

Zurich Care-Management – optimal auf den Einzelfall abgestimmtes Schadenmanagement

Zurich – Ihr kompetenter Partner für Personenversicherungen





Als grösster Unternehmensversicherer behandeln wir jährlich über 500 000 Schadenfälle bei einer Reklamationsquote von unter 1%. Das ist weltweit Spitzenklasse. Dabei sind wir für unsere Kunden und ihre Versicherten rund um die Uhr erreichbar und bieten eine einfache und schnelle Schadenabwicklung über eine Online-Plattform, mit dem Schadenmanagement-Tool Sunet, telefonisch oder schriftlich.

Unsere Online-Plattform und die Software Sunet vereinfachen die Schadenanmeldung. Unsere Prozesse sind schlank und individuell. Unser Ziel ist die rasche Rückkehr der Mitarbeitenden an den Arbeitsplatz bzw. die Reintegration der kranken/verunfallten Person in ihr Umfeld und in die Arbeitswelt.

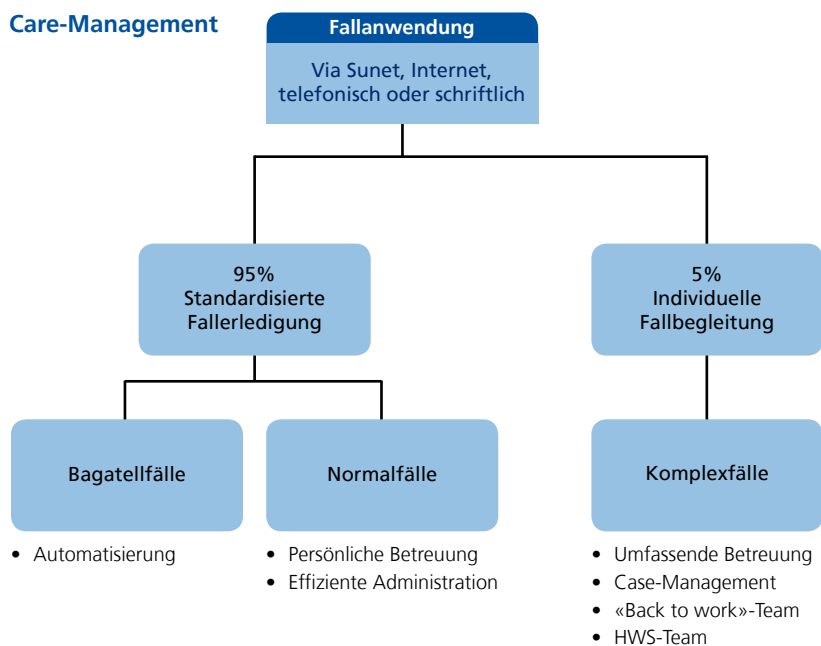
Für eine proaktive Fallführung mit Case-Management werden bei Komplexschadenfällen verschiedenste Leistungsträger eingebunden.

Spezialisierte Teams vereinen Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen, um interdisziplinär und effizient den für den jeweiligen Fall geeigneten Leistungserbringer einzusetzen und zu koordinieren.

Mit Medi Point erhalten unsere Kunden den Zugriff auf unser externes Partnernetzwerk und somit Zugang zu optimalen und effizienten Leistungen. Im Einzelfall kommen jeweils die geeigneten Instrumente zum Einsatz.

Von der Fallanmeldung bis zum Spezialistennetz

Care-Management



- Automatisierung

- Persönliche Betreuung
- Effiziente Administration

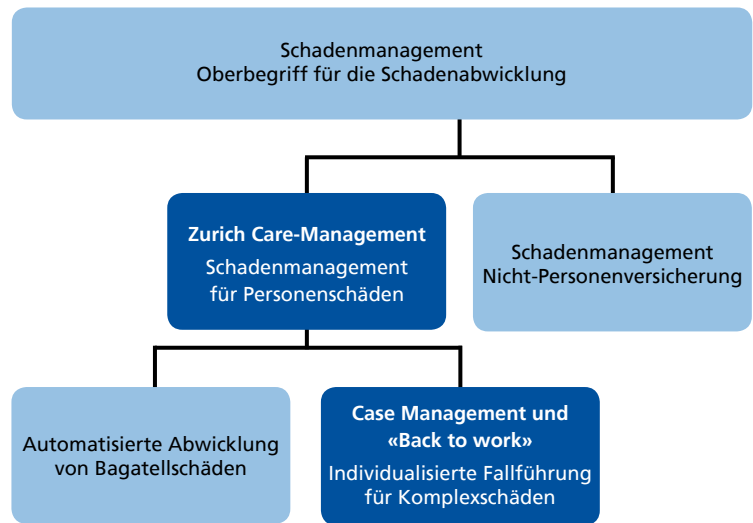
- Umfassende Betreuung
- Case-Management
- «Back to work»-Team
- HWS-Team

Hochspezialisierte Fachleute:
Beratende Ärzte, Schadeninspektoren, medizinischer Dienst,
Gutachter, Spezialdienst, Medi Point, Konsiliarfachärzte, Spezialkliniken usw.

Zurich Care-Management, Schadenmanagement und Case-Management

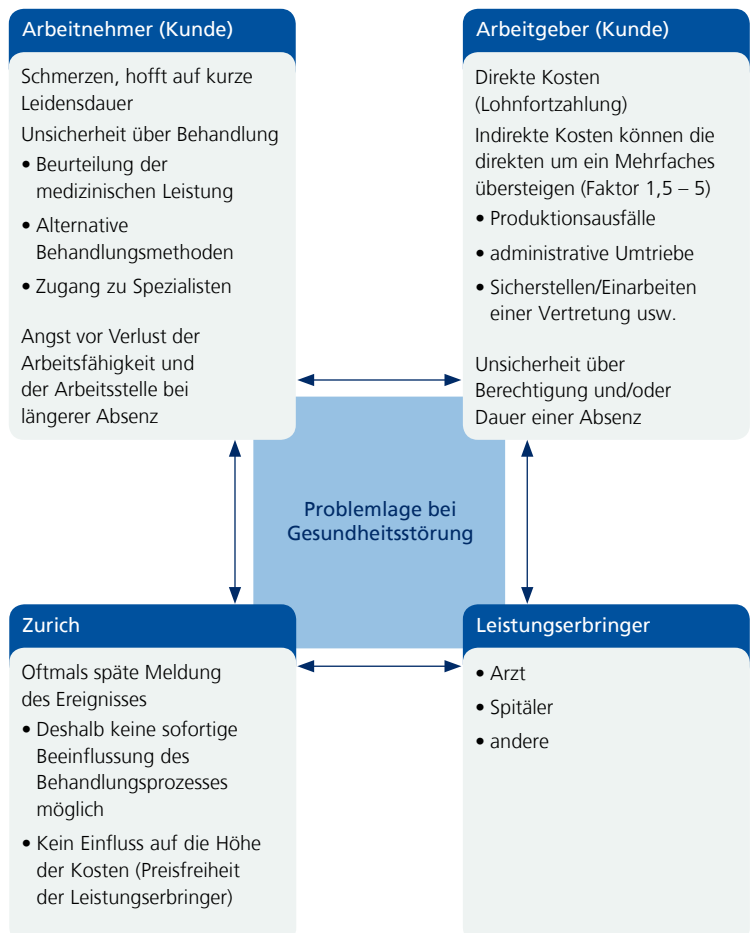
Zurich Care-Management, Schadenmanagement und Case-Management sind verwandte Bezeichnungen, aber nicht gleichbedeutend.

- Schadenmanagement ist der Oberbegriff und umfasst bei der Zurich alle Branchen.
- Zurich Care-Management ist die Bezeichnung für das Schadenmanagement in der Personenversicherung.
- Case Management ist eine Form des Schadenmanagements. Ein spezialisierter Case-Manager betreut Komplexschadenfälle individuell. Bagatellschäden werden aus Kosten- und Effizienzgründen standardisiert abgewickelt.



Probleme und Bedürfnisse bei einer Gesundheitsstörung

- Im Schadenfall entsteht ein Vierecksverhältnis zwischen dem geschädigten Arbeitnehmenden, dem Arbeitgeber, dem Leistungserbringer und von Zurich. Darin haben die Beteiligten unterschiedliche Ansprüche und Bedürfnisse.



Für jeden Schadenfall
die richtige Betreuung

5% individuelle Betreuung

Ziel: Rückkehr an den Arbeitsplatz

- umfassende Betreuung durch Case-Manager
- spezialisierte Teams mit fallbezogenen Kenntnissen, Fähigkeiten und Kompetenzen
- Zugang zu externem Spezialisten-Netzwerk.

95% standardisierte Erledigung

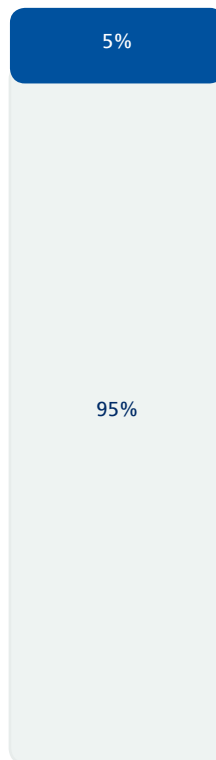
Ziel: schnell und einfach

- automatisierte Leistungsprozesse.

**In der Personenversicherung
verursachte Kosten**

- 5% der Schadenfälle verursachen zwei Drittel der Schadenzahlungen.
- 95% der Schadenfälle verursachen einen Drittel der Schadenzahlungen.

Anzahl Leistungsfälle



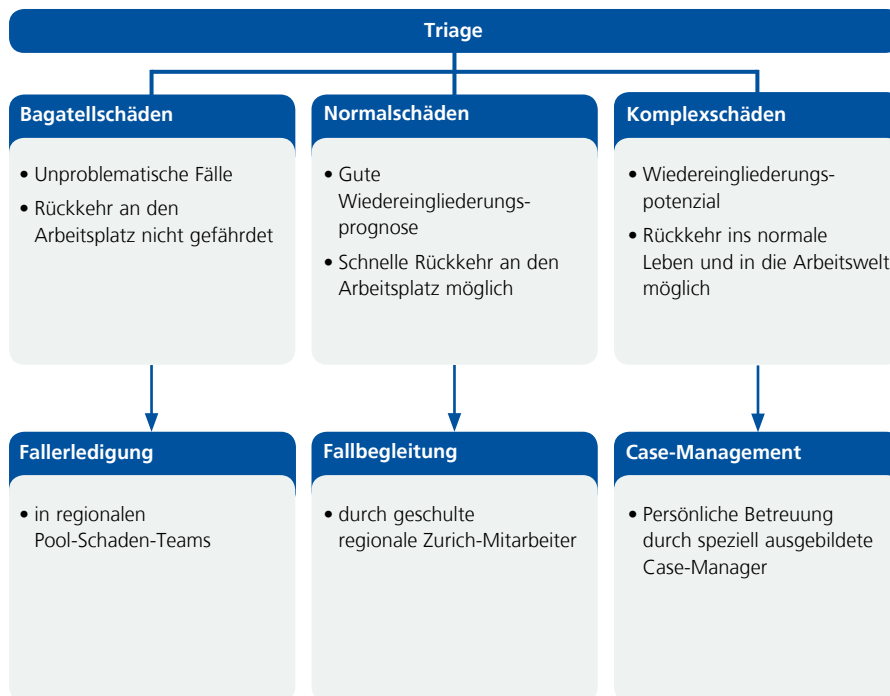
Kosten Leistungsfälle



Von der standardisierten Fallerledigung über die Fallbegleitung bis zum Case-Management

Jeder Schadenfall wird in der angemessenen Form betreut. Das Spektrum reicht von der standardisierten Fallerledigung über die Fallbegleitung bis zum Case-Management.

Unmittelbar nach Eingang der Schadenmeldung wird eine Triage durchgeführt (vom frz. trier = sortieren, aussortieren). So wird für jeden Schadenfall das optimale Vorgehen sichergestellt. Mit geeigneten Controlling-Instrumenten wird bei Bedarf eine Neubeurteilung vorgenommen.



Vorteil für Kunden

- Tiefe Verwaltungskosten
- Der Kunde kann bei Bedarf auf den Medi Point zugreifen und von den vorteilhaften Bedingungen profitieren
- Effiziente Abwicklung und persönliche Betreuung
- Der Kunde profitiert direkt vom Know-how der Zurich, das optimale Behandlungswege und Prozesse sicherstellt
- Der Kunde profitiert vom starken Netzwerk der Zurich
- Optimales Zusammenspiel der verschiedenen Partner zugunsten des Geschädigten

Standardisierte Fallerledigung für Bagatellfälle – effizient und kostensparend

Die überwiegende Zahl der Schadenfälle sind Bagatellfälle. Es gibt keinerlei Anzeichen, dass die rasche Rückkehr an den Arbeitsplatz gefährdet sein könnte. Eine spezielle Betreuung ist deshalb nicht notwendig.

- Mit einer raschen, administrativ einfachen und weitgehend standardisierten Fallerledigung erfüllt Zurich Care-Management die Erwartungen der verunfallten/kranken Person und des Kunden.
- Über Medi Point kann die verunfallte/ kranke Person bei Bedarf Beratung über Behandlungsmöglichkeiten abrufen oder raschen Zugang zu ausgewiesenen Spezialisten aus unserem Netzwerk von externen Partnern erhalten.
- Bagatellfälle werden in regionalen Pool-Schaden-Teams erledigt.

Fallbegleitung für Normalschäden – persönlich, effizient, und trotzdem Kosten sparend

Normalschäden sind Schäden mit guter Wiedereingliederungsprognose. Um die möglichst rasche Rückkehr an den Arbeitsplatz sicherzustellen, übernimmt ein geschulter Mitarbeiter des Zurich Care-Managements die persönliche Fallbegleitung. Er hat direkten Zugriff auf ein breites medizinisches Netzwerk und auf weitere Spezialisten.

- Dank der Fallbegleitung aus einer Hand erhält die kranke/verunfallte Person rasch und unbürokratisch Zugang zur richtigen medizinischen Leistung im richtigen Zeitpunkt. Der Kunde profitiert direkt vom Know-how der Zurich, das optimale Behandlungswege und Prozesse sicherstellt.
- Dank der Begleitung aus einer Hand werden versteckte Anhaltspunkte für eine Chronifizierung des Falls rasch erkannt. Der verantwortliche Zurich-Mitarbeiter leitet den Fall bei entsprechenden Anzeichen sofort ans Case-Management weiter.
- Der Kunde kann bei Bedarf auf den Medi Point zugreifen und von den vorteilhaften Bedingungen profitieren.

Die Fallbegleitung erfolgt durch geschulte regionale Zurich-Mitarbeiter, welche über direkten Zugriff auf ein breites medizinisches Netzwerk und weitere Spezialisten verfügen.

Individuelle Betreuung durch Case-Manager – Case-Management für Komplexschäden

Auch bei Komplexschäden bestehen Wiedereingliederungschancen. Gleichzeitig besteht aber aufgrund der Umstände die Gefahr der Chronifizierung mit den entsprechenden Kostenfolgen.

Für solche Komplexschäden setzt Zurich Care-Management auf das Case-Management.

- Ziel ist die Rückkehr des Arbeitnehmers ins normale Leben und die Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess.
- Ein speziell ausgebildeter Case-Manager übernimmt die umfassende und individuelle Betreuung des Falls.
- Er bildet und betreut ein spezifisch auf den Einzelfall zugeschnittenes Expertenteam mit fallbezogenen Kenntnissen, Fähigkeiten und Kompetenzen. Je nach Bedarf besteht das Expertenteam aus den internen Spezialisten, aus dem Partnernetzwerk von Medi Point und aus weiteren externen Spezialisten oder Spezialdiensten.

Komplexschadenfälle frühzeitig erkennen

Komplexschadenfälle sind oft nicht leicht erkennbar. Bekannt ist, dass die Chronifizierung eines Falls mit zunehmender Dauer der Arbeitsunfähigkeit markant zunimmt. Nach einer Arbeitsunfähigkeit von 6 bis 12 Monaten ist die Wiedereingliederungswahrscheinlichkeit nahe bei null.

Case-Management wird eingesetzt, wenn ein entsprechender medizinischer Befund vorliegt, z.B. bei einem Schleudertrauma (HWS) oder bei einem Schädel-Hirn-Trauma (SHT).

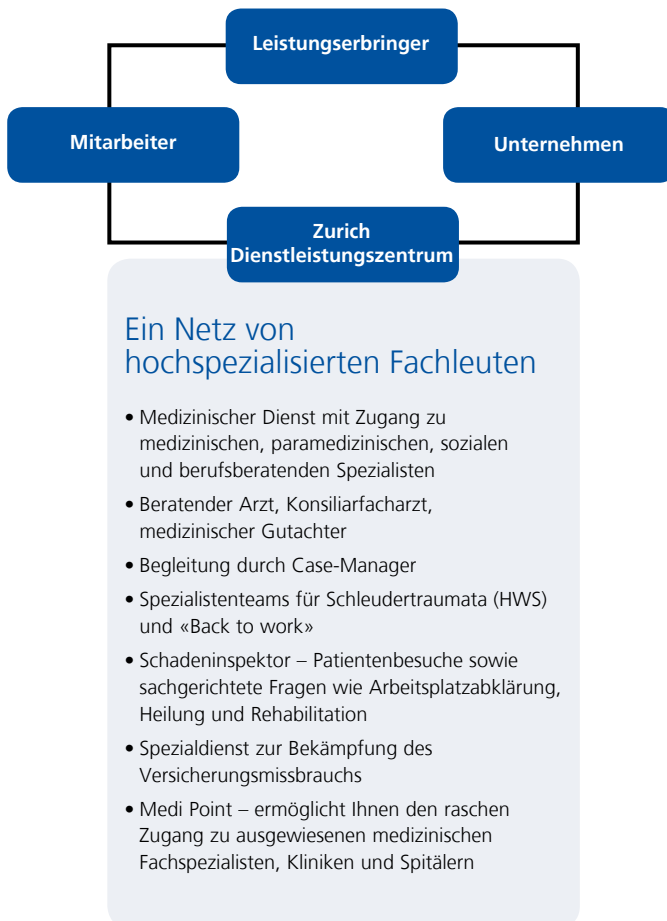
Die Schwere der Gesundheitsstörung ist aber nicht der einzig massgebende Faktor für den Verlauf des Falls. Auch die Persönlichkeitsstruktur der betroffenen Person, ihr soziales und ihr berufliches Umfeld beeinflussen das Heilungsergebnis und die Heilungsdauer massgeblich. Mit zunehmender Leidensdauer wird der Einfluss dieser Faktoren für das Gesamtergebnis oft entscheidender als der medizinische Befund.

Beispiel: Eine Studie über die Chronifizierung von Rückenbeschwerden hat Folgendes ergeben:

- Die Beschwerden nehmen in ca. 15% der Fälle einen chronischen Verlauf, wenn der Patient über einen gesicherten Arbeitsplatz verfügt und in einem guten sozialen Umfeld lebt.
- Die Beschwerden nehmen dagegen in ca. 85% der Fälle einen chronischen Verlauf, wenn der Patient unsicher über den Erhalt seines Arbeitsplatzes ist und/oder wenn soziale Probleme (z.B. Beziehungsprobleme, Sucht usw.) vorliegen.

Care-Management und Case-Management

Care-Management für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter



Rollenverständnis der beteiligten Personen

Vier Partner sind an einem Leistungsfall direkt beteiligt. Der verunfallte/ kranke Mitarbeiter, sein Arzt/Spital, sein Arbeitgeber und die Zurich. Sie alle spielen eine tragende Rolle. Der Erfolg der Wiedereingliederung hängt wesentlich von der optimalen Koordination und Kooperation dieser Netzwerkpartner ab.

Rolle des Zurich Care-Managements

Das Rollenverständnis des Zurich Care-Managements ist durch folgende Grundsätze geprägt:

- Führung des Falls aus einer Hand.
- Arbeitsplatzerhalt durch rasche Intervention.
 - Anpassungen am Arbeitsplatz.
 - Andere Tätigkeit in der gleichen Abteilung oder in einer anderen Abteilung.
 - Outplacement.
 - Umschulung/Weiterbildung.
- Arbeit als Rehabilitation statt Rehabilitation vor Arbeit.

Der verantwortliche Zurich-Mitarbeiter bzw. der Case-Manager führt den Fall aus einer Hand.

Die Aufgaben im Einzelnen:

- Unterstützen – Koordinieren – Kooperieren – Kommunizieren – Informieren.
- Verbindung Versicherung–Arzt–Arbeitgeber herstellen.
- Orientierung des Arztes über die Arbeitsplatzsituation.
- Verbindung zu allen Beteiligten aktiv aufrechterhalten.
- Laufende Leistungserbringung sicherstellen (Taggelder/Heilungskosten).

Die aktive Fallführung führt aus Sicht des Patienten zu kurzen Wartezeiten, optimaler Behandlung, schnellerer Genesung und aus Sicht des Arbeitgebers zur Reduktion der Absenzdauer, des Produktivitätsausfalls und damit der Kosten.

Der Case-Manager koordiniert das Netzwerk der Zurich

Beratender Arzt	Bei schweren, komplizierten oder unklaren Fällen holen wir die fachlich fundierte Meinung einer bestens ausgewiesenen Fachperson ein.
Medizinischer Dienst	Der medizinische Dienst hat überregional Zugang zu anerkannten Spezialisten aus dem medizinischen, paramedizinischen, sozialen und berufsberaterischen Bereich. Der Kunde erhält so jederzeit die individuelle Unterstützung, die ihn auf dem Weg zur Wiedereingliederung weiterbringt.
Schadeninspektor	Der Schadeninspektor besucht den Patienten und klärt mit ihm sachgerichtete Fragen, etwa zum Arbeitsplatz, zur Heilung und zur Rehabilitation ab.
Medi Point	Medi Point umfasst Spezialärzte, Spitäler, Kliniken und Therapeuten in der ganzen Schweiz.
Partnernetzwerk der Zurich	Dieses Netzwerk ermöglicht den raschen Zugang zu ausgewiesenen medizinischen Fachspezialisten und Kliniken. Diese Spezialisten stehen auch als Konsiliarfachärzte zur Verfügung. Sie können in Ergänzung zum beratenden Arzt für kurzfristige Patientenuntersuchungen beigezogen werden, um spezifische Fragen zu klären. Dies auch dann, wenn Zweifel an der Arbeitsunfähigkeit bestehen.
Medizinischer Gutachter	Gutachter sind hoch qualifizierte Fachärzte, die im Einzelfall für eine Zwischen- oder Endbeurteilung beigezogen werden. Sie beantworten spezifische Fragen zuhanden der Versicherung und des Versicherten.
Spezialdienst	Der Spezialdienst von Zurich ist die Fachstelle zur Bekämpfung des Versicherungsmissbrauchs – in diesem Bereich betätigt er sich präventiv und repressiv. Fälle, die den Kunden besonders interessieren, klärt der Spezialdienst mit den geeigneten Mitteln ab.
Stellenvermittlung	Zum Netzwerk gehören auch professionelle und spezialisierte Stellenvermittler. Diese erbringen jederzeit kompetente Beratungsdienstleistungen.



Die Rolle des Arbeitgebers

Das Verhalten des Arbeitgebers bestimmt massgeblich, ob die Rückkehr an den Arbeitsplatz positiv beeinflusst wird. Drei Faktoren haben dabei eine wesentliche Bedeutung:

- Die Kontaktaufnahme mit dem absenten Mitarbeitenden unmittelbar nach Eintritt der Absenz.
- Das Rückkehrgespräch mit dem Betroffenen.
- Die Rückkehrbetreuung bis zur vollständigen Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess.

Die Produkte und Dienstleistungen auf einen Blick

Die Zurich bietet eine flexible Gesamtlösung für alle Personenversicherungsbedürfnisse einer Unternehmung. Dabei richten wir uns nach den jeweils individuellen Bedürfnissen und entwickeln ein massgeschneidertes Personenversicherungskonzept, das individuell und flexibel auf die versicherte Unternehmung abgestimmt wird.

Für jeden Kunden werden die Verträge individuell gestaltet. Dies ermöglicht optimale Versicherungslösungen mit bedarfsgerechten Deckungen. Um die wachsenden branchenspezifischen Anforderungen unserer Kunden optimal abzudecken, haben unsere Experten in ausgesuchten Branchen spezielle Produkte und Dienstleistungen entwickelt. Diese decken die besonderen Bedürfnisse der entsprechenden Wirtschaftsbranche optimal ab.

Leistungsangebot

Unfall

- Obligatorische und freiwillige UVG-Versicherung
- UVG-Zusatzversicherung
 - Heilungskosten halbprivat oder privat
 - Nicht obligatorisch versicherte Lohnbestandteile UVG-/Überschusslohn)
 - IV-Kapital, Todesfallkapital
 - Invaliden-/Hinterlassenenrente für Überschusslohn
 - Hinterlassenenrente für gemäss UVG nicht Anspruchsberechtigte
 - Hinterlassenenrente für nicht verheiratete Partner
 - Kürzungen des UVG-Versicherers
 - Versicherungsschutz für die Folgen früherer Unfälle
 - Lohnnachgenuss
 - Zahnschadendeckung
- Besucherunfallversicherung

Schadenmanagement

- Zurich Care-Management – professionelles Schadenmanagement in der Personenversicherung
- Medi Point – das Partnernetzwerk

Kranken-Lohnausfallversicherung

- Taggeld mit frei wählbarer Wartefrist
- Geburtengeldversicherung
- Lohnnachgenuss
- Spitaltaggeldversicherung

Weitere Angebote

- Lösungen für Mitarbeitende, die dem UVG nicht oder nicht mehr unterstellt sind
- Lösungen im Rahmen der Personenfreizügigkeit (Bilaterale Abkommen)
- Kollektive Abredeversicherung
- Zurich TOP (Eigenfinanzierung)

Dienstleistungen

- Schaden- und Absenzmanagement-Tool (Sunet)
- Zurich Auswertungstool (Loss Control)
- Beratungs- und Betreuungsdienste im Bereich Betrieblicher Gesundheitsförderung (BGF)

Zurich steht Ihnen mit einem starken Team von Spezialisten gerne zur Verfügung.

