



# **AVB**

(Allgemeine Versicherungsbedingungen)

---

Gültig ab 2012

# **Krankenpflegeversicherung**

**sana24 Med Call (KVG)**

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Seite</b>	
<b>3</b>	1. Grundsätze
<b>4</b>	2. Leistungen
<b>5</b>	3. Prämien und Kostenbeteiligung
<b>5</b>	4. Beitritt
<b>5</b>	5. Austritt
<b>6</b>	6. Pflichten der Versicherten
<b>6</b>	7. Ergänzende Bestimmungen
<b>6</b>	8. Erlass und Inkrafttreten

## **Anmerkung**

Der Verzicht auf die gleichzeitige Nennung der weiblichen und männlichen Schreibweise erfolgt aus Gründen der Lesbarkeit.

# 1. Grundsätze

---

<b>1.1 Welche Rechtsgrundlagen gelten?</b>	Die Versicherung sana24 Med Call ist eine Form der obligatorischen Krankenpflegeversicherung. Rechtsgrundlagen der Versicherung sana24 Med Call sind das geltende Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG) und das Bundesgesetz über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG) sowie deren Ausführungsbestimmungen und die vorliegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).
<b>1.2 Bei wem sind Sie versichert?</b>	Versicherer der Krankenpflegeversicherung sana24 Med Call ist die sana24. sana24 ist eine Aktiengesellschaft mit Sitz in Muri bei Bern. Sie verfügt über die Bewilligung des Eidgenössischen Departements des Innern zur Durchführung der sozialen Krankenversicherung.
<b>1.3 Wo bietet sana24 die Versicherung sana24 Med Call an?</b>	sana24 bietet die Versicherung sana24 Med Call in der ganzen Schweiz an.
<b>1.4 Was ist die Versicherung sana24 Med Call?</b>	Die Versicherung sana24 Med Call ist eine besondere Form der obligatorischen Krankenpflegeversicherung mit eingeschränkter Wahl der Leistungserbringer im Sinne von Art. 41 Abs. 4 KVG in Verbindung mit Art. 62 KVG und Art. 99-101 der Verordnung über die Krankenversicherung (KVV).
<b>1.5 Auf welchem Prinzip basiert die Versicherung sana24 Med Call?</b>	Die versicherten Personen oder an ihrer Stelle eine Drittperson treten in medizinischen Belangen, insbesondere vor Abmachung eines ersten Arztbesuches, telefonisch mit dem medizinischen Beratungszentrum in Kontakt. Das medizinische Beratungszentrum erbringt keine diagnostischen oder therapeutischen Leistungen, sondern beschränkt sich auf die medizinische Beratung und eine Empfehlung für die nächsten Behandlungsschritte, je nach Schwere der Erkrankung und Dringlichkeit des Gesundheitsproblems. Die versicherte Person ist frei, die Empfehlung zu befolgen oder nicht.
<b>1.6 Welche Leistungen umfasst die Versicherung sana24 Med Call?</b>	Die Versicherung sana24 Med Call umfasst die gesetzlichen Pflichtleistungen bei Krankheit, Unfall, Geburtsgebrechen sowie bei Mutterschaft.
<b>1.7 Können Sie die Unfalldeckung sistieren?</b>	Die Unfalldeckung kann sistiert werden, sofern eine volle Deckung für Unfälle nach dem Unfallversicherungsgesetz (UVG) besteht. Die Sistierung ist bei sana24 schriftlich zu beantragen. Die Versicherten haben sana24 sämtliche Änderungen in der Unfallversicherungsdeckung innert Monatsfrist zu melden.
<b>1.8 Können Sie eine frei wählbare Jahresfranchise abschliessen?</b>	In der Versicherung sana24 Med Call ist der Abschluss einer frei wählbaren Jahresfranchise möglich. Die erhöhten Jahresfranchisen richten sich nach den Bestimmungen der Verordnung über die Krankenversicherung (KVV).
<b>1.9 Wo ist sana24 tätig?</b>	Das Tätigkeitsgebiet von sana24 umfasst die ganze Schweiz.
<b>1.10 Wie informiert sana24? Welche Meldepflichten haben Sie?</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Information der Versicherten Änderungen der Versicherungsbedingungen sowie Bekanntmachungen allgemeiner Natur erfolgen in schriftlicher Form resp. via Internet/E-Mail.</li><li>Versicherungsausweis Alle versicherten Personen erhalten eine individuelle Bestätigung ihres Versicherungsschutzes in Form eines Versicherungsausweises.</li><li>Meldepflichten der Versicherten Die Versicherten sind verpflichtet, sämtliche das Versicherungsverhältnis betreffenden Änderungen in den persönlichen Verhältnissen (z.B. Wohnsitzwechsel) innert Monatsfrist der auf dem Versicherungsausweis genannten Organisationseinheit von sana24 zu melden.</li><li>Verletzung von Meldepflichten: Nachteile, welche sich aus der Verletzung von Meldepflichten ergeben, gehen zulasten der Versicherten.</li></ol>

## 2. Leistungen

---

<b>2.1 Was ist versichert?</b>	Die Leistungen, welche aus der Versicherung sana24 Med Call erbracht werden, richten sich ausschliesslich nach dem KVG.
<b>2.2 Welche ambulanten Leistungen werden übernommen?</b>	Die Versicherung sana24 Med Call übernimmt die Kosten der vom Arzt erbrachten resp. verordneten diagnostischen und therapeutischen Massnahmen, Heilmittel und Analysen, sofern deren Übernahme im KVG vorgesehen ist und diese die Kriterien gemäss KVG Artikel 32: Wirksamkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit erfüllen.
<b>2.3 Welche Leistungen werden bei stationärer Behandlung erbracht?</b>	Bei stationären Behandlungen auf der allgemeinen Abteilung eines Listenspitals übernimmt die sana24 ihren Anteil zu dem im Wohnsitzkanton der versicherten Person gültigen Tarif eines Listenspitals. Ist aus medizinischen Gründen eine Behandlung in einem nicht auf der Spitalliste des Wohnkantons aufgeführten Spital erforderlich, übernimmt die sana24 ihren Anteil zu demjenigen Tarif, der für Personen mit Wohnsitz im Standortkanton der stationären Einrichtung gilt.
<b>2.4 Wann müssen Sie Leistungen zurückerstatten?</b>	Zu unrecht oder irrtümlich erbrachte Leistungen sind sana24 zurückzuerstatten.
<b>2.5 Wann beginnt der Leistungsanspruch?</b>	Der Leistungsanspruch beginnt am Tage des Versicherungsbeginns. Massgebend für den Leistungsanspruch ist das Datum der Behandlung.
<b>2.6 Wo gilt die Versicherung?</b>	Die Leistungen werden grundsätzlich für Behandlungen in der Schweiz erbracht.
<b>2.7 Welche Leistungen werden im Ausland übernommen?</b>	Während eines Aufenthalts in den EU-Mitgliedstaaten, in Island oder Norwegen haben die Versicherten Anspruch auf die medizinisch notwendigen Behandlungen, unter Berücksichtigung der Art der Leistungen und der voraussichtlichen Aufenthaltsdauer. Bei einem Aufenthalt im übrigen Ausland besteht nur Anspruch auf Notfallbehandlungen. Ein Notfall liegt vor, wenn Versicherte bei einem vorübergehenden Auslandsaufenthalt einer medizinischen Behandlung bedürfen und eine Rückreise in die Schweiz nicht angemessen ist. Kein Notfall besteht, wenn sich Versicherte zum Zwecke dieser Behandlung ins Ausland begeben. Die Versicherung sana24 Med Call übernimmt im Rahmen des Gesetzes die Kosten einer Entbindung im Ausland, wenn sie zum Erwerb der Staatsbürgerschaft im Ausland erfolgt. Die Leistungshöhe richtet sich nach dem Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG).
<b>2.8 Was gilt bei mehrfacher Versicherung oder Leistungen Dritter?</b>	Sind für einen Versicherungsfall auch andere Versicherungen oder Dritte leistungspflichtig, muss die versicherte Person dies sana24 anzeigen. Anzeigepflichtig ist ferner der Bezug von Leistungen und Abfindungen. Leistungsverzichtserklärungen sind sana24 vor Unterzeichnung zu melden. Die Versicherten sind verpflichtet, ihre Ansprüche gegenüber anderen Versicherungsträgern oder zahlungspflichtigen Dritten anzumelden.
<b>2.9 Wie ist das Verhältnis zu anderen Sozialversicherungen?</b>	Das Verhältnis der Versicherung sana24 Med Call zu den anderen Sozialversicherungen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
<b>2.10 Gehen Ansprüche gegenüber Dritten auf sana24 über?</b>	Gegenüber Dritten, die für den Versicherungsfall haften, tritt sana24 im Zeitpunkt des Ereignisses bis zur Höhe der gesetzlichen Leistungen in die Ansprüche der versicherten Person ein.
<b>2.11 Wie erhalten Sie Ihre Vergütung?</b>	Die Versicherten verpflichten sich, sana24 ein schweizerisches Bank- oder Postkonto als Zahlungsadresse zu nennen. Bei Unterlassung der Meldung gehen die Auszahlungskosten zu Lasten der Versicherten.

## 3. Prämien und Kostenbeteiligung

---

### 3.1 Welche Prämien müssen Sie bezahlen?

Die Prämie der Versicherung sana24 Med Call richtet sich nach dem von der Aufsichtsbehörde genehmigten Prämientarif von sana24. Dieser wird nach Altersgruppen berechnet und ist günstiger als jener der ordentlichen Grundversicherung. Personen, die während mehr als 60 aufeinander folgenden Tagen der Militärversicherung unterstellt sind, sind ab Beginn der Unterstellung von der Prämienzahlung befreit, wenn sie die Unterstellung mindestens acht Wochen vor deren Beginn sana24 melden. Wird diese Frist nicht eingehalten, so erhebt sana24 ab Meldung, frühestens aber ab Beginn des Militärdienstes, keine Prämie mehr. Im Geburtsmonat wird keine Prämie verlangt.

---

### 3.2 Welche Altersgruppen bestehen?

Es bestehen folgende Altersgruppen:  
I Kinder bis zum vollendeten 18. Altersjahr  
II Versicherte vom 19. bis zum vollendeten 25. Altersjahr  
III Versicherte ab dem 26. Altersjahr  
Die Umteilung von der Altersgruppe I in II bzw. von II in III erfolgt am Ende des Kalenderjahres, in welchem das 18./25. Altersjahr erreicht worden ist.

---

### 3.3 Welche Kostenbeteiligungen müssen Sie bezahlen?

In gesetzlich vorgesehenen Fällen bezahlen

- Erwachsene die Jahresfranchise sowie den Selbstbehalt, der 10 %\* der die Franchise übersteigenden Kosten beträgt;
- Kinder den Selbstbehalt von 10 %\* und die allenfalls gewählte Jahresfranchise.

\* Bei gewissen Originalpräparaten und Generika kann der Selbstbehalt 20 % betragen.

Der maximale jährliche Selbstbehalt beträgt für Erwachsene CHF 700.– und für Kinder CHF 350.–. Sind mehrere Kinder einer Familie mit unterschiedlichen Jahresfranchisen bei sana24 versichert, so beträgt die maximale jährliche Kostenbeteiligung für die Kinder CHF 1000.–.

Massgebend für die Erhebung der Franchise und des Selbstbehaltes ist das Behandlungsdatum.

Zusätzlich zu der Kostenbeteiligung wird bei Spitalaufenthalten in gesetzlich vorgesehenen Fällen ein Beitrag von CHF 15.– erhoben.

---

### 3.4 Was geschieht bei Zahlungsverzug?

- a) Prämien/Kostenbeteiligungen  
Zahlt eine versicherte Person fällige Prämien und Kostenbeteiligungen trotz Zahlungserinnerung nicht, so wird sie von der sana24 gemahnt und es wird eine Nachfrist von 30 Tagen zur Zahlung eingeräumt. Bezahlte die versicherte Person trotz Mahnung die ausstehenden Prämien, Kostenbeteiligungen und Verzugszinsen nicht, leitet die sana24 die Betreibung ein. Gleichzeitig benachrichtigt die sana24 die zuständige kantonale Stelle. Für allfällige Prämienforderungen sind Verzugszinsen von 5 % zu leisten.
- b) Mahnungen  
Die Mahnungen erfolgen schriftlich.
- c) Kosten  
Die Kosten des Betreibungsverfahrens und andere Spesen können den säumigen Versicherten auferlegt werden. Bei einer Mahnung oder Betreibung kann eine Umtriebsentschädigung erhoben werden.
- d) Wechsel des Versicherers  
Solange säumige Versicherte die ausstehenden Prämien, Kostenbeteiligungen, Verzugszinsen und Betreibungskosten nicht vollständig bezahlt haben, können sie den Versicherer nicht wechseln.

---

## 4. Beitritt

---

### 4.1 Wie sind die Aufnahmebedingungen?

Die Versicherung sana24 Med Call können alle Versicherten mit zivilrechtlichem Wohnsitz in der Schweiz abschliessen. Der Wechsel von der ordentlichen Grundversicherung in die Versicherung sana24 Med Call steht sämtlichen Versicherten von sana24 mit Wohnsitz in der Schweiz offen und ist jederzeit auf den ersten des Monats möglich.

---

## 5. Austritt

---

### 5.1 Welche Kündigungsfristen gelten?

Die ordentliche Kündigung der Versicherung sana24 Med Call kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist auf Ende des Kalenderjahres erfolgen. Die Kündigung muss sana24 spätestens am letzten Arbeitstag vor Beginn der dreimonatigen Kündigungsfrist zukommen. Bei der Mitteilung der neuen Prämie kann die versicherte Person die Versicherung unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist auf das Ende des Monats wechseln, welcher der Gültigkeit der neuen Prämie vorangeht.

### 5.2 Was geschieht bei Wohnsitzverlegung?

Bei Verlegung des Wohnsitzes ist dies sana24 innert Monatsfrist zu melden. Nachteile, welche sich aus der Verletzung der Meldepflicht ergeben, gehen zulasten der Versicherten.

### 5.3 Was geschieht bei Aufhebung der Versicherung sana24 Med Call durch sana24?

Wird die Versicherung sana24 Med Call durch die sana24 auf Ende eines Kalenderjahres in einem oder in mehreren Kantonen nicht mehr angeboten, wird dies den Versicherten mindestens zwei Monate im Voraus mitgeteilt. Ohne anderslautende Mitteilung der versicherten Person oder Kündigung führt dies automatisch zum Wechsel in die ordentliche Grundversicherung der sana24.

---

## 6. Pflichten der Versicherten

---

### 6.1 Wie ist das Vorgehen bei Inanspruchnahme von ärztlichen Leistungen oder stationären Aufenthalten?

Die Versicherten sind verpflichtet, vor Inanspruchnahme medizinischer Leistungen oder stationären Aufenthalten, insb. vor Abmachung eines ersten Arztbesuches, das medizinische Beratungszentrum zu kontaktieren.

### 6.2 Gibt es Ausnahmen von dieser Verpflichtung?

Keine telefonische Kontaktaufnahme mit dem medizinischen Beratungszentrum braucht es für:

- a) Sehhilfen in den in der Mittel- und Gegenstände-Liste (MiGeL) erwähnten Fällen
- b) Mutterschaft
- c) Gynäkologische Vorsorgeuntersuchungen
- d) Gynäkologische Erkrankungen
- e) Ambulante augenärztliche Untersuchungen
- f) Zahnärztliche Behandlungen
- g) Notfall

### 6.3 Was gilt als Notfall und was müssen Sie bei einem Notfall tun?

Ein Notfall liegt vor, wenn der Zustand einer Person von ihr selbst oder von Dritten als lebensbedrohlich oder als unmittelbar behandlungsbedürftig eingeschätzt wird und es dem Versicherten nicht mehr möglich oder zumutbar ist, das medizinische Beratungszentrum vorgängig darüber zu informieren. In einem solchen Fall ist kein vorheriger Kontakt mit dem medizinischen Beratungszentrum erforderlich. Notfälle sind jedoch im Nachgang - zum frühest möglichen Zeitpunkt - dem medizinischen Beratungszentrum zu melden.

### 6.4 Was gilt bei einem Aufenthalt im Ausland?

Bei Inanspruchnahme von Leistungen während eines Aufenthalts im Ausland ist die Kontaktaufnahme mit dem medizinischen Beratungszentrum nicht zwingend.

## 7. Ergänzende Bestimmungen

---

**7.1 Welche Daten vom medizinischen Beratungszentrum werden sana24 übermittelt?**

sana24 erhält vom medizinischen Beratungszentrum diejenigen Personendaten, die sie benötigt, um die ihm nach dem Bundesgesetz über die Krankenversicherung übertragenen Aufgaben zu erfüllen, insbesondere um die korrekte Abwicklung der sana24 Med Call-Versicherung zu gewährleisten. Dabei hält das medizinische Beratungszentrum die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des KVG, ATSG und des Bundesgesetzes vom 19. Juni 1992 über den Datenschutz ein.

**7.2 Was können Sie tun, wenn Sie mit einem Entscheid von sana24 nicht einverstanden sind?**

Versicherte Personen, die mit einem Entscheid von sana24 nicht einverstanden sind, können eine Verfügung verlangen.

**7.3 Kann ein Versicherter aus der Versicherung sana24 Med Call ausgeschlossen werden?**

Bei wiederholtem reglementswidrigem Verhalten des Versicherten ist sana24 berechtigt, den Versicherten unter Einhaltung einer Frist von einem Monat auf das Ende eines Kalendermonats aus der Versicherung sana24 Med Call auszuschliessen. Dies führt automatisch zum Wechsel in die ordentliche Grundversicherung von sana24.

## 8. Erlass und Inkrafttreten

---

**8.1 Wann treten die AVB in Kraft?**

Diese Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) treten am 1.1.2012 in Kraft. Sie können von sana24 jederzeit geändert werden.

**Firmensitz:**

sana24 AG, Thunstrasse 162, 3074 Muri/Bern,  
Tel. 0848 72 62 24, Fax 0848 72 62 25, [www.sana24.ch](http://www.sana24.ch)