

# gesundheitservice360° – mach(t) mich stark

Liebe Vertriebspartnerinnen,  
liebe Vertriebspartner,

der gesundheitservice360° steht Ihren Kunden **immer zur Seite** – von Prävention über Betreuung im Krankheitsfall bis hin zur Nachsorge. Wir schenken Ihren Kunden eine gute Beratung, Zeit, eine umfassende Betreuung und Unterstützung zu **allen medizinischen Fragen** – digital, individuell und persönlich. Informieren Sie sich jetzt über unsere vielseitigen Services und Leistungen.

Lassen Sie die Gelegenheit nicht verstreichen, dieses umfangreiche Betreuungs- und Unterstützungsangebot aktiv bei Ihren Kundengesprächen zu bewerben.

Das Gesundheitstelefon steht Ihnen und Ihren Kunden zu Gesundheitsfragen jederzeit unter der Rufnummer 0221 148-41444 zur Verfügung.

Zum wiederholten Male in Folge hat Focus Money unseren gesundheitservice360° mit Bestnote ausgezeichnet!



Der gesundheitservice360°

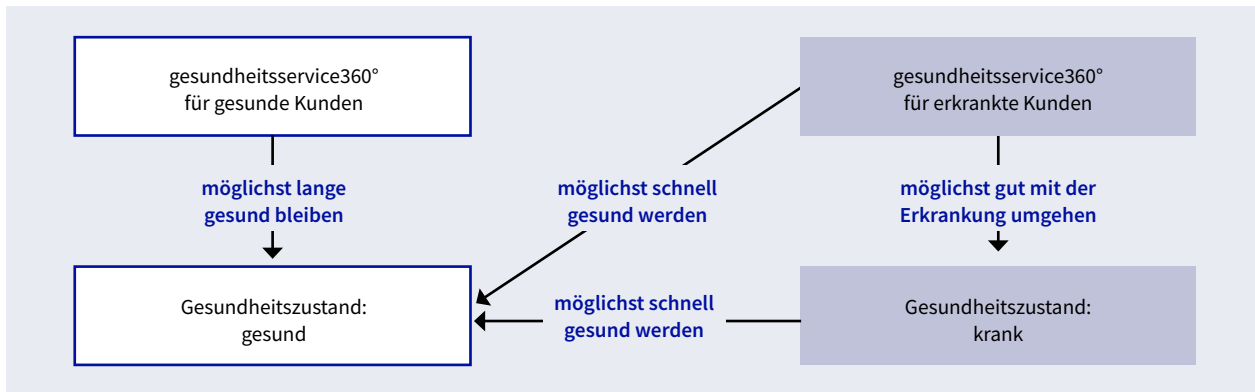
- bietet zusätzlich **qualitative Argumente** für den Verkauf von Krankenversicherungen von AXA und DBV
- bietet Ihren Kunden eine optimale und kostenlose Unterstützung mit zahlreichen **Serviceleistungen** und **Coachings** an und fördert so die **Gesundheit** Ihrer Kunden
- betreute rund 201.000 Kunden in 2023
- bietet ein breites Kooperationsnetzwerk mit 5.500 ambulanten Partnern, 184 Kliniken und vielen weiteren Gesundheitspartnern (Stand Oktober 2023)
- trägt zur **Beitragsstabilisierung** bei, denn jährlich können durch unser Leistungs- und Gesundheitsmanagement Kostensteigerungen um zweistellige Millionenbeträge reduziert werden
- vermeidet die Progression von Krankheiten und somit die Verschlechterung des Gesundheitszustandes. Dies trägt ebenfalls zur **Abmilderung des Leistungsanstieges** und damit zu langfristig bezahlbaren Beiträgen bei
- führt zur erhöhten **Kundenzufriedenheit** und **Kundenbindung** und zeigt, dass AXA bei Ihren Kunden der Gesundheitspartner erster Wahl ist

Nachfolgend erhalten Sie Informationen zum gesundheitservice360°. Dieser besteht aus den in den letzten Jahren stetig ausgebauten umfangreichen Services des Gesundheitsmanagements von AXA. Ihre krankenvollversicherten Kunden profitieren von einem interdisziplinären Team von Experten und Spezialisten und besonderen Serviceleistungen. Der gesundheitservice360° sorgt somit für eine optimale medizinische Behandlung und Betreuung Ihrer Versicherten.

Gerne berät Sie der Bereich Leistungs- und Gesundheitsmanagement als kompetenter Ansprechpartner, der zudem mit den verschiedenen Dienstleistern des Gesundheitsmarktes (Ärzte, Krankenhäuser, Rehaeinrichtungen, Hilfsmittelanbieter etc.) in intensivem Kontakt steht.

## Der gesundheits-service360° – unser grundsätzlicher Ansatz

Ganz gleich, in welcher Gesundheitssituation sich Ihre krankenvollversicherten Kunden befinden – der gesundheits-service360° der AXA Krankenversicherung bietet gesunden und erkrankten Kunden attraktive Mehrwerte. Der gesundheits-service360° unterstützt Ihre Kunden im Präventionsfall, vor allem aber auch bei der Begleitung im Krankheitsfall und in der Nachsorge.



### Vorteile des gesundheits-service360° für gesunde Kunden

Um die Gesundheit und das Wohlergehen Ihrer Kunden langfristig zu erhalten, bietet der gesundheits-service360° Ihren Versicherten zahlreiche Präventionsangebote, Vorsorge- und Impfschutzmaßnahmen sowie Kostenerstattung für umfangreiche Zahnprophylaxemaßnahmen.

Darüber hinaus ist das medizinische Gesundheitsmanagement die Beratungseinheit des gesundheits-service360°. Ärzte unterschiedlicher Fachrichtungen, Heilpraktiker und pharmazeutisch-technische Assistenten bieten professionelle Beratung in allen medizinischen Belangen.

### Vorteile des gesundheits-service360° für erkrankte Kunden

In enger Abstimmung mit den Leistungserbringern verstehen wir uns als Dienstleister und als einzubindende Fachexperten, insbesondere bei der Begleitung im Krankheitsfall. Sowohl die Betreuung chronisch Kranker und Schwerstkranker, als auch eine kompetente Anlaufstelle zur Organisation der Bereitstellung von Hilfsmitteln durch unseren Hilfsmittel-Service gehören zu den Vorteilen des gesundheits-service360°. Detaillierte Informationen zu den Inhalten dieser Angebote erhalten Sie auf den nachfolgenden Seiten.

# Wichtige Fragen zum gesundheitservice360° – Alles auf einen Blick

## 1. Wer kann den gesundheitservice360° in Anspruch nehmen?

Anspruch auf den gesundheitservice360° haben alle Kunden der privaten Krankenvollversicherung und Krankenversicherte mit Beihilfeanspruch der AXA und der DBV Krankenversicherung, ausgenommen sind Basis- und Standardtarif. Zusatzversicherte können den gesundheitservice360° nicht in Anspruch nehmen.

## 2. Seit wann gibt es den gesundheitservice360°?

Die Bezeichnung gesundheitservice360° wird seit Juli 2012 kommuniziert. Vorgänger des gesundheitservice360° ist der Aktive Gesundheits-Service, den es seit dem Jahr 2000 gibt. Seitdem wurden mehrere tausend Schwersterkrankte und -verletzte begleitet. Rund 201.000 Kunden wurden in 2023 von uns betreut.

## 3. Was kostet der gesundheitservice360° den Kunden?

Der gesundheitservice360° kostet Ihren Kunden keinen Mehrbeitrag, sondern ist eine freiwillige Inklusiv-Leistung.

## 4. Welche Leistungen umfasst der gesundheitservice360°?

Der gesundheitservice360° bietet z. B. Präventionsangebote zum Erhalt der Gesundheit, qualifizierte medizinische Beratung rund um die Uhr, umfassende und innovative Versorgung im Krankheitsfall und Gesundheitsexperten, die sich direkt vor Ort kümmern. Dies ist nur ein kleiner Ausschnitt aus dem Leistungsumfang.

## 5. Was habe ich als Vertriebspartner vom gesundheitservice360°?

Der gesundheitservice360° ist ein Rundpaket aus meist kostenfreien Serviceleistungen, das optimal als zusätzliches Verkaufsargument einer Krankenversicherung von AXA oder DBV genutzt werden kann. Durch die Unterstützung von gesunden und bereits erkrankten Kunden, sollen eine Verschlechterung des Gesundheitszustands oder Folgeerkrankungen vermieden werden. Dies trägt zur Abmilderung des Leistungsausgabenanstiegs und damit zu langfristig bezahlbaren Beiträgen bei. Bei Bestandskunden ergeben sich durch die vielfältigen Leistungen zahlreiche Kontaktanlässe.

## 6. Bieten so etwas nicht alle Mitbewerber an?

Auch andere Private Krankenversicherer bieten medizinische Serviceleistungen an. Allerdings wissen wir durch unsere Siegel und Auszeichnungen, dass die Quantität und Qualität unserer Services einen Spitzenplatz einnehmen und so bei anderen Versicherungen kaum geboten werden.

## 7. Kann man den gesundheitservice360° als Einzelpaket kaufen?

Der gesundheitservice360° steht exklusiv den Kunden von AXA und DBV mit privater Krankenvollversicherung oder Krankenversicherten mit Beihilfeanspruch kostenfrei zur Verfügung. Der Erwerb aller oder einzelner Leistungen des gesundheitservice360° ohne Krankenvollversicherung von AXA oder Beihilfetarif der DBV ist nicht möglich.

## 8. Wieso werden durch den gesundheitservice360° Kosten gespart?

Zum Beispiel helfen eine gesunde Lebensführung, der richtige Tipp zur richtigen Zeit, Kooperationen mit ausgewählten Ärzten und Kliniken, regelmäßige Vorsorgeuntersuchungen, eine optimale medizinische Betreuung und Behandlung gesund zu bleiben oder das Fortschreiten der Erkrankung und Folgeerkrankungen zu vermeiden. Und für eine Krankenversicherung sind gesunde Kunden wirtschaftlich immer günstiger als tendenziell kranke Kunden.

### gesundheitservice360° – mach(t) mich stark

#### Für ein gesünderes Leben

Die eigene Gesundheit aktiv stärken und dabei die passende Unterstützung bekommen: Das ist das Ziel des gesundheitservice360°.

Entdecken Sie unsere exklusiven Mehrwertangebote unter [axa.de/gesundheitservice](https://axa.de/gesundheitservice)



# Welche digitalen Services bietet der gesundheits-service360°?

Mit unseren digitalen Angeboten im Rahmen des gesundheits-service360° werden wir sich verändernden Kundenerwartungen gerecht. Durch die digitalen Prozesse erleichtern wir den Alltag des Kunden und erreichen eine schnellere Kundenkommunikation. Das steigert nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern wir gestalten auch effizientere Prozesse in der innovativen Gesundheitsversorgung. Beispielhaft bieten wir folgende digitalen Services schon heute:

## Services zur Prävention

### Meine-gesunde-Seele.de

- Webportal von IVP in Kooperation mit AXA rund um die psychische Gesundheit (Stress, Burnout, Depression etc.)
- Bereitstellung von qualitätsgesicherten Informationen
- Online-Selbsthilfeprogramm zur Stressprävention

### App SkinVision

- Früherkennung von Hautveränderungen und Hautkrebs

### Preventicus Heartbeats

- App zur Schlaganfallprävention
- Erkennen von Herzrhythmusstörungen

## Services zur Unterstützung im Krankheitsfall

### Meine-gesunde-Seele.de

- Webportal von IVP in Kooperation mit AXA rund um die psychische Gesundheit (Stress, Burnout, Depression etc.)
- Bereitstellung von qualitätsgesicherten Informationen

### Novego und Video-Psychotherapie

- Webbasiertes therapeutisches Unterstützungsprogramm für Personen mit Burnout, Depressionen, Angst- oder Schlafstörungen sowie Stress
- Möglichkeit einer leitliniengerechten kognitiven Verhaltenstherapie bequem von zu Hause aus

### BetterDoc – Spezialistensuche & Zweitmeinung

- Vermittlung zu Top-Experten innerhalb von 48h – speziell für komplexe Diagnosen und seltene Erkrankungen
- Ärztliche Zweitmeinung und individuelle Behandlungsempfehlungen
- Unabhängig, individuell und kostenfrei für AXA-Vollversicherte
- <https://www.betterdoc.org/partner/axa>

### Manoa – Blutdruckcoach

- App zur individuellen Unterstützung im alltäglichen Umgang mit Bluthochdruck.

### Symptom-Check

- Ersteinschätzung und Bewertung von Krankheitssymptomen
- Angabe von möglichen Ursachen und Empfehlungen für die nächsten Schritte
- 24/7 und kostenlos nutzbar

### Online-Arzt

- Medizinische Beratung bequem von zuhause oder unterwegs
- Video-Sprechstunde oder telefonische Beratung
- Ausstellung eines eRezepts sowie einer Krankschreibung möglich
- Keine Wartezeiten und 24/7 erreichbar

## Weitere digitale Services

### Reise- und Notfall APP

- Kontakt zu einem deutschsprachigen Arzt
- Videoberatung im Ausland
- Zuverlässige weltweite Lokalisierung im Notfall
- Unterstützungsservice, der alle weiteren ambulanten und/oder stationären Schritte im Reiseland veranlasst
- Ärztliche Zweitmeinung vor Behandlung im Ausland

# gesundheitservice360° – mach(t) mich stark Damit Ihre Kunden schon bald sagen können: „Ich fühl mich besser.“

Von der Prävention. Über die Erkrankung. Bis zur Erholung und Begleitung. Ihre Kunden können die Gewissheit haben, dass sie bei uns in guten Händen sind.

## Von der Prävention

Unter Prävention verstehen wir mehr als aktive und gesunde Lebensführung. Deswegen haben wir weitere gezielte und hilfreiche Vorsorgeangebote für unsere Kunden entwickelt. Beispielsweise bieten wir Maßnahmen zur Hautkrebsvorsorge sowie eine jährliche Darmkrebsvorsorge-Aktion in Kooperation mit dem Bund der niedergelassenen Gastroenterologen an. Als bislang einzige private Krankenversicherung haben wir auch ein Angebot zur Schlaganfall-Prävention im Programm.

### Services auf einen Blick:

- Vorsorgemaßnahmen zu Darm- und Hautkrebs
- Impfungen
- Zahnprophylaxe
- Arzneimittelberatung
- Schlaganfall-Prävention
- Stress-Prävention
- Beratung vor Reisen

## Über die Erkrankung

Wir setzen uns dafür ein, dass sich die Gesundheitssituation Ihrer Kunden verbessert. Egal um welche Frage es sich handelt – wir beraten gern ausführlich und persönlich zu allen Fragen rund um die Erkrankungen Ihrer Versicherten. Damit diese sich ganz auf das konzentrieren können, was wirklich wichtig ist: die Gesundheit.

Wir helfen Ihren Kunden, ihre Erkrankung möglichst schnell in den Griff zu bekommen und sind auch im Ausland für sie da. Benötigte Hilfsmittel organisieren wir von der Bestellung bis zur Lieferung. Ihre Kunden profitieren von unseren Kooperationen mit erstklassigen Fachärzten, Kliniken und von begleitenden therapeutischen Maßnahmen.

### Services auf einen Blick:

- Gezielte Hilfe im Krankheitsfall: Patientenbegleitungsprogramme mit individueller Beratung und Unterstützung durch Spezialisten für zahlreiche Krankheitsbilder, optimierte Behandlungspfade, Arzneimitteltherapiesicherheit, Organisation von Hilfsmitteln
- Verkürzte Wartezeiten: Zur ambulanten und stationären Therapie bei psychischen Erkrankungen, zur Anschlussbehandlung, zur ambulanten, fachärztlichen Behandlung
- Orientierung im Gesundheitssektor: Hilfe bei medizinischen Fragen und der Suche nach Gesundheitsexperten über unser Gesundheitstelefon, Beratung vor Ort – z.B. bei Patiententagen, Unterstützung bei der Kommunikation mit Ihrem Arzt, Zweitmeinungsservice
- Innovative Verfahren und E-Health/Telemedizin: Online-Video-Sprechstunde, Online Therapie, Online Unterstützungsprogramme – z.B. Online-Rückentrainer

## Bis zur Erholung und Begleitung

Welche Möglichkeiten haben Ihre Kunden, den Krankheitsverlauf positiv zu beeinflussen oder ihre Situation zumindest besser zu meistern? Wir können sicher etwas tun. So organisieren wir z.B. bei schweren Erkrankungen den Therapieverlauf. Ihre Kunden profitieren von kostenloser Betreuung durch medizinisch ausgebildete Mitarbeiter. Bei uns sind Ihre Kunden in besten Händen – fachlich und menschlich.

### Services auf einen Blick:

- Hilfe, um auch im Alter weiter zu Hause wohnen zu können
- Hilfe bei Bluthochdruck
- Hilfe bei Depression, Burn-Out, Essstörungen, Suchterkrankungen, Ängste, Schizophrenie und weiteren psychischen Erkrankungen
- Hilfe bei Diabetes
- Hilfe bei Schlafstörungen
- Hilfe bei Herzerkrankungen
- Hilfe bei Krebserkrankungen
- Hilfe bei Multipler Sklerose, Alzheimer, Demenz, Morbus Parkinson, ALS oder Querschnittslähmung
- Hilfe bei Rheuma
- Hilfe bei Rückenschmerzen
- Hilfe bei Schlaganfall, Schädelhirntrauma, Hirnblutung, Hirnschädigung und Wachkoma

## Hier finden Sie weitere Informationen zu unseren Services:

- Gesundheitstelefon, für alle Gesundheitsfragen, 24/7 erreichbar: 0221 148 41444
- Fragen zur Auslandsbetreuung: assistance@md-medicus.net; +49 221 148-36505 (PW) oder +49 221 148-36515 (RKV)
- Fragen zum Hilfsmittel-Service: 0221 148-36833
- Onkologische Erkrankungen: onkologie@axa.de; 0221 148-33966
- Akut neurologische Erkrankungen: akutneurologie@axa.de; 0611 363-13565
- Chronisch neurologische Erkrankungen: chron.neurologie@axa.de; 0221 148-24405
- Suchterkrankungen / psych. Beeinträchtigungen: gesundheit@axa.de; 0221 148-43391
- Schwersterkrankungen: gesundheit@axa.de; 0221 148-43391
- Druckstücke im Druckstückshop unter dem Suchbegriff „gesundheitservice360“

## Beispiele zu unseren Services:

### Persönliches Gesundheits-coaching für chronisch Kranke

#### Fallbeispiel **Herzerkrankung**

##### Was war passiert?

Friedrich H., 49 Jahre, hatte Übergewicht und regelmäßig Beschwerden mit dem Herzen. Anhand der bei uns eingegangenen und analysierten hausärztlichen Diagnosen und des Medikamentenbezuges empfahlen wir die Teilnahme am Patientenbegleitungsprogramm.

##### Wie unterstützte AXA?

Unser Angebot bietet dem Patienten – neben der hausärztlichen Betreuung – einen kostenlosen Check und eine regelmäßige erkrankungsspezifische Behandlung in seiner Nähe bei unseren renommierten Fachspezialisten aus dem Bereich der Kardiologie. Die leitlinienorientierte Untersuchung des Kunden zeigte entgleiste Cholesterinwerte und Auffälligkeiten in der Elektrokardiographie (EKG). Nach verschiedenen Untersuchungen wurde die Diagnose einer koronaren Herzerkrankung gestellt. Es wurde ein Behandlungsplan entsprechend den Versorgungsleitlinien für koronare Herzerkrankungen erstellt und die vereinbarten Therapieziele wurden begleitet.

##### Heutige Situation des Kunden

Heute hat sich die körperliche Verfassung des Kunden gebessert. Die Gefahr von Folgeerkrankungen konnte auf ein Minimum reduziert werden.

### Persönliches Gesundheits-coaching für chronisch neurologische Erkrankungen

#### Fallbeispiel **Querschnittsverletzung**

##### Was war passiert?

Thomas A., geb. 1964, ledig, verunglückte lebensgefährlich bei einer nächtlichen Fahrradfahrt.

Er wurde mit einer Querschnittsverletzung (Halbseitenlähmung links und Beeinträchtigung rechte Seite) in eine Klinik eingewiesen.

##### Wie unterstützte AXA?

- Begleitung des 5-monatigen Aufenthaltes; in welchem der Versicherungsnehmer das Selbstkatheterisieren, Transfermaßnahmen (Bett/Rollstuhl), Greifen der rechten Hand etc. erlernte
- Ständiger Kontakt mit den Familienangehörigen
- Organisation der Verlegung in ein spezialisiertes Reha-Zentrum inkl. Transport in Absprache mit der Schwester
- Nach einjährigem stationärem Aufenthalt und ständiger Begleitung durch AXA wurde der Versicherungsnehmer nach Hause entlassen
- Planung der Entlassung von Thomas A. nach Hause (insbesondere in Zusammenarbeit mit der Pflegepflichtabteilung der AXA Krankenversicherung)
- Organisation/Bereitstellung geeigneter Hilfsmittel (Rollstuhl, Pflegebett u. a.)

##### Heutige Situation des Kunden

Herr A. lebt alleine zu Hause und ist auf einen Rollstuhl angewiesen. Er bekommt die Hilfe durch eine Pflegekraft, die in seinem Haus lebt. Auch sein Freundeskreis ist stark involviert und integriert ihn in den Alltag.

### Optimale Koordination & Unterstützung bei Behandlung und Nachsorge sorgt für optimale Versorgung Ihrer Kunden

Wir organisieren beispielsweise:

- neurologische Rehabilitationsmaßnahmen
- stationäre Entwöhnungsbehandlungen
- Dialysebehandlungen

Außerdem unterstützen wir Ihre Kunden im Kontakt mit den behandelnden Ärzten, beispielsweise bei der Organisation einer ambulanten Nachsorgebehandlung. Zudem bieten wir eine intensive Betreuung über einen persönlichen Ansprechpartner vor Ort, um Ihre Kunden beispielsweise bei der Suche nach geeigneten Wohn- und Pflegeeinrichtungen zu unterstützen.

## Persönliches Gesundheits-coaching für Schwersterkrankte

### Fallbeispiel **Alkohol- und Tablettenabhängigkeit**

#### Was war passiert?

Ein Versicherter leidet seit Jahren an schweren Depressionen mit Angst- und Zwangsstörungen. Trotz vermehrten stationären Behandlungen konnte keine Besserung erreicht werden. Es stellte sich heraus, dass sich eine Alkohol- und Tablettenabhängigkeit entwickelt hatte. Ein Verlust des Arbeitsplatzes und der Wohnung drohte.

#### Wie unterstützte AXA?

- Einleitung und Organisation einer stationären Entwöhnungsmaßnahme in entsprechender Fachklinik
- Abklärung der Zahlungsmodalitäten erfolgte direkt mit der Klinik (Kulanzleistung)
- telefonische Kontakte mit dem Versicherungsnehmer während der stationären Entwöhnungsmaßnahme
- nach Entlassung Unterstützung bei der ambulanten Nachsorgebehandlung

#### Heutige Situation

Der Versicherte befindet sich in ambulanter Psychotherapie und besucht regelmäßig eine Selbsthilfegruppe. Es besteht weiterhin telefonischer Kontakt mit seiner persönlichen Ansprechpartnerin bei der Patientenbegleitung von AXA.

### Wichtig

Werfen Sie einen Blick hinter die Kulisse, wenn wir weitere Geschichten von Kunden aber auch von Mitarbeitern oder Vertriebs- und Kooperationspartnern mit Ihnen teilen. Diese sind auf der Website [www.axa.de/gesundheitservice/20-jahre-gesundheitservice360](http://www.axa.de/gesundheitservice/20-jahre-gesundheitservice360) verfügbar. Sie können auch gerne Ihre Kunden auf unsere Landingpage aufmerksam machen.

## Persönliches Gesundheits-coaching für akutneurologische Erkrankungen

### Fallbeispiel **Schlaganfall**

#### Was war passiert?

Herr M., geb. 1965, erlitt einen schweren Schlaganfall. Bei Einlieferung im Akutkrankenhaus war er weder ansprechbar noch konnte er sich bewegen. Er musste künstlich beatmet werden und wurde auf der Intensivstation behandelt.

#### Wie unterstützte AXA?

- Organisation der Verlegung in eine entsprechende Fachklinik
- Begleitung und Abstimmung des Therapieverlaufs während des 9-monatigen stationären Aufenthaltes, in Absprache mit der Lebensgefährtin
- Planung der Entlassung von Herrn M. in eine geeignete Wohneinrichtung/Pflegeeinrichtung
- Organisation/Bereitstellung geeigneter Hilfsmittel (z. B. Beatmungsgeräte, Rollstuhl)
- Direktabrechnung der erforderlichen Hilfsmittel mit dem Sanitätshaus

#### Heutige Situation

Herr M. ist schwerstpflegebedürftig und wird in einer speziellen Wohneinrichtung betreut. Die tägliche Versorgung wird von einem Pflegedienst durchgeführt.

## Persönliches Gesundheits-coaching für Schwersterkrankte

### Fallbeispiel **Bluter**

#### Was war passiert?

Der Sohn eines Versicherungsnehmers kam als Bluter zur Welt. Die Hämophilie ist eine Erbkrankheit, bei der die Blutgerinnung gestört ist. Die Therapie dieser versicherten Person besteht darin, prophylaktisch den fehlenden Faktor zu kompensieren. Es fallen jeden Monat erhebliche Kosten an.

#### Wie unterstützte AXA?

Steuerung an einen entsprechenden Medikamentenhersteller. Die anfallenden Kosten, die sich monatlich auf über 20.000 Euro belaufen, werden von AXA direkt an den Hersteller überwiesen, ohne dass der Versicherte in Vorleistung gehen muss.

#### Heutige Situation des Kunden

Dank der medikamentösen Therapie kann das nunmehr sechsjährige Kind ein relativ normales Leben führen. Die monatlich anfallenden Kosten werden seitens des Herstellers direkt mit AXA abgerechnet.

