

# Update

Frische Infos für Sympany Versicherte



GESUNDHEITS  
**T!PP**

## Haa-tschi!

### Heuschnupfen ist die häufigste Allergie

Auslöser sind Pflanzenpollen. Bei Kontakt damit bildet das Immunsystem Antikörper, die die Freisetzung von Histamin bewirken. Dies löst Reaktionen wie tränende Augen, Niesreiz und eine verstopfte oder triefende Nase aus.

#### Selbsthilfe ist einfach

Wenn sich der Heuschnupfen nur in leichter Form bemerkbar macht, lassen sich die Beschwerden einfach lindern: Gehen Sie an trockenen, windigen Tagen so wenig wie möglich nach draussen. Schliessen Sie die Fenster. Haare waschen vor dem Schlafengehen kann ebenso helfen wie das Spülen der Nase mit einer sterilen Salzlösung. Auch Augentropfen können Erleichterung bringen.

#### Bei Bedarf zum Arzt

Sind die Symptome stärker und lassen sie sich nicht mit den erwähnten Massnahmen abschwächen, sollten Sie einen Arzt aufsuchen. Notieren Sie vorab, wann welche Reaktionen auftreten. Nicht immer sind Haut- und Bluttests notwendig. Meist hilft eine Behandlung mit Antihistamin-Tabletten, die es auch in pflanzlichen Varianten gibt, kombiniert mit Tropfen oder Sprays für Nase und Augen. Die früher häufig verwendeten Kortisonspritzen kommen heute kaum mehr zur Anwendung.

Auf jeden Fall einen Arzt konsultieren sollte, wer an Asthma leidet oder wer auch im Winter Symptome aufweist. Dann gilt es, Auslöser und individuelle Therapien zu bestimmen. Allenfalls ist eine Immuntherapie angezeigt. Dabei wird der Auslöser in steigender Dosierung gespritzt oder geschluckt, bis das Immunsystem weniger oder nicht mehr darauf reagiert.



#### Thomas Grüninger

Dr. med., hat diesen Tipp für Sie verfasst. Er ist Facharzt für Innere Medizin und für Tropenmedizin. Er praktiziert seit über 25 Jahren in den centramed Gruppenpraxen Basel.



## Kundenorientierung und Innovation

### Sympany hat das Geschäftsjahr 2016 erfolgreich abgeschlossen.

Sowohl bei der Versichertenanzahl wie auch beim Prämienvolumen konnte Sympany ein grosses Wachstum verzeichnen. Kundinnen und Kunden profitieren via Überschussbeteiligung vom guten Resultat.

S. 2



## Gut unterwegs

### Bei Sympany können Sie auch Ihre Fahrzeuge versichern.

Sympany bietet mehr als Krankenversicherungen: Die Fahrzeugversicherungen car und moto sichern Sie bei Schäden an Autos und Motorrädern ab. Zusätzlicher Vorteil: Sie erhalten einen Kombirabatt.

S. 5



## Den Jungen zum Vergnügen

### Kinder und junge Versicherte geniessen diverse Vorteile.

Eintritt in über 90 Frei- und Gartenbäder, Fussball trainieren im Kids Camp des FC Basel, malend die Spitalwelt kennenlernen: Kinder und junge Versicherte profitieren bei Sympany von kostenlosen Freizeitangeboten.

S. 7



## Wachstum dank Kundenorientierung und Innovation

### Sympany hat das Geschäftsjahr 2016 erfolgreich abgeschlossen

Im vergangenen Jahr konnten wir sowohl bei der Versichertenanzahl wie auch beim Prämienvolumen ein grosses Wachstum verzeichnen. Diese positive Entwicklung ist auf attraktive neue Produkte und Dienstleistungen zurückzuführen. Beigetragen zum Erfolg hat aber auch die Akquisition der Kolping Krankenkasse AG.

Als erste und einzige Schweizer Krankenversicherung zahlte Sympany 2016 sowohl in der Grund- wie auch in der Zusatzversicherung Überschüsse aus.

#### Im Fokus: die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden

Sympany will ihren Versicherten das Leben einfacher machen. In unserem Denken und Handeln richten wir uns deshalb konsequent an ihren Bedürfnissen aus. So haben wir 2016 casamed pharm eingeführt, ein unkompliziertes neues Managed-Care-Modell. Dieses Modell soll einen Beitrag

zur Kostendämpfung im Gesundheitswesen leisten und bietet den Versicherten einen attraktiven Prämienrabatt. Bei gesundheitlichen Anliegen gehen Kundinnen und Kunden in die Apotheke. Als Alternative steht ihnen medizinische Beratung per Telefon zur Verfügung. So erhalten Versicherte rund um die Uhr und ohne Wartezeit medizinische Beratung und Betreuung.

Ausserdem haben wir im vergangenen Jahr unseren Online-Bereich weiter verstärkt. Nachdem die Lancierung der Sympany App 2014 einen ersten Meilenstein darstellte, konnten wir letzten Herbst unsere neue Website mit einem einfachen Online-Prämienrechner aufschalten.

Ihnen, geschätzte Kundinnen und Kunden, danken wir herzlich für Ihr Vertrauen in Sympany. Wir freuen uns, Ihnen weiterhin als verlässliche Versicherungspartnerin zur Seite zu stehen.



## Zu Ihren Gunsten

### Sympany Versicherte erhalten einmal mehr Geld zurück

Mit der Überschussbeteiligung wird Sympany ihrem Versprechen gerecht, eine faire Versicherungspartnerin zu sein. Denn so können wir unerwartet entstandene Überschüsse direkt unseren Kundinnen und Kunden zurückerstatten. 2016 konnte Sympany Rückstellungen von CHF 9.4 Mio. für die Auszahlung von Überschüssen bilden. Die Auszahlung in Grund- und Zusatzversicherung ist im Juni 2017 vorgesehen.

Überschüsse entstehen, wenn die Kosten für die medizinischen Behandlungen deutlich tiefer ausfallen als bei der Prämienfestsetzung erwartet. Sie sind nicht vorhersehbar. Denn trotz aller Sorgfalt bei der Prämienberechnung und der Genehmigung der Prämien durch die Behörden sind die medizinischen Kosten nicht präzise im Voraus zu bestimmen.

#### Erste Auszahlung in der Grundversicherung

2016 zahlte Sympany schweizweit als erste und einzige Versicherung Überschüsse in der Grundversicherung aus. Das neue Krankenversicherungsaufsichtsgesetz (KVAG), das im Januar 2016 in Kraft trat, erlaubt dies ausdrücklich. Davon profitierten unsere Versicherten in den Kantonen Aargau, Freiburg und Schaffhausen.

Dieses Jahr erhalten unsere Kundinnen und Kunden in den Prämienregionen Basel-Land und Basel-Stadt Geld zurück.

Bereits 2013 hatte Sympany eine Überschussbeteiligung in der Grundversicherung vorgesehen. Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) untersagte jedoch die Auszahlung. Im Januar 2017 entschied das Bundesgericht, dass damals die gesetzliche Grundlage gefehlt habe und das Auszahlungsverbot rechtens war. Sympany begrüsst es daher sehr, dass auf Basis des neuen KVAG Überschusszahlungen nun explizit auch in der Grundversicherung möglich sind.

#### Geld zurück auch in Zusatzversicherungen

2017 zahlt Sympany bereits zum vierten Mal in Folge Überschüsse in Zusatzversicherungen aus. Dieses Jahr kommen Versicherte mit den hospita Produkten allgemein, komfort, halbprivat, privat und global in den Genuss einer Auszahlung.

Vorbehältlich der Genehmigung durch die Behörden zahlt Sympany die Überschüsse in Grund- und Zusatzversicherung im Juni aus. Alle Berechtigten, es sind dies rund 67% der Versicherten, erhalten dann eine Information und die entsprechende Überweisung.



## Auf Ihrer Seite

### protect schützt Ihre Rechte im Gesundheitsbereich

Ein Verkehrsunfall kann jeden treffen. Meist entsteht dabei glücklicherweise nur Blechschaden. Doch wenn Menschen verletzt werden, kann dies schwerwiegende Folgen haben. Gerade wenn die gesundheitlichen Beeinträchtigungen über längere Zeit andauern oder gar bleibend sind, stellt sich die Frage, welche Sozialversicherung welche Leistungen bezahlt. Ist die Unfallversicherung zuständig, oder eher die Krankenkasse, oder gar die Invalidenversicherung? Die Abklärungen erfordern viel Zeit und enden manchmal in einem Rechtsstreit.

#### Kompetente Unterstützung

Mit der Gesundheitsrechtsschutz-Versicherung protect haben Sie Anspruch auf kompetente Unterstützung bei Rechtsfragen und -streitigkeiten im Zusammenhang mit

einer Gesundheitsschädigung. Egal, ob die Ursache bei einem Unfall liegt oder die Folge einer Krankheit ist. Die Rechtsschutzversicherung übernimmt die Kosten für einen Fachanwalt oder eine Fachanwältin, für Expertisen sowie Gerichts- und Verfahrenskosten. Auf Wunsch können Entschädigungen an die Gegenpartei in die Leistungen eingeschlossen werden.

Leistungserbringerin ist die Coop Rechtsschutz, welche letztes Jahr bei einer Umfrage des «K-Tipp» den ersten Rang belegt hat. protect können Sie als Sympany Versicherte bereits ab CHF 1.50 pro Monat abschliessen.



## Gut unterwegs

### Bei Sympany können Sie auch Ihre Fahrzeuge versichern

Ob Unfall, Marderschaden, Feuer oder Diebstahl – die Fahrzeugversicherungen car und moto sichern Sie bei Schäden an Autos und Motorrädern optimal ab. Die Versicherungen greifen aber auch, wenn Personen zu Schaden kommen.

Im Schadenfall können Sie die Reparaturgarage selbst aussuchen. Bei Unfällen und Pannen im Inland steht Ihnen eine Pannenhilfe rund um die Uhr kostenlos zur Verfügung. Für besonders umweltfreundliche Fahrzeuge erhalten Sie einen Prämienrabatt.

#### Gemäss Ihren Bedürfnissen

Sowohl car wie auch moto lassen sich Ihren Bedürfnissen anpassen. So können Sie beispielsweise den Selbstbehalt wählen. Möglich ist auch ein Bonusschutz auf allen Prämienstufen. Oder Sie können die 24-h-Pannenhilfe auf Europa ausdehnen.

Beide Fahrzeugversicherungen sind in den Varianten standard und premium möglich. standard ist eine vollwertige, günstige

Lösung. Mit der premium Deckung genießen Sie zusätzliche Leistungen wie unbegrenzte Deckung von Parkschäden oder Kaufpreisgarantie.

#### Sympany – auch für Ihr Heim

Gegen Diebstahl, Einbruch oder einen Wohnungsbrand ist niemand gefeit. Mit der Hausratversicherung home sind im Falle eines Falles zumindest die materiellen Schäden gedeckt. home übernimmt auch Schäden aus Naturereignissen wie beispielsweise Hochwasser oder Erdbeben.

Die Privathaftpflicht ist mit einer Deckung von CHF 3 Mio., resp. CHF 5 Mio. in der Variante premium, inbegriffen. Auf Wunsch kann die Deckung auf CHF 10 Mio. erhöht werden.

Ein zusätzlicher Vorteil: Dadurch, dass Sie bereits eine Versicherung bei Sympany haben, gewähren wir Ihnen einen Kombirabatt in Höhe von bis zu 10 Prozent.



## Ihre Meinung ist uns wichtig

### Sympany will Ihnen das Leben einfacher machen

Ihrem Anspruch, eine einfache Versicherung zu sein, will Sympany auch in der Kommunikation mit ihren Versicherten gerecht werden. Um zu überprüfen, wie gut wir unseren Anspruch erfüllen, führen wir seit dem Frühling 2016 monatliche Befragungen durch. Kundinnen und Kunden geben uns die Antwort darauf, wie «einfach» sie uns erleben. Einfach, das heisst in diesem Fall, wie korrekt und auf Anhieb verständlich Sympany kommuniziert und wie lösungsorientiert wir Anliegen erledigen. Aufgrund der Rückmeldungen haben wir in den vergangenen Monaten beispielsweise verschiedene Kundendokumente überarbeitet. Zurzeit sind wir dabei, Abläufe und den Antwortprozess zu verbessern. Zudem nehmen wir laufend

Anregungen und Hinweise aus den Antworten auf und lassen diese in unsere tägliche Arbeit einfließen.

#### Befragung geht weiter

2016 hat Sympany mehr als 8'000 Kundinnen und Kunden per Mail befragt. Die Rücklaufquote betrug über 25%. Ein hoher Wert, über den wir uns sehr freuen. Die Befragungen werden dieses Jahr weitergeführt. Machen Sie mit, wenn Sie die entsprechende E-Mail mit dem Fragebogen erhalten! Ihre Meinung dient uns als Spiegel unserer Kommunikation. Und hilft uns, unsere Abläufe weiter zu optimieren.

## Den Jungen zum Vergnügen

Schwimmen, Fussballspielen, Malen: Kinder und junge Versicherte geniessen bei Sympany diverse Vorteile.



Sommerzeit – Badezeit. Schwimmen ist beliebt und bringt Abkühlung an heissen Tagen. Man muss dazu nicht unbedingt ans Meer fahren. Mitte Mai öffnen zahlreiche Frei- und Gartenbäder ihre Tore und laden zum Schwimmen und gemütlichen Beisammensein ein. Dank ausgedehnter Öffnungszeiten ist ein Besuch trotz Schule oder Arbeit immer möglich.

Mit der Aktion «Gratis ins Bad» können Sympany Versicherte bis 25 Jahre, die eine Grundversicherung sowie eine ambulante und eine Spitalzusatzversicherung von Sympany haben, in mehr als 90 Frei- und Gartenbädern kostenlos ins Wasser steigen. Wer diese Versicherungslösung noch nicht hat und sie jetzt abschliesst, kann ab sofort vom Angebot profitieren.

Mehr Informationen:  
[www.sympany.ch/bad](http://www.sympany.ch/bad)



Für Kinder zwischen 6 und 13 Jahren organisiert der FC Basel Kids Camps. Erfahrene Trainerinnen und Trainer leiten die Camps, die Cracks vom FCB kommen zu Besuch – ein Traum für fussballbegeisterte Kinder. Sympany unterstützt diese Camps und verlost ausserdem sechs Teilnahmeplätze.

Jetzt mitmachen und gewinnen:  
[www.sympany.ch/kidscamp](http://www.sympany.ch/kidscamp)



Mit dem Malbuch «Ich gehe ins Spital» lernen Kinder Spital und verschiedene medizinische Behandlungen spielerisch kennen. Das Malbuch wird vom Verein «Kind und Spital» herausgegeben. Der Verein setzt sich für die Rechte von Kindern im Gesundheitswesen ein.

Sie können das Malbuch gratis bei Sympany bestellen:  
[www.sympany.ch/malbuch](http://www.sympany.ch/malbuch)