



Versicherungsärztliche Beratung für Unfallversicherer

IM GESPRÄCH MIT DR. MED. ANDREAS SCHEIWILLER

Seit einigen Jahren arbeitet der vertrauensärztliche Dienst auch im Auftrag von namhaften Privatversicherern. Diese lassen Fälle im Bereich UVGI/UVG-Z und Krankentaggeld prüfen. Zeit für eine Zwischenbilanz.

Herr Dr. med. Andreas Scheiwiller, Sie arbeiten als Leiter des vertrauensärztlichen Dienstes intensiv mit den Privatversicherern zusammen. Wie hat sich die Dienstleistung entwickelt?

Dr. med. Andreas Scheiwiller: Was mit einem Versicherer begann, hat sich stetig weiterentwickelt. Heute arbeiten wir für mehr als zehn Anbieter. Mehrheitlich sind dies Privatversicherer. Es sind aber auch Krankenversicherer dabei, welche zusätzlich das UVG- oder Krankentaggeldgeschäft betreiben. Alleine für die Privatversicherer bearbeiten wir mehrere Tausend Fälle pro Jahr.

Welche Bereiche der Fallbeurteilung stehen dabei im Vordergrund?

Scheiwiller: Oftmals geht es um Abklärung der Kausalität. Dabei muss beurteilt werden, ob die geltend gemachten Beschwerden in Zusammenhang mit dem Unfall stehen. Dies ist oft nicht einfach. Sind die gesundheitlichen Schädigungen beispielsweise mehrheitlich degenerativ, also mit natürlicher Abnutzung verbunden, kann der Kausalzusammenhang nicht hergeleitet werden. Dabei muss zum Teil auch beurteilt werden, ob der Unfallbegriff als solcher erfüllt ist. Im Grundsatz muss es sich dabei um eine plötzliche, nicht beabsichtigte Schädigung des Körpers durch einen äusseren Faktor handeln. Was einfach klingt, ist in der Praxis aber nicht immer schwarz oder weiss und gibt zu Diskussionen Anlass.

Natürlich ist auch die Beurteilung der Arbeitsunfähigkeit wichtig für die Versicherer. Hier geht es beispielsweise darum, ob der Grad der Arbeitsunfähigkeit angemessen ist und ob die Möglichkeit eines Arbeitsversuchs in einer angepassten Tätigkeit mit Schonauflagen besteht. Oft wird auch um eine Prognose bezüglich der Arbeitsunfähigkeit gebeten. Weiter können Fragen dazu auftauchen, ob die Behandlungsmassnahmen angemessen sind oder ob es zusätzlich zu empfehlende Therapiemassnahmen gibt, mit welchen die gewünschte Gesundheitsverbesserung erreicht werden könnte. Die Fragestellungen sind häufig komplex und herausfordernd, auch für unsere erfahrenen Ärztinnen und Ärzte.

Sie haben erwähnt, dass mehrere Tausend Fälle pro Jahr bearbeitet werden. Wie stellen Sie sicher, dass die Versicherer in angemessener Zeit eine Beurteilung in der gewünschten Qualität erhalten?

Scheiwiller: Dies ist in der Tat immer wieder eine Herausforderung. Aber wir dürfen sagen, dass wir sie gut meistern. Die Zufriedenheit mit unserer Dienstleistung ist hoch. Das hat auch die letzte Kundenbefragung wiederum gezeigt. Im Sekretariat wird sichergestellt, dass die Fälle schnell und zielgerichtet triagiert werden. Auch werden die Bearbeitungszeiten durch das Sekretariat im Auge behalten. Falls Kunden Beanstandungen zu gewissen ärztlichen Stellungnahmen haben, nehmen wir uns dessen an und gehen der Sache nach. Bei Bedarf wird dann eine Zweitmeinung eingeholt. Ich ziehe zudem Stichproben aus den Stellungnahmen der Ärztinnen und Ärzte, die für den RVK tätig sind, um zu sehen, wo es Verbesserungspotenzial gibt. Mit persönlicher Rückmeldung oder im gemeinsamen Austausch wird so dafür sensibilisiert, eine möglichst hohe und kundengerechte Qualität zu erbringen.



Wie viele Fachgebiete werden durch die Ärztinnen und Ärzte abgedeckt und wo liegen die Vorteile für die Versicherer in der Zusammenarbeit mit dem RVK?

Scheiwiller: Wir decken alle wichtigen Fachgebiete ab. Bei der Unfallversicherung stehen vor allem die Bereiche Orthopädie, Traumatologie, Chirurgie und Rheumatologie im Vordergrund. Bei den langen Arbeitsunfähigkeiten der Taggeldversicherung steht neben der internistischen Fragestellung häufig die Beurteilung psychischer Leiden im Vordergrund.

Unsere Kunden profitieren davon, dass sie termingerecht gut strukturierte, umfassende und nachvollziehbare Beurteilungen und Stellungnahmen erhalten. Durch die grosse Anzahl von Ärztinnen und Ärzten ist die Stellvertretung auch bei Abwesenheiten sichergestellt. Wenn es besonders eilt, können Fälle auch als dringend gekennzeichnet werden. Diese werden dann innert eines Arbeitstages nach Eingang bearbeitet. Ausserdem bieten wir die Möglichkeit an, die Fälle (neben Deutsch) auch in den Landessprachen Französisch und Italienisch zu bearbeiten. Der Kunde profitiert auch hier von unserer breiten Abdeckung.

Herzlichen Dank für das Gespräch.

Thomas Lustenberger, Verantwortlicher Kundenentwicklung
041 417 05 61, th.lustenberger@rvk.ch