

«Das Schicksal der Kunden geht mir nah»



Im Gespräch mit Corinne Schwarz. Sie ist Sekretärin des vertrauensärztlichen Dienstes im Visana-Leistungszentrum St. Gallen und fungiert manchmal auch als «Seelsorgerin».

Wenn die Mitarbeitenden des Leistungszentrums St. Gallen, das die Rechnungen von Ärzten, Spitälern etc. kontrolliert und deren Bezahlung auslöst, medizinische Fragen haben, wenden sie sich an Corinne Schwarz. Dank ihren medizinischen Kenntnissen und ihrer Erfahrung kann sie diverse Anfragen direkt beantworten. «Ich mag die grosse Selbstständigkeit in meinem Beruf und die Freiheit, meine Arbeit selbst einteilen zu können», sagt sie.

Koordinatorin zwischen Ärzten und Mitarbeitenden

Corinne Schwarz ist auch das «Bindeglied» zwischen den Visana-Mitarbeitenden und den Vertrauensärzten. An zwei Halbtagen pro Woche bespricht sie mit den beiden Ärzten die verschiedenen Fälle.

Die Vertrauensärzte beraten Visana in medizinischen Fachfragen und bei Fragen der Vergütung und Tarifierung. Sie erstellen aus neutraler Position Empfehlungen, aufgrund derer die Visana-Mitarbeitenden beispielsweise entscheiden, ob und in welchem Rahmen eine Rechnung übernommen wird.

Papier, so weit das Auge reicht

«Ich finde den medizinischen Aspekt meiner Arbeit sehr spannend, da ich als gelernte Pharmaassistentin aus diesem Bereich komme», sagt Corinne Schwarz, «die Zusammenarbeit mit den Ärzten ist interessant und macht mir Spass.» Die Empfehlungen der Ärzte gibt sie an die anfragenden Mitarbeitenden weiter. Auch zu diesen habe sie einen guten Draht, da sie früher selbst «in der Linie» gearbeitet habe.

Wer das Büro des vertrauensärztlichen Dienstes betritt, wähnt sich in einem Archiv. Hunderte, wenn nicht Tausende von Dossiers säumen die Wände des Raumes. «Das sind die medizinischen Akten der einzelnen Fälle», erklärt Corinne Schwarz. Diese streng vertraulichen Daten hütet Corinne Schwarz wie ihre Augäpfel. Das Büro wird immer abgeschlossen, «auch wenn ich mir nur schnell einen Kaffee holen gehe». Auch die Reinigungsequipe darf den Raum nur betreten, wenn sie anwesend ist.

Mitgefühl für Betroffene

Jedes dieser Dossiers steht für einen Menschen. Menschen, mit denen Corinne Schwarz teils mehr, teils weniger Kontakt hat. Die Krankengeschichte mancher Versicherten kennt sie fast so gut wie diese selbst. «Zu Patienten, mit denen ich oft zu tun habe, entsteht schon eine gewisse Bindung», bekennt sie. Sie diene manchmal auch als



«Seelsorgerin», die den Kundinnen und Kunden am Telefon zuhört und ihnen ein wenig Trost spendet. Sie fühle mit den Betroffenen mit und wünsche sich, dass man ihnen helfen könne und dass sich ihre Situation verbessere.

Sportliche Globetrotterin

Corinne Schwarz wohnt mit ihrem Freund, zwei Katzen und einem Hund im ländlichen Abtwil, unweit von St. Gallen. Sie stärkt sich beim Tae Bo, einem Mix aus Kickboxen und Aerobic, und erholt sich im Ausgang mit Freunden vom vielseitigen Alltag.

Wenn sie nicht im Büro anzutreffen ist, bereist sie vielleicht gerade einen weit entfernten Fleck unseres Planeten. Costa Rica, Panama, Thailand – die gebürtige Thurgauerin hat mit ihren 28 Jahren schon mehr von der Welt gesehen als andere in einem ganzen Leben. «Ich liebe das Reisen, es erweitert den Horizont und erlaubt einem neue Sichtweisen», gerät sie ins Schwärmen. Keine Frage, dass sie in naher Zukunft wieder aufbrechen wird, um die Welt zu erkunden.

Urs Schmid
Unternehmenskommunikation