



# Wenn es im Ausland passiert

**Im Gespräch mit Milena Capt.** Sie hat mit Versicherten zu tun, die während ihrer Ferien krank werden oder verunfallen. Das Ausland ist jedoch nicht nur ihr Arbeitsgebiet. Milena Capt selbst bricht immer wieder auf, um neue Weltgegenden kennenzulernen.

«Es passiert leider oft etwas in den Ferien», sagt Milena Capt. Sie arbeitet im siebenköpfigen Team EU/Vacanza im Leistungszentrum Bern. Vacanza ist der Name der Reiseversicherung von Visana.

## Notfall in Indien

Milena Capt bearbeitet Rechnungen von Versicherten, die im Ausland krank werden oder verunfallen. Sie zählt zwei typische Kunden auf: die Frau, die in Indien einen Notfall erleidet,

darauf von der Visana-Assistance vor Ort Hilfe erhält und heimgefliegen wird; der Mann, der sich an einem Badestrand in Italien eine Verletzung geholt hat und sich beim Arzt behandeln lassen muss.

## Sprachen und Reisen

Milena Capt wuchs in Innerberg bei Bern auf. Nach ihrer Ausbildung bei einem Krankenversicherer nahm sie eine Auszeit und bereiste die Ostküste der USA, wo sie eine Sprachschule in Miami besuchte. «Baden am Strand und abends der Ausgang gehörten natürlich dazu!», sagt sie lachend.

Danach arbeitete sie ein Jahr bei einer Liegenschaftsverwaltung in Bern. Doch der Hunger nach weiteren Reisen und neuen Sprachen war noch nicht gestillt. Ihr Ziel war Lateinamerika, nachdem sie an einer Sprachschule in Mexiko Spanisch gelernt hatte. Kuba, Ecuador und Peru waren ihre Stationen. Seither kommen jedes Jahr neue hinzu: Tokio, Kongo, Malediven. Immer wieder bricht sie auf, um Neues zu entdecken.

## Kaum Standardlösungen

Milena Capt hat das Glück, praktisch täglich an ihr noch unbekanntem Fällen arbeiten zu können. Standardlösungen gibt es kaum. So bearbeitet sie auch Rechnungen von Grenzgängern, die in der Schweiz arbeiten und in einem EU-Land wohnen. Oder von Schweizer Rentnern, die im EU-Raum leben und dort Leistungen beziehen.

Das Personenfreizügigkeitsabkommen zwischen der EU und der Schweiz, ein mehr als 1000-seitiges Regelwerk, sagt, wer versicherungspflichtig ist. So ist zum Beispiel pro Land festgelegt, wo die Patienten sich behandeln lassen können und wo nicht. Milena Capt prüft in solchen Fällen, wer welche Leistungen erhalten kann, und informiert die Versicherten über die gültigen gesetzlichen Bestimmungen.

## Wissen austauschen

Sie hat im Verlauf der drei Jahre, in denen sie für Visana tätig ist, breite Erfahrungen gesammelt. Für viele Fragen kennt sie die Antwort oder beschafft sich die Information. Welche Leistungen sind gedeckt? Wie lange hielt sich die versicherte Person im Ausland auf? War die Reiseversicherung Vacanza zum Zeitpunkt des Notfalles gültig? Wo arbeitet die versicherte Person?

Doch gerade wenn es knifflige Entscheide zu fällen gilt, braucht sie Rückhalt. Der Austausch im Team ist wichtig. An den wöchentlichen Sitzungen werden Spezialfälle vorgestellt und die Erfahrungen und Erkenntnisse für alle Teammitglieder festgehalten.

Zusätzlich hat Milena Capt ein Spezialgebiet: die Betrugsfälle. Sie hat ein Auge für Auffälligkeiten, erkennt gefälschte Rechnungen, aufgeblasene Beträge, nicht-existierende Adressen, angepasste Währungen und greift ein.

## Power-Yoga

Neben der Arbeit treibt Milena Capt viel Sport, zwei- bis dreimal in der Woche Jogging, Dance Aerobic und

## Reiseversicherung Vacanza

### kostenlos

Vacanza ist die Reiseversicherung von Visana. Sie ist in den Zusatzversicherungen Ambulant, Basic und Spital inbegriffen. Wenn Sie eine dieser Deckungen abgeschlossen haben, sind Sie für Reisen bis zu acht Wochen Dauer geschützt. Vacanza übernimmt alle Pflege-, Arzt- und Spitalkosten, die von der Krankenpflege-Grundversicherung nicht ausreichend gedeckt sind.

[www.visana.ch](http://www.visana.ch) > Angebot > Ausland > Reisen

## Für Reisen in Europa

Weisen Sie Ihre Europäische Krankenversicherungskarte vor, wenn Sie in der EU medizinische Leistungen beanspruchen. Dank dieser Karte müssen Sie die in der EU anfallenden Arzt- und Spitalkosten nicht direkt vor Ort bezahlen.



Power-Yoga. Beim Power-Yoga werden verschiedene Körperpositionen gleichsam fließend eingenommen, gehalten und von kontrollierter Atmung begleitet. Es werden Muskeln aufgebaut, Schwitzen gehört dazu, Askese ist weniger wichtig. «Sport brauche ich einfach», sagt sie, «so fühle ich mich wohl und bin dadurch selten krank.»

## Peter Rüegg

### Unternehmenskommunikation