



## Merkblatt Auskunftsdienst

Das VeKa-Center unterstützt die medizinischen Leistungserbringer im Auftrag der teilnehmenden 42 Krankenversicherer bei der Anwendung der Versichertenkarte (VeKa) für korrekte und aussagefähige Daten bei den administrativen Prozessen. Dies insbesondere im Ausnahmefall, wo die Versicherten ihre Versichertenkarte beim Leistungsbezug nicht mit sich führen oder ihre technische Einrichtung nicht funktioniert.

**E-Mail:** [veka-abfragedienste@sasis.ch](mailto:veka-abfragedienste@sasis.ch)

**Telefon:** +41 32 625 42 22 für Spezialfälle

Bei der Benutzung dieses kostenlosen Auskunftsdienstes sind folgende Bedingungen einzuhalten:

- **Verwenden Sie die Excel-Datei für die tägliche Anfrage per E-Mail:** Wir weisen Sie darauf hin, dass täglich mehrere hundert Abfragen beantwortet werden. Damit die Effizienz und die Qualität sichergestellt werden kann, bitten wir Sie, uns Ihre Abfragen gesammelt und nur ein Mal pro Tag per E-Mail zu senden. Anfragen per E-Mail und mit der offiziellen Excel-Datei werden zuerst bearbeitet
- **Beachten Sie die Bedienungsanleitung für die Excel-Datei:** Tragen Sie die korrekten Daten wie Name, Vorname und das vollständige Geburtsdatum (Pflichtfelder) in die für Sie vorgefertigte Excel-Tabelle ein. Für weitere Angaben wie Policen-Nummer, AHV-Nummer und Angaben zur Versicherung sind wir Ihnen dankbar. Da wir nur eindeutige Treffer erhalten, sind wir auf gute Datenqualität (korrekte Schreibweise: Name, Vorname, Geburtsdatum) von Ihnen angewiesen. Die Excel-Datei und andere Informationen finden Sie unter [www.sasis.ch/veka/auskunftsdienst-versichertenkarten](http://www.sasis.ch/veka/auskunftsdienst-versichertenkarten).
- **Der Datenschutz und die Verordnung Versichertenkarte (VVK) müssen eingehalten werden:** Die Daten dürfen nur für die Rechnungsstellung verwendet werden. Sie erhalten in der Rückmeldung Ihrer Abfrage die Nummer der Versichertenkarte der Grundversicherung, damit Sie eine offizielle Anfrage (Art. 15 VVK) beim VeKa-Center vornehmen können.
- **Die Verwendung unserer Antwort ist vorgeschrieben:** Die Nummer der Versichertenkarte und die AHV-Nummer müssen in Ihre Patientenbewirtschaftungs-Software übernommen werden und auf der Rechnung (Art. 14 VVK) aufgeführt werden (Art. 59 KVV). Die Versicherten sind darauf hinzuweisen, dass sie die VeKa beim nächsten Mal vorweisen müssen (Art. 10 VVK). So kann der administrative Aufwand in Zukunft für Sie und für uns reduziert werden.
- **Pro Telefon kann nur eine Nummer bekannt gegeben werden:** Bitte benutzen Sie die Hotline nur in Not oder Spezialfällen.

**Öffnungszeiten:** Montag bis Freitag 08:00 bis 12:00 und 13:00 bis 17:00 Uhr.

**Ausnahme:** Beachten Sie, dass das VeKa-Center aus technischen und rechtlichen Gründen im Auskunftsdienst noch keinen Zugriff auf die Daten der Helsana besitzt. Bitte wenden Sie sich direkt an die Helsana.

**Web-Applikation:** Sie können mit der Web-Applikation „vvk-online.ch“ eigenhändig Abfragen durchführen.

**Zusätzliche Informationen:** Bei Fragen sind wir gerne für Sie da. Bitte kontaktieren Sie uns per E-Mail [veka-abfragedienste@sasis.ch](mailto:veka-abfragedienste@sasis.ch) oder informieren Sie sich auf unserem Web-Portal [www.sasis.ch](http://www.sasis.ch).

Das Team des VeKa-Centers bedankt sich für Ihre Mitarbeit. ■

