeckung überprüfen oder wünschen Sie ein Beratungsgespräch?

Kontaktieren Sie uns! Wir kümmern uns um Sie und Ihre Anliegen:

- service@sympany.ch
- +41 58 262 42 00

Warteschleife? Nutzen Sie unseren Rückrufservice!

Corona: Die Kosten werden übernommen

Die Kostenübernahmen bei Coronaverdacht oder -erkrankung sind klar geregelt:

- Die Grundversicherung übernimmt die Kosten für Tests, die ärztlich angeordnet wurden (abzüglich Franchise und Selbstbehalt).
- Wird ein Test von einer Behörde angeordnet, übernimmt der Kanton die vollen Kosten.
- Auch die Behandlungskosten (Arzt und Spital allgemeine Abteilung) werden von der Grundversicherung bezahlt.

Sympany Kundinnen und Kunden können also beruhigt sein.



sympany.ch/corona

Sympany bezahlt erneut Überschüsse zurück

Sympany Kundinnen und Kunden erhalten auch dieses Jahr Überschüsse zurückerstattet.

Wenn die tatsächlichen Gesundheitskosten tiefer ausfallen, als zum Zeitpunkt der Prämienfestsetzung erwartet, erhalten Sympany Kundinnen und Kunden die Überschüsse im Folgejahr zurückerstattet. Das war auch letztes Jahr der Fall, und zwar in der Grundversicherung wie auch in der Zusatzversicherung. Die Auszahlung dieser Überschüsse erfolgt im Herbst.



Begegnungszentrum CURA: Beratung für chronisch Kranke

Sympany unterstützt die Initiative des Basler Claraspitals für Betroffene und ihre Angehörigen.

Das Begegnungszentrum CURA in Basel bietet Menschen mit chronischen Erkrankungen der Atemwege, mit Krebs oder Diabetes sowie ihren Angehörigen Beratung und Betreuung. Es überzeugt mit einem ganzheitlichen Angebot, z.B. mit Nordic Walking, Krisenberatung, Pflege zu Hause, gemeinsamem Kochen oder Beautytipps für Krebspatienten. CURA hilft damit Betrof-

fenen, ihre Situation zu bewältigen und die Lebensqualität zu erhalten oder wiederzugewinnen.

Die Stiftung Sympany unterstützt CURA finanziell im Sinne des Stiftungszwecks: Sie setzt sich ein für ein finanziell tragbares Gesundheitswesen sowie einen kostengünstigen Versicherungsschutz und unterstützt mit ihren Massnahmen insbesondere auch den Standort Basel.



[begegnungszentrum-cura.ch](https://www.begegnungszentrum-cura.ch)



Rasche Hilfe:
kein Warten
auf einen
Termin beim
Dermatologen

Haut-Check: Hautprobleme online prüfen lassen

Ob Ausschlag, auffälliges Muttermal, Sonnenallergie, juckende oder gerötete Haut – holen Sie sich bei Hautproblemen einfach und schnell via Smartphone Hilfe bei einem erfahrenen Hautarzt von OnlineDoctor.

- ✓ Bei Ausschlägen, Ekzemen, Sonnenbrand etc.
- ✓ Alle Hautärzte mit Schweizer Zulassung
- ✓ Ärztliche Beurteilung mit Handlungsempfehlung innert 48 Stunden



Erfahren Sie mehr über OnlineDoctor und machen Sie den Haut-Check:
sympany.ch/haut-check

 **sympany**
erfrischend anders