

MIT UNS BLEIBEN SIE GESUND

Die Welser **GESUNDHEITSMESSE** – die BVA war dabei erfolgreich vertreten.

Die Welser Gesundheitsmesse war mit rund 20.000 Besuchern die größte Veranstaltung dieser Art in Österreich. Das Angebot der Aussteller und Referenten erstreckte sich von Fitness über Gesundheit, Schönheit, Wellness, Ernährung, medizinische Beratung, Altenpflege und diversen paramedizinischen Methoden.

Die Österreichischen Sozialversicherungen waren durch die AUVA und die Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter (BVA) mit dem Schwerpunkt Herz-Kreislauf-Rehabilitation, in dessen Rahmen auch das Herz-Kreislauf-Rehabilitationszentrum und Kurhaus „Austria“ der BVA in Bad Schallerbach präsentiert wurde, vertreten.

Die mediale Vorstellung der BVA und des RZ „Austria“ erfolgte zweimal täglich auf der Radio-Oberösterreich-Bühne in Doppelconference durch ORF-Lady Barbara Karlich und Prim. Univ.-Prof. Dr. Peter Schmid. Der Sinn der Präsentation war, Versichertennähe zu zeigen und einen Einblick in den Leistungskatalog der BVA zu gewähren. Der Messestand war nach dem Krankenhaus Wels der zweitgrößte Stand und der zweifellos medial auffallendste der gesamten Gesundheitsmesse.

Vertreten war die BVA durch den Leiter der Landesstelle für Oberösterreich, Herrn Direktor Ferdinand Hanl, den ärztlichen Leiter des RZ „Austria“,



▲ **Doppelconference.** ORF-Lady Barbara Karlich und Dr. Schmid

Prim. Univ.-Prof. Dr. Schmid, bzw. der Pflegedienstleiterin Frau Bärbel Knorr, die zusätzlich durch zwei Ärzte, zwei Psychologen, zwei Diätassistentinnen, einen Sportwissenschaftler, eine MTF, eine DGKS und zwei EDV-Systembetreuer unterstützt wurden.

Die Gesundheitsstraße umfasste Ernährungsberatungen, psychologische Beratungen inklusive Biofeedback, persönliche Gespräche mit den Ärzten und Diätassistentinnen bezüglich Lifestyle, Herzinfarkt und Schlaganfall. Die herausragendsten Leistungen waren im Rahmen der Diagnosestraße in drei Tagen 570 Serumcholesterin- und 500 Blutzuckerbestimmungen sowie 422 Körperfettmessungen mit anschließender Diskussion mit den Versicherten.



▲ **Auffallend.** Der BVA-Stand war der zweitgrößte bei der Gesundheitsmesse

Zusätzlich gab es zweimal täglich Vorträge über „Gut gefüttert – schlecht ernährt“, „Liebe, Lust und Leidenschaft – Sex im Alter“, „Fit mach mit“ – „Bewegungstherapie für Herzpatienten“ sowie zwei Workshops mit dem Thema „Tiefenmuskelentspannung“ und „Fit mach mit – Zirkeltraining Wirbelsäule“.

Das Echo nicht nur der BVA-Versicherten, sondern von zahlreichen anderen Besuchern war hervorragend, die Anerkennung für die Leistungen der BVA bzw. des RZ „Austria“ auch von Nicht-BVA-Versicherten beeindruckend. Alles in allem war die Veranstaltung eine geglückte mediale Präsentation und ein weiterer Leistungsnachweis der Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter. ■

Jährlich werden in den Landes- und Außenstellen der BVA über 800.000 Kunden telefonisch betreut, das sind pro Arbeitstag fast 4000 Anrufe. Diese Kundenkontakte wurden bisher von den Sachbearbeitern neben der Bearbeitung der schriftlichen Geschäftsfälle miterledigt – eine organisatorische Trennung dieser beiden Tätigkeiten stellte sich daher immer mehr als notwendig heraus. Die BVA hat daher die Einrichtung von Telefon-Service-Centern beschlossen.

Direkt zum Kundenbetreuer. Für alle Fragen zu Leistungen und Standesführung der BVA sowie für grundsätzliche Auskünfte zu Behandlungsbeitrag, erweiterter Heilbehandlung und Unfallversicherung – in Linz zusätzlich auch für Fragen der Vertragspartnerabrechnung – steht Ihnen unter der Telefonnummer 050405 Ihr Kundenbetreuer in Ihrer Landesstelle zum Ortstarif zur Verfügung. Ziel ist es, dass die einlangenden Kundentelefonate unmittelbar, längstens aber innerhalb von 4-mal Läuten entgegengenommen werden und dass 70 Prozent der einlangenden Anfragen sofort im Service-Center erledigt werden. Nur jene Anfragen, zu deren Beauskunftung ein bereits vorliegendes Aktenstück notwendig ist, werden an die jeweilige Fachabteilung weitergeleitet.

Wie die Leiterin des Service-Centers Wien, „Supervisor“ Gertrud Schebesta, berichtet, konnten diese Vorgaben in der Praxis bislang deutlich unterboten werden. „Die durchschnittlichen Wartezeiten am Telefon liegen zwischen drei und 18 Sekunden – und das bei 95 Prozent aller Anrufe!“

Automatisch zu Ihrer Landesstelle. Eine BVA-Telefonnummer (050405) für ganz Österreich – und doch direkt zu Ihrem Kundenbetreuer. Dies funktioniert deshalb, weil die Kundenge-



◀ **Ziel der BVA ist es, dass alle Anfragen allgemeiner Natur, zu deren Beantwortung also kein physischer Akt notwendig ist, sofort im Service-Center erledigt werden**

RUFEN SIE UNS AN

Unter der **SERVICENUMMER** 050405 sind die Kundenbetreuer der BVA österreichweit zum Ortstarif für Sie da!

sprache aus dem Festnetz – das sind 95 Prozent aller einlangenden Anrufe – automatisch ursprungsbezogen in die zuständige Landes- bzw. Außenstelle weitergeleitet werden. Ein Anrufer aus Kitzbühel etwa wird sofort mit der Landesstelle Innsbruck verbunden. Bei Anrufen von Mobilnetzen sowie aus dem Ausland (0043/50405) wird diese Zuordnung mittels einer IVR-Lösung umgesetzt – das heißt, der Anrufer kann durch Tastenauswahl seine gewünschte Weiterverbindung auswählen.

Selbstverständlich gibt es aber auch weiterhin die Möglichkeit, die Landes- und Außenstellen der BVA unter den gewohnten Rufnummern zu erreichen, bleiben doch alle bisher geltenden Rufnummern – und natürlich auch alle Durchwahlklappen – bestehen. Dies wird in der Regel alle Anfragen betreffen, zu denen es bereits einen Schriftverkehr gibt. Und natürlich ist auch der automatische Bestellservice für Arzthilfescheine und Zahnscheine unter der

österreichweit einheitlichen Nummer 0810 00 40 50 unverändert aktiv.

Vorteile für BVA-Kunden. Die Einführung der bundesweit einheitlichen Rufnummer 050405 für Kundenanfragen bewirkt nunmehr die Trennung der Kundentelefonie von der Verwaltungstelefonie; dadurch steigt natürlich die telefonische Erreichbarkeit der BVA – längere Wartezeiten gehören also, wie bereits erwähnt, in Zukunft der Vergangenheit an. Zudem bringt diese eine BVA-Telefonnummer (050405) für ganz Österreich, ohne weitere Vorwahl, auch eine finanzielle Ersparnis für Versicherte mit sich, kommt doch hinkünftig für alle Festnetzanrufe nur mehr der Ortstarif zum Tragen. Und Gertrud Schebesta kennt noch einen Vorteil: „Weil die telefonische Beauskunftung nun von der Aktenbearbeitung getrennt ist, können die einlangenden Akte konzentrierter – und daher schneller – bearbeitet werden.“ ■