

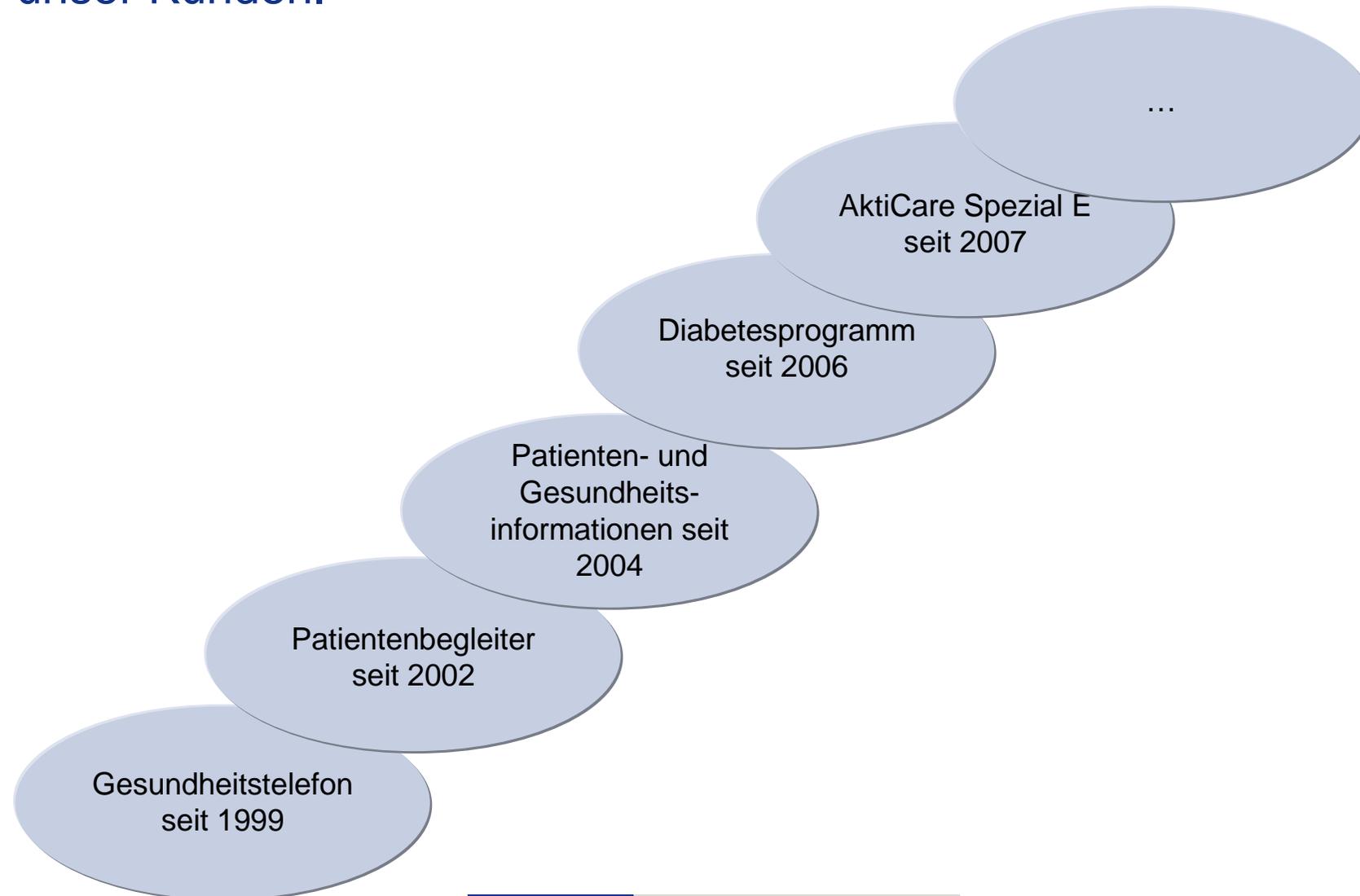
Patientenberatung: Kundenwunsch, Ärzteangst und der Rechtsrahmen in Deutschland.

Frankfurt a.M., 4. September 2009

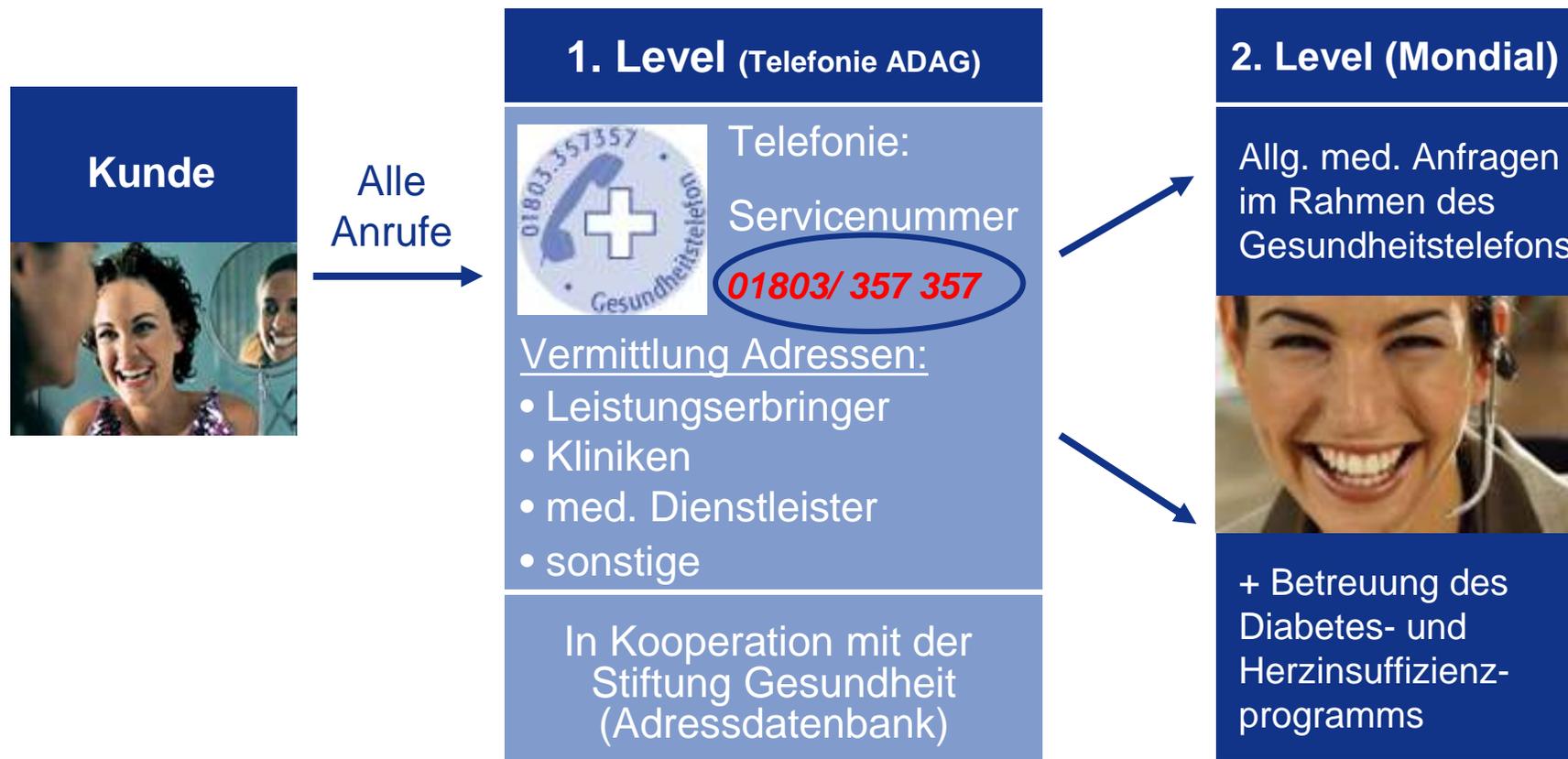
Inhalt

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

Gesundheitsberatung: Vielfältige Services für unser Kunden.



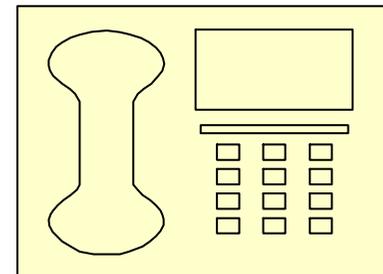
Steckbrief Gesundheitstelefon.



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.

Gesundheitsmanagement
Haut und Sonne
 Informationen und Tipps.
 Allianz Private Krankenversicherung

Gesundheitsmanagement
Kindergesundheit
 Kinder bis 15 Jahre.
 Allianz Private Krankenversicherung

Asthma-Newsletter Januar 2009 - Alles über Asthma.
Asthma im Beruf: Wenn am Arbeitsplatz die Luft knapp wird.
 Allianz Private Krankenversicherung

Die Leser des Asthma-Newsletters erhalten Bestimmungshinweise zum Umgang mit dem Asthma-Allergien-Allergiepass. Darüber hinaus wird ihnen das Asthma-Allergien-Allergiepass-Handbuch zur Verfügung gestellt, das ihnen bei der Bewältigung des Allergien-Allergien-Allergiepass-Handbuchs hilft. Das Handbuch enthält Informationen zu den verschiedenen Allergien, die im Berufsleben auftreten können, sowie zu den Möglichkeiten der Allergien-Allergien-Allergiepass-Handbuchs.

Asthma und Berufswahl.
 Die Schule geht zu Ende und die Frage nach dem richtigen Beruf stellt sich. Bei der Berufswahl ist es wichtig, sich für einen Beruf zu entscheiden, der mit der eigenen Gesundheit vereinbar ist. Bei Asthma ist dies besonders wichtig, da die meisten Berufe mit Asthma vereinbar sind.

Asthma ist eine chronische Erkrankung, die durch Entzündungen der Atemwege gekennzeichnet ist. Die Symptome sind Husten, Atemnot und Keuchen. Die Erkrankung kann durch verschiedene Faktoren ausgelöst werden, wie zum Beispiel Allergien, Infektionen oder Stress.

Bei der Berufswahl ist es wichtig, sich für einen Beruf zu entscheiden, der mit der eigenen Gesundheit vereinbar ist. Bei Asthma ist dies besonders wichtig, da die meisten Berufe mit Asthma vereinbar sind.

• Die Luft (Luftqualität)
 • Schimmel (Schimmelpilze, Luftschadstoffe)
 • Tierställe, Landwirte, Tierhaltung (Tierhaltung, Tierhaltung)
 • Haus, Mäusen, Lärm (Lärm, Schallwellen, Schallwellen)
 • Die Luft (Luftqualität, Luftschadstoffe)
 • Die Luft (Luftqualität, Luftschadstoffe)
 • Die Luft (Luftqualität, Luftschadstoffe)

Bei der Berufswahl ist es wichtig, sich für einen Beruf zu entscheiden, der mit der eigenen Gesundheit vereinbar ist. Bei Asthma ist dies besonders wichtig, da die meisten Berufe mit Asthma vereinbar sind.

Tipp:
 Bei der Berufswahl ist es wichtig, sich für einen Beruf zu entscheiden, der mit der eigenen Gesundheit vereinbar ist. Bei Asthma ist dies besonders wichtig, da die meisten Berufe mit Asthma vereinbar sind.

• Die Luft (Luftqualität, Luftschadstoffe)
 • Die Luft (Luftqualität, Luftschadstoffe)
 • Die Luft (Luftqualität, Luftschadstoffe)

Gesundheitsmanagement
Stressmanagement.
 Entspannt leben.
 Allianz Private Krankenversicherung

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

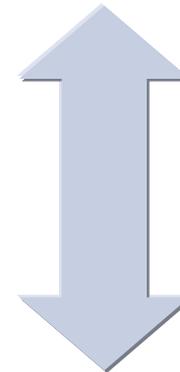
Steckbrief AktiCare Spezial E.

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

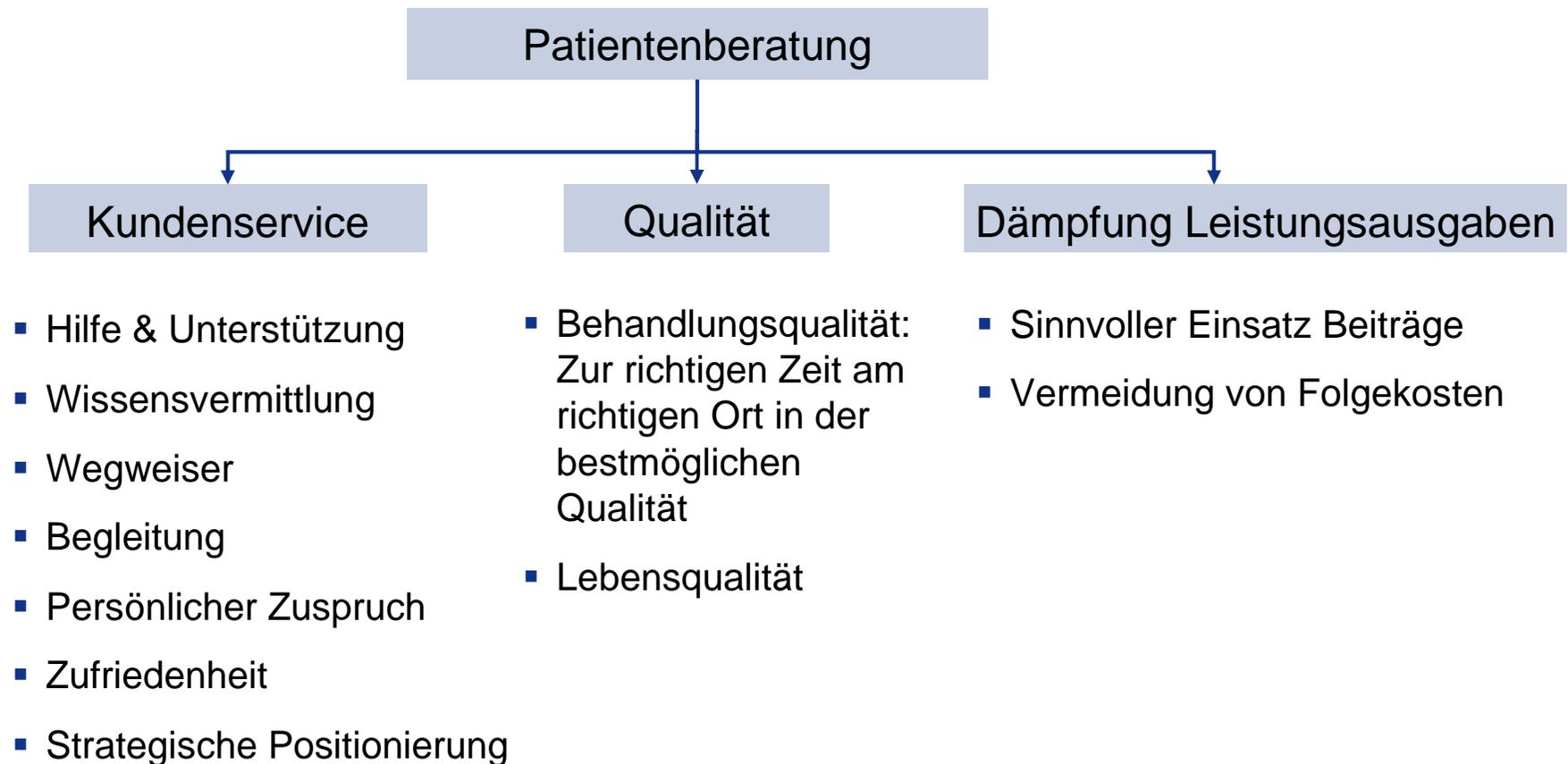


Empfehlungen nur bei transparenten,
einheitlichen Kriterien

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