



AQUILANA  
VERSICHERUNGEN

## Internationaler Dachverband AIM «Wir beneiden euch um euer Gesundheitssystem»

**Ende Oktober 2017 war santésuisse Gastgeber der jährlichen Studienreise des Internationalen Verbands der Krankenversicherer (AIM). Die Teilnehmenden zeigten sich tief beeindruckt von der Effizienz, Qualität und Organisation unseres Gesundheitssystems. Und vor allem auch von dessen Preis-Leistungs-Verhältnis.**

«Healthcare and social benefits for all», das ist zusammengefasst die Vision des Internationalen Verbands der Krankenkassenverbände und Krankenversicherungen auf Gegenseitigkeit, kurz AIM. Die Organisation ist in über 30 Ländern vertreten und zählt 63 Mitglieder, die ihrerseits rund 240 Millionen Menschen Gesundheitsschutz und Krankenversicherungsleistungen bieten. Einige AIM-Mitglieder betreiben zudem eigene Gesundheits- und Sozialeinrichtungen.

Die Studienreise führte die AIM-Mitglieder auf Einladung von santésuisse in die Schweiz, konkret nach Zürich, wo den Gästen aus dem Ausland während zweier Tage Aufbau und Funktionsweise der Schweizer Gesundheitsversorgung vorgestellt wurden. Behördenvertreter von Bund und Kantonen,

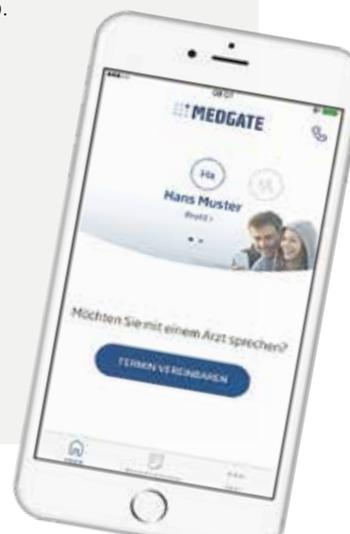
Branchenorganisationen wie FMH oder Interpharma sowie Krankenversicherer diskutierten mit den Konferenzteilnehmenden über die Herausforderungen, die eine für alle zugängliche, qualitativ hochstehende Gesundheitsversorgung mit sich bringt. Auch Aquilana war in der Person von Dieter Boesch (Vorstandsmitglied der AIM und offizieller Vertreter der Schweiz) an dieser wichtigen Tagung mit von der Partie. Ebenfalls an der Konferenz dabei war eine Delegation von Ärztinnen und Klinikleitern aus der zentralasiatischen Republik Kasachstan, die sich in Europa im Sinn von Best Practice über Vor- und Nachteile der verschiedenen Gesundheitssysteme informieren wollte.

Und welches sind die Erkenntnisse nach zwei Tagen intensivem, grenzüberschreitendem Informations- und Erfahrungsaustausch in Sachen Gesundheitswesen und Krankenversicherung? **Erstens:** Die Herausforderungen in Bezug auf Struktur, Kosten und Steuerung sind allgegenwärtig und zum Teil austauschbar – egal, wie gut ausgebaut und organisiert die Gesundheitsversorgung eines Landes ist. Allerdings konnten sich die ausländischen Delegationen teilweise *(Fortsetzung auf S. 2)*

## Medgate-App 24-Stunden-Arzt mit neuem Leistungsspektrum

Mit der neuen Medgate-App erhalten Sie einfach, schnell und sicher Zugang zu einer umfassenden medizinischen Betreuung. Vereinbaren Sie direkt eine telemedizinische Arztkonsultation ohne administrativen Zwischenschritt, rund um die Uhr, von überall und bis 48 Stunden im Voraus. Mit ihren vielfältigen, auf den User zugeschnittenen Funktionen bietet die Medgate-App nicht nur Zugang zu einer qualitativ hochstehenden telemedizinischen Beratung und Behandlung, sondern sorgt auch für ein optimales Patientenerlebnis. Weitere Informationen finden Sie unter [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch)

- SERVICE ► Aquilana Assistance 24h
- Medgate-App.



(Fortsetzung von S. 1)

des Eindrucks nicht erwehren, dass die Strukturprobleme, von denen die Vertreter des Gastgeberlandes berichteten, auf sehr hohem Niveau angesiedelt sind.

**Zweitens:** Im Ausland zieht man den Hut vor unserem Gesundheitssystem. Man beneidet uns bezüglich Qualität, Zugang zu medizinischen Leistungen und Organisation. **Drittens:** Man nimmt zur Kenntnis, dass all diese Annehmlichkeiten einen – sehr – hohen Preis haben.



## Ihre Weiterempfehlung wird belohnt!

Niemand kann Aquilana besser beurteilen als Sie selbst! Als Aquilana-Kunde kennen Sie unsere Vorzüge am besten. Wir freuen uns, wenn Sie Ihre positiven Erfahrungen aus Überzeugung mit Ihren Freunden, Verwandten und Bekannten teilen und uns weiterempfehlen. Sie unterstützen damit unsere Bestrebungen für ein gesundes Wachstum.

Gerne belohnen wir Ihre erfolgreiche Empfehlung unter folgenden Voraussetzungen mit einer Anerkennungsprämie:

- Sie selber sind bereits seit mindestens zwei Jahren bei Aquilana versichert.
- Sie benutzen für die Übermittlung der Kontaktdaten unser Online-Empfehlungsformular.
- Der Versicherungsabschluss kommt rechtsgültig zustande.

Für Empfehlungen von Personen, die im gleichen Haushalt leben (wie z.B. Ehe-/Lebenspartner, Kinder), erfolgen keine Honorierungen. Zudem gilt diese Freundschaftswerbung ausdrücklich nicht für professionelle Vermittler.

## Gut zu wissen

### Leistungserbringer geben Aquilana gute Noten

Die Leistungserbringer sind unbestritten ein wichtiger Partner in unserem Gesundheitssystem. Unsere Verhaltensprinzipien im Umgang mit Ärzten, Spitälern und allen anderen Anbietern von Gesundheitsleistungen sind auf Dialog und Kooperation ausgerichtet. Als einer der wenigen Krankenversicherer wollten wir es genau wissen: Wie zufrieden sind die Leistungserbringer mit Aquilana? Eine schriftliche, repräsentative Umfrage im Sommer 2017 bei rund 300 ambulanten und stationären Gesundheitsversorgern in den Kantonen Aargau und Zürich hat erfreuliche Resultate zutage gefördert:

- Trotz grossen Belastungen haben knapp 15 % aller angeschriebenen Leistungserbringer keinen Aufwand gescheut, um den umfangreichen Fragebogen seriös zu beantworten.
- Wir erhielten gute bis sehr gute Noten für unsere Mitarbeitenden in Bezug auf Fachwissen, Freundlichkeit und Servicebereitschaft.
- Die Fallbehandlung bei konkreten Rückfragen und Anliegen der Leistungserbringer wird mit einem hohen Anteil von 83 % als gut bis sehr gut bewertet.

- 88 % waren mit der Zeitspanne bis zum Erhalt unserer Leistungsrückerstattung zufrieden bis sehr zufrieden.
- 83 % erklärten, dass sie Aquilana ihren Patienten als Krankenversicherer empfehlen können.
- Die Note zur Gesamtzufriedenheit ist mit 8,4 Punkten (auf einer Skala von 1 bis 10 Punkten) ebenfalls sehr erfreulich ausgefallen.

**Fazit:** Aquilana geniesst bei den Leistungserbringern erneut ein gutes bis sehr gutes Ansehen. Als Kunde oder Kundin von Aquilana dürfen Sie folglich weiterhin darauf zählen, dass wir Ihre berechtigten Interessen gegenüber den Leistungserbringern auch in Zukunft in Form einer partnerschaftlichen und fairen Zusammenarbeit pflegen werden.



### Wenn einer eine Reise tut ...

Unsere Ferien- und Reiseversicherung (FRV) schliesst weltweit Deckungslücken, die bei einem vorübergehenden Auslandsaufenthalt im Fall einer Hospitalisation und bei medizinisch bedingten Transport- und Rettungsmassnahmen auftreten. Denken Sie daran: Die Leistungen aus der Grundversicherung sind selbst bei notfallmässigen Behandlungen begrenzt. Und je nach Reisegebiet, wie z.B. die USA, Japan und andere Länder ausserhalb der EU, reichen oftmals auch die Leistungen aus bestehenden Zusatzversicherungen nur beschränkt aus.



Jetzt Ferien-/Reiseversicherung vor dem 31.3.2018 online abschliessen und an der Verlosung attraktiver Reisegutscheine teilnehmen!

## Sie fragen – Aquilana antwortet Welche Rechte und Pflichten habe ich als Patientin/Patient?

Als Patientin oder Patient haben Sie stets das Recht, selbst über Ihren Körper und Ihre Gesundheit zu verfügen. Dies gilt auch für die Entscheidung, ob Sie sich behandeln lassen wollen oder nicht. Mit der Kontaktnahme zu Medizinalpersonen erteilen Sie dem Leistungserbringer einen Auftrag zur Behandlung. Ausser in lebensbedrohlichen Lagen kann der Arzt aber die Übernahme dieses Auftrages auch ablehnen. Nachstehend erhalten Sie einen Überblick über Ihre Rechte und Pflichten.

### Patientenrechte

- Recht auf Abbruch oder Ablehnung der Behandlung
- Recht auf Nichtwissen, da der Arzt die Patienten unaufgefordert über Diagnose, Behandlungsmöglichkeiten, Risiken usw. informieren muss, ausser Sie verzichten ausdrücklich darauf
- Recht auf Schadenersatz, falls der Arzt Sie nicht umfassend über die Risiken der Behandlung aufgeklärt hat
- Recht auf ein würdiges Sterben
- Recht auf umfassende und sachliche Information
- Recht auf Rückfrage, ob die Information ausgewogen ist
- Recht auf Einsicht in Ihre Krankengeschichte und Ihr Patientendossier (auf Verlangen Herausgabe möglich)

- Recht auf Rechnungskopie
- Recht auf Datenschutz (Entbindung von der Schweigepflicht mit einer Vollmachtserteilung möglich)

### Patientenpflichten

- Ausführliche und offene Angaben der Beschwerden
- Einhaltung der Therapievereinbarungen
- Keine Absetzung von Medikamenten ohne Rücksprache mit dem Arzt
- Begleichung der direkt erhaltenen Rechnungen von Leistungserbringern
- Einhaltung der eingegangenen Verpflichtungen von besonderen Versicherungsformen (z.B. Hausarztmodell) gemäss den geltenden Versicherungsbestimmungen
- Mitwirkungspflicht
- Mitverantwortungspflicht
- Schadenminderungspflicht

In einem urteilsfähigen Zustand können Patientinnen und Patienten ihren Willen zu medizinischen Leistungen in einer Patientenverfügung festhalten für den Fall, dass sie sich in einem bestimmten Moment nicht mehr selbst äussern können (Bestimmung der Stellvertretung und/oder Willensäusserung). Vorlagen für Patientenverfügungen gibt es von verschiedenen Organisationen (z.B. [www.fmh.ch](http://www.fmh.ch)).

## Online-Guide für Versicherte Informationen rund um das Schweizer Gesundheitssystem

Gesundheit hat keinen Preis, aber die damit verbundenen Kosten sind beträchtlich – besonders für die Versicherten! Auf der Website [www.thema-krankenversicherung.ch](http://www.thema-krankenversicherung.ch) finden Sie nützliche Informationen rund um das Schweizer Gesundheitssystem, Ratsschläge, Interviews mit bekannten Persönlichkeiten, aber auch Spartipps, um Ihre

Krankenversicherung besser zu nutzen. Patienten und Gesundheitsprofis auf die Folgen von Überdiagnosen und Überbehandlungen zu sensibilisieren, gehört zu den Schwerpunkten des kürzlich lancierten Online-Informationsportals der [santésuisse](http://santésuisse.ch)-Krankenversicherer.

## Kundenumfrage 2018 Bitte beurteilen Sie uns

Unsere Versicherten verfügen über wertvolle Erfahrungen in Bezug auf die von uns erbrachten Dienstleistungen, unsere Produkte, die Qualität der Kundenbeziehung sowie auf unser Image und das Unternehmen selbst. Um uns einen Rundumblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbedürfnisse zu verschaffen, ist die Meinung unserer Kunden für eine kontinuierliche Verbesserung sehr wichtig! Seit 1999 befragen wir unsere Kunden unter dem Motto «Bitte beurteilen Sie uns» in regelmässigen Abständen nach ihrer Meinung zu Aquilana, letztmals im Frühjahr 2016. Bereits zum elften Mal wird Aquilana im März 2018 eine weitere eigene, repräsentative Umfrage durchführen. Bei Kunden, die uns ihre E-Mail-Adresse angegeben haben, wird die Befragung wiederum elektronisch stattfinden. Aufgrund der Kundenrückmeldungen überprüfen wir unter anderem auch die Optimierungsmöglichkeiten für unsere Dienstleistungsqualität. Die Kundenzufriedenheit hat für uns einen sehr hohen Stellenwert. Ihr Urteil trägt massgeblich dazu bei, unsere Angebote und Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern. Daher werden demnächst 2'000 nach dem Zufallsprinzip ausgewählte Versicherte eingeladen, uns ihre Meinung, ihre Kritik oder auch ihr Lob mitzuteilen. Sollten Sie daher in Ihrem Briefkasten einen Fragebogen oder in Ihrem E-Mail-Account eine Einladung zur Teilnahme an der elektronischen Kundenumfrage erhalten, sind wir Ihnen dankbar, wenn Sie uns Ihre Aufmerksamkeit schenken. Selbstverständlich werden wir Ihnen die wichtigsten Erkenntnisse und Resultate nicht vorenthalten.

Allen Teilnehmenden winkt an der Verlosung als Hauptpreis ein Wochenende mit Halbpension für zwei Personen im Hotel Collinetta\*\*\*SUPERIOR in Ascona-Moscia.

## In eigener Sache

### 125. GV – Ihre Teilnahme freut uns!

Die diesjährige, ordentliche Generalversammlung findet am **Freitag, 18. Mai 2018, um 17 Uhr** im Kongresszentrum Tägi in Wettingen statt. Die Traktandenliste entnehmen Sie der beiliegenden Einladungskarte. Unser Geschäftsbericht 2017 informiert Sie umfassend und transparent über das Unternehmensgeschehen und die gesunde finanzielle Situation von Aquilana. Ihre **Anmeldung** bis zum **17. April 2018** (statutarische Anmeldefrist) und die Bestellung des Geschäftsberichts können Sie mit dem frankierten Antworttalon in der Einladungskarte oder auch online auf [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch) vornehmen.

### Weiter mit «Gesundheitstipp» auf Radio Argovia

Auch im laufenden Jahr unterstützt Aquilana diese stark beachtete und informative Sendung auf Radio Argovia (Ausstrahlung

jeweils am Dienstag, 13.40 Uhr, mit Wiederholung am Samstag, 10.40 Uhr). Dies in Zusammenarbeit mit den Aargauer Apothekerinnen und Apothekern. Dadurch bietet sich uns auch die Möglichkeit, in anderen Sendegefässen periodisch über Aktuelles und Wissenswertes aus dem Wirkungsfeld von Aquilana zu berichten.



Dieter Boesch, VR-Präsident und Geschäftsführer von Aquilana Versicherungen, im Interview auf Radio Argovia

### Danke für Ihre Treue!

Trotz einer moderaten Tarifrunde 2018 und folglich einer deutlich verbesserten Prämieneinpositionierung in den Stammkantonen Aargau und Zürich hat die Wechselbilanz Aquilana einen leichten Kundenrückgang

gebracht. Der Versichertenbestand in der Grundversicherung per 1. Januar 2018 beläuft sich jedoch weiterhin auf hohem Niveau bei rund 42'000 Kunden. Der berufliche Alltag vor allem im vierten Quartal 2017 war für Aquilana in sehr vielen Belangen wiederum äusserst arbeitsintensiv. Erfreulicherweise konnten wir unsere Dienstleistungen in der erwähnten Phase im Vergleich zum Vorjahr jedoch weitgehend zeitnah erbringen.

Wir heissen alle Neukunden im Kreis unserer Versichertengemeinschaft willkommen. Gleichzeitig verdient aber auch die Treue unserer vielen langjährigen Versicherten unseren herzlichen Dank. Als Aquilana-Kundin oder -Kunde profitieren Sie auch in Zukunft von optimalen Versicherungslösungen und einem qualitativ hochwertigen Beratungs- und Serviceangebot.

## Zusammenstellung für Ihre Steuererklärung

Jährlich Ende Januar versenden wir eine Übersicht über Ihre Prämien und allenfalls auch eine Auflistung der für Sie und Ihre Familienangehörigen abgerechneten Krankheits- und Unfallkosten für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember. Es freut uns, wenn wir Ihnen mit dieser Aufstellung das Ausfüllen der Steuererklärung erleichtern können. Bitte beachten Sie, dass die nach dem 31. Dezember 2017 verarbeiteten Rechnungen und Rückforderungsbelege erst in der Zusammenstellung für das Jahr 2018 berücksichtigt werden können.

### Gesundheitstipp

## Blasenentzündungen vorbeugen!



Blasenentzündungen – auch Zystitis genannt – äussern sich durch Harndrang, auch wenn die Blase leer ist. Zusätzlich besteht ein brennendes Gefühl beim Wasserlassen. Zudem können Bauchschmerzen, Bauchkrämpfe und Übelkeit auftreten.

Eine Harnwegsinfektion wird von Bakterien oder Pilzen verursacht, die häufig aus der eigenen Darm- oder Scheidenflora stammen. Der gesunde Körper verfügt über Schutzmechanismen. Sind diese jedoch gestört, können unerwünschte Bakterien die Schleimhäute von Harnröhre und Blase besiedeln.

### So kann der körpereigene Schutzmechanismus aufrechterhalten werden:

- Bei Harndrang sofort eine Toilette aufsuchen; eine überdehnte Blase fördert die Vermehrung von Keimen
- Wärme bevorzugen und Unterkühlung vermeiden
- Viel Wasser oder Tee trinken, denn Flüssigkeit spült die Bakterien aus der Blase
- Enganliegende Unterwäsche meiden



## Sicherheit mit Zukunft.



**AQUILANA  
VERSICHERUNGEN**

### Impressum

info – Mitgliederinformation von Aquilana Versicherungen  
Erscheint 4-mal jährlich, 4-sprachig, Auflage total 29'500

Bruggerstrasse 46, CH-5401 Baden  
Tel. +41 56 203 44 44, Fax +41 56 203 44 99  
[www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch)