

# Ihre neue Versichertenkarte

## Personen mit obligatorischer Krankenpflegeversicherung



### 1 Mikroprozessor

Auf dem Mikroprozessor sind alle Daten, die gemäss Bundesamt für Gesundheit (BAG) auf die Versichertenkarte aufzudrucken sind (Name, Vorname, Karten- Nr., Geburtsdatum, Geschlecht, BAG-Nr., AHV-Nr. der versicherten Person, Ablaufdatum), elektronisch gespeichert.

### 2 Rechtsträger

Hier sehen Sie, bei welchem Rechtsträger Sie die Grundversicherung abgeschlossen haben (sana24, vivacare oder Galenos). Wenn nichts steht, ist Ihr Rechtsträger die Visana.

### 3 BAG-Nummer

Unter dieser Nummer ist der Rechtsträger für die Grundversicherung beim Bundesamt für Gesundheit (BAG) registriert.

### 4 Serviceline

Für Fragen oder bei Anwendungsproblemen steht Ihnen die Hotline zur Verfügung.

### 5 AHV- / Sozialversicherungsnummer

Wie vom Gesetzgeber verlangt, steht Ihre Versichertennummer der Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHV) auf der Versichertenkarte.

### 6 Ablaufdatum

Ihre Karte ist gültig bis zum aufgeführten Datum. Nach Erhalt einer neuen Karte ist die alte zu entsorgen.

### 7 Bei Notfällen im Ausland (24h)\*

Bei Notfällen im Ausland unterstützt die Visana- Assistance Versicherte mit den Zusatzversicherungen Ambulant, Spital oder Basic 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche.

\* Nur Vacanza-Versicherte.

## Personen ohne obligatorische Krankenpflegeversicherung



### Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen zur neuen Versichertenkarte finden Sie im Internet unter [bag.admin.ch](http://bag.admin.ch) > Themen > Krankenversicherung > Versichertenkarte.

Zur Visana-Gruppe gehören Visana, sana24, vivacare und Galenos

## Das Wichtigste auf einen Blick

- Ihre Visanakenntkarte ist persönlich und nicht übertragbar.
- Bitte tragen Sie die Visanakenntkarte auf sich und weisen Sie sie vor, wenn Sie im In- oder Ausland einen Arzt, eine Apotheke oder ein Spital aufsuchen.
- **Visana unterscheidet zwei Visanakenntkarten:**
  - Die Visanakenntkarte für die Grundversicherung enthält unter anderem auf der Rückseite den Versicherungsnachweis für das europäische Ausland (EU/EFTA-Raum); die europäische Krankenversicherungskarte
  - Die Visanakenntkarte für Zusatzversicherungen wird ohne europäische Krankenversicherungskarte ausgestellt
- Bei Ablauf der Visanakenntkarte oder einem Versichererwechsel erhalten Sie automatisch eine neue Visanakenntkarte.
- Bei einem Verlust der Visanakenntkarte bitten wir Sie, uns möglichst rasch zu informieren, damit wir Ihnen eine neue Visanakenntkarte ausstellen können

### Wohin wende ich mich bei Fragen zu meiner Visanakenntkarte?

Bei Fragen zu Ihrer Visanakenntkarte oder generell zu Ihrer Versicherung hilft Ihnen gerne Ihre zuständige Agentur weiter. Sie finden die Adresse Ihrer Agentur auf Ihren Versicherungsdokumenten wie Versicherungspolice, Prämienrechnung oder online unter [www.visana.ch/agenturen](http://www.visana.ch/agenturen)

### Weshalb erhalte ich eine Visanakenntkarte?

Jede Person, die in der Schweiz obligatorisch krankenversichert ist, erhält von ihrem Krankenversicherer eine Visanakenntkarte. Dies gilt auch für die Personen, die in der Schweiz krankenversichert sind und in einem EU-/EFTA-Staat wohnen.

Wenn Sie bei Visana grundversichert sind, ist die Rückseite Ihrer Visanakenntkarte gleichzeitig Ihre europäische Visanakenntkarte (europäischer Standard). Falls Sie bei Visana nur die Zusatzversicherungen Ambulant, Komplementär, Maxica, Spital, Hopital, Basic oder Heilungskostenzusatz abgeschlossen haben, erhalten Sie ebenfalls eine Visanakenntkarte. Diese fällt jedoch nicht unter den europäischen Standard.

### Einfach und unkompliziert – Ihre Visanakenntkarte auch digital

Mit der myVisana-App haben Sie Ihre digitale Visanakenntkarte stets zur Hand. Zeigen Sie Ihre digitale Visanakenntkarte via Smartphone und Ihr Arzt, die Apotheke oder das Spital kann mittels Barcode die Informationen Ihrer Visanakenntkarte schnell und einfach abrufen. Oder scannen Sie einfach den QR-Code Ihres Leistungserbringers mit Ihrer App und schon erscheinen die Daten Ihrer Krankenversicherung auf dem Bildschirm des Leistungserbringers.

**Gut zu wissen:** Bitte beachten Sie, dass es keine Auflage an die Leistungserbringer gibt, dass sie die digitale Visanakenntkarte akzeptieren müssen.

### Wann kann ich meine neue Visana-Visanakenntkarte einsetzen?

- Sie sind neu bei Visana versichert? Ihre Visanakenntkarte können Sie ab dem Datum einsetzen, an dem Ihre Versicherung beginnt.
- Sie sind bereits bei Visana versichert? Ihre Ersatzkarte können Sie ab sofort benutzen. Falls Sie noch im Besitz der alten Karte sind, können Sie diese vernichten.
- Ihre alte Visanakenntkarte bei Visana läuft bald ab: Bitte verwenden Sie Ihre neue Visanakenntkarte erst nach dem Ablaufdatum Ihrer alten Karte

### Wie muss ich vorgehen, wenn ich die Grund- und Zusatzversicherungen bei unterschiedlichen Krankenversicherern abgeschlossen habe?

Weisen Sie in diesem Fall bei Arzt-, Apotheken- oder Spitalbesuchen bitte immer alle Visanakenntkarten vor.

### Wie funktioniert der Medikamentenbezug?

Mit der Visana-Visanakenntkarte und einem ärztlichen Rezept können Sie in Schweizer Apotheken entsprechend den gesetzlichen Vorgaben resp. Ihrer Versicherungsdeckung bargeldlos Medikamente beziehen. Die Abrechnung erfolgt direkt zwischen der Apotheke und Visana. Visana stellt Ihnen danach nur noch die Kostenbeteiligung (Franchise/Selbstbehalt) in Rechnung.

### Wie gehe ich bei medizinischen Notfallsituationen im Ausland vor?

Erkranken Sie oder haben Sie einen Unfall in einem EU- oder EFTA-Land, sorgt die Visanakenntkarte dafür, dass alle benötigten medizinischen und pflegerischen Leistungen erbracht werden, sofern Sie die Grundversicherung bei Visana abgeschlossen haben. Für diese gelten die Gebührensätze und die Rechtsvorschriften des Staates, in dem Sie sich aufhalten. Nehmen Sie deshalb Ihre persönliche Visana-Visanakenntkarte auch bei Aufenthalten ausserhalb der Schweiz mit. Sie dient Ihnen als Versicherungsnachweis im europäischen Ausland (EU/EFTA-Raum). In Notfällen können Ärzte und Spitäler direkt mit Visana abrechnen und Sie müssen in den meisten Fällen keine eigenen Direktzahlungen leisten.

### Wie muss ich vorgehen, wenn ich meine Visanakenntkarte beschädigt habe oder sie nicht funktioniert?

Sie können unkompliziert eine neue Visanakenntkarte nachbestellen. Wenden Sie sich dazu an Ihre Agentur oder geben Sie Ihre Bestellung online auf: [visana.ch/visanakenntkarte](http://visana.ch/visanakenntkarte). Falls Sie einen Aufenthalt in der EU planen, stellen wir Ihnen gerne als vorübergehenden Ersatz für die europäische Krankenversicherungskarte eine provisorische Ersatzbescheinigung zu.

### Wie muss ich vorgehen, wenn ich meine Visanakenntkarte verloren habe?

Bitte nehmen Sie in diesem Fall umgehend Kontakt mit uns auf, damit wir Ihre Visanakenntkarte sperren und Ihnen eine neue Visanakenntkarte zustellen können. Falls Sie einen Aufenthalt in der EU planen, stellen wir Ihnen gerne als vorübergehenden Ersatz für die europäische Krankenversicherungskarte eine provisorische Ersatzbescheinigung zu.

### Warum hat meine Visanakenntkarte einen Mikrochip?

Ärzte, Apotheker und Spitäler können über den Mikrochip Daten zu Ihrer Versicherungsdeckung abrufen. Das vereinfacht die Abrechnung. Auf dem Mikrochip sind die gleichen administrativen Daten wie auf der Visanakenntkarte gespeichert.

### Kann ich den Abfragedienst bei der Visanakenntkarte sperren?

Sie haben die Möglichkeit, für die Zusatzversicherungen den elektronischen Abfragedienst zu sperren. Wenden Sie sich dafür bitte an Ihre Agentur.

**Gut zu wissen:** Bitte beachten Sie, dass es nach der Sperrung nicht mehr möglich ist, sämtliche Medikamente, die Visana Ihnen aus den Zusatzversicherungen vergütet, bargeldlos bei den Apotheken zu beziehen.

### Für was wird der PUK (persönlicher, elektronischer Schlüssel zur Entsperrung) benötigt?

Den PIN können Sie benutzen, wenn Sie Ihre persönlichen Daten schützen möchten. Der PIN ist auf dem Kartenträger, unterhalb der Visanakenntkarte aufgedruckt. Den PUK dient einzig dazu, nach fünfmaliger falscher PIN-Eingabe nochmals fünf Eingabeversuche zu erhalten. Visana kennt den PUK nicht. Bitte bewahren Sie deshalb Ihren PUK-Code sorgfältig auf.