

BKK Kundenreport 2021

Qualität von Krankenkassen

Fokus Versichertenperspektive



Online-Befragung



Repräsentativität sichergestellt durch Quotenvorgaben und Gewichtung (Bundesland, Geschlecht, Alter)



n = 5.000, nach Prüfung auf Plausibilität Ausschluss von 272 Fällen



29. Oktober bis 12. November 2020

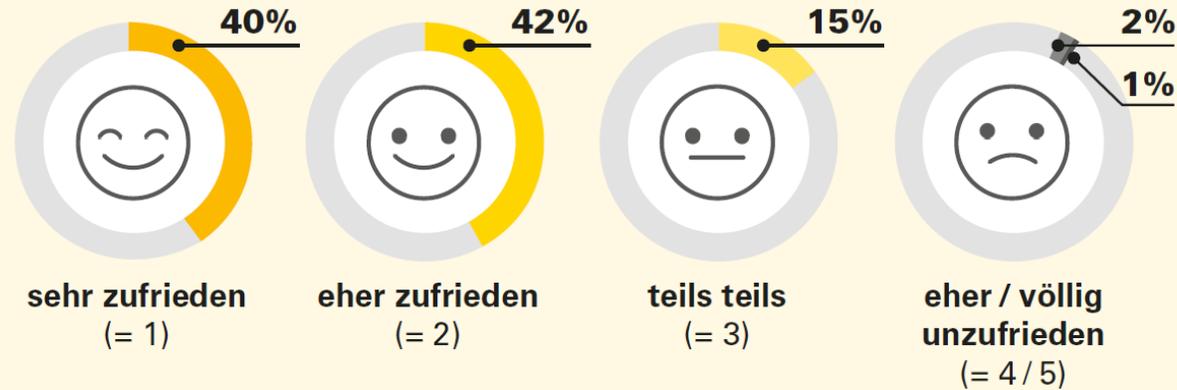


Ziel der Umfrage war es, ein repräsentatives Meinungsbild zur Qualität von Krankenkassen aus Sicht der Versicherten zu erhalten



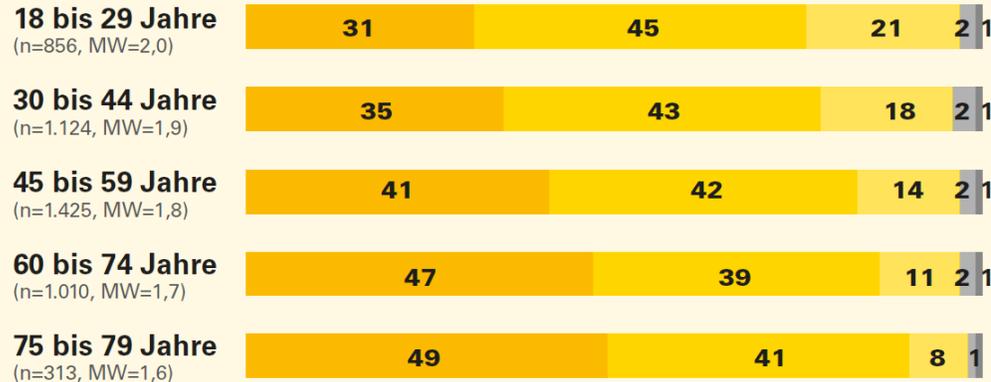
Gesamtzufriedenheit mit der Krankenversicherung

Angaben in % (n=4.728) Mittelwert = 1,8



Zufriedenheit nach Altersgruppen

Angaben in %



- junge Menschen und Personen mit (sehr) schlechtem Gesundheitszustand sind weniger zufrieden.
- Auf die unterschiedlichen Anforderungen von Versichertengruppen müssen Krankenkassen wahrnehmbar eingehen.

1=stimme voll und ganz zu 2=stimme eher zu 3=teils/teils 4=stimme eher nicht zu 5=stimme überhaupt nicht zu weiß nicht

Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot Ihrer Krankenversicherung in Bezug auf...?

Angaben in % und Mittelwert (n = 4.728)



Hilfe zur Suche passender Ärzte, Krankenhäuser, Pflegedienste und Pflegeheime (MW=2,5)



Medizinische Informationen, z. B. Ärzte- und Arzneimittelhotlines (MW=2,5)



Unterstützung bei **Behandlungsfehlern** (MW=2,6)



Erinnerungsservice, z. B. zu Vorsorgeuntersuchungen und Impfungen (MW=2,7)

- Viele Versicherte kennen die Gesundheitsangebote Ihrer Krankenkassen nicht.
- Auch bei Bekanntheit wurden im Durchschnitt nur mittlere Zufriedenheitswerte erreicht

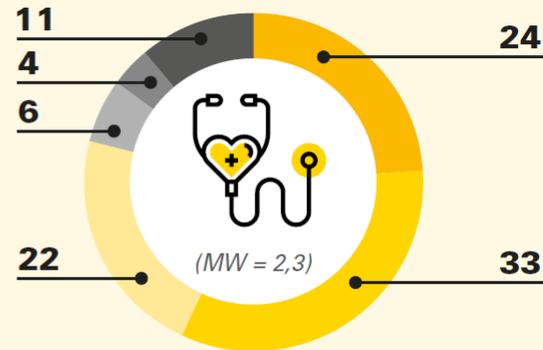
■ 1=stimme voll und ganz zu ■ 2=stimme eher zu ■ 3=teils/teils ■ 4=stimme eher nicht zu ■ 5=stimme überhaupt nicht zu ■ weiß nicht

Unterstützung beim Aufbau von Gesundheitskompetenz durch die Krankenkasse

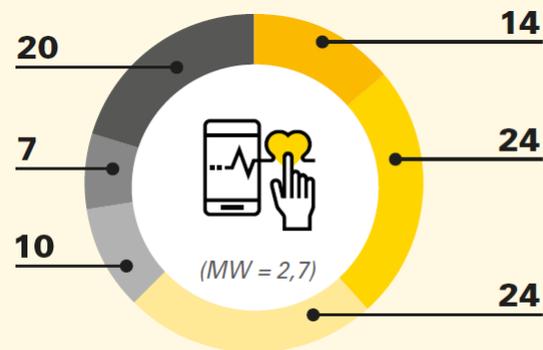
Meine Krankenversicherung hilft mir...

Angaben in % (Mehrfachnennungen)

... zu verstehen, **warum Vorsorgeuntersuchungen hilfreich** sein können (Krebs- früherkennung, Blutzuckertest, Blutdruck)



... mich bei der Auswahl und dem Umgang mit **digitalen Gesundheits-apps** zu unterstützen.

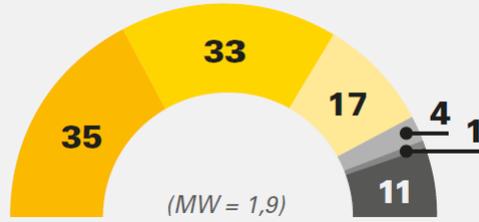


- **Nachholbedarf beim Aufbau von (digitaler) Gesundheitskompetenz: Nur etwas mehr als ein Drittel fühlt sich z.B. beim Umgang mit digitalen Gesundheits-Apps hinreichend unterstützt.**
- **Krankenkassen sind wichtige Partner der Versicherten, um eine adäquate Versorgung zu finden, Gesundheitsinformationen zu verstehen und Therapieangebote zu beurteilen.**

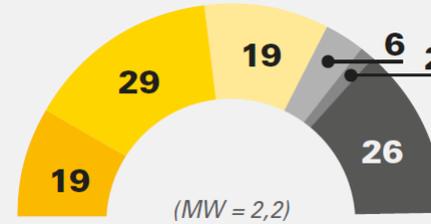
■ 1=stimme voll und ganz zu ■ 2=stimme eher zu ■ 3=teils/teils ■ 4=stimme eher nicht zu ■ 5=stimme überhaupt nicht zu ■ weiß nicht

Bekanntheit digitaler Angebote

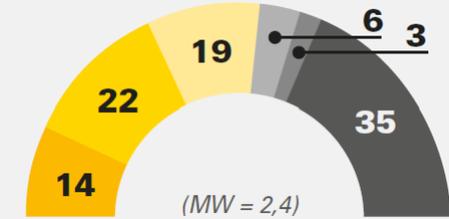
Angaben in % (n = 4.728)



Meine Krankenversicherung bietet online umfassende Möglichkeiten, sich zu informieren, beraten zu lassen und Angelegenheiten zu erledigen (**Online-Geschäftsstelle**).



Meine Krankenversicherung hat attraktive **digitale Informations- und Orientierungsangebote** z. B. Arztfinder, Kliniksuche, Pflege-Navigator.



Meine Krankenversicherung ist stark bei digitalen Unterstützungsangeboten bestimmter Krankheiten, z. B. über **spezielle Apps oder Online-Coachingangebote**.

- Viele Versicherte kennen die digitalen Unterstützungsangebote – seien es Gesundheits-, Informations- oder Orientierungsangebote – nicht.
- Maximal die Hälfte der Befragten stimmt der Frage nach der Bekanntheit der jeweiligen digitalen Angebote zu. Einzig das Vorhandensein einer Online-Geschäftsstelle überzeugt.

■ 1=stimme voll und ganz zu ■ 2=stimme eher zu ■ 3=teils/teils ■ 4=stimme eher nicht zu ■ 5=stimme überhaupt nicht zu ■ weiß nicht

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen voll und ganz bzw, eher in Bezug auf Ihre Krankenversicherung zu?

Angaben in % (n = 4.728)



Ich vertraue darauf, dass meine Krankenversicherung bei der Nutzung meiner Daten die **Datenschutzvorschriften** einhält.



Ich wünsche mir, dass meine Krankenversicherung **künftig Informationen zu Leistungen und Angeboten** noch genauer und passender auf meine **individuelle** Bedarfssituation abstimmt.



Ich würde einer **intensiveren Nutzung** der zu mir **gespeicherten Informationen** und Daten durch meine Krankenversicherung zustimmen, wenn ich im Anschluss auch individueller und bedarfsgerechter versorgt werde.



Ich fühle mich **grundsätzlich gut darüber informiert**, welche Leistungen und Angebote meine Krankenversicherung konkret für mich bereithält.

- **Versicherte vertrauen ihrer Krankenversicherung.**
- **Sie sind offen gegenüber einer individuellen und bedarfsgerechteren Versorgung.**

Haben Sie in den letzten 12 Monaten einen oder mehrere Anträge zur Inanspruchnahme von Leistungen gestellt?

Basis: n = 4.728



Haben Sie in den letzten 12 Monaten bei einer abgelehnten Leistung einen Widerspruch eingelegt?

Mit welchem Ergebnis?

Angaben in % (n = 1906)

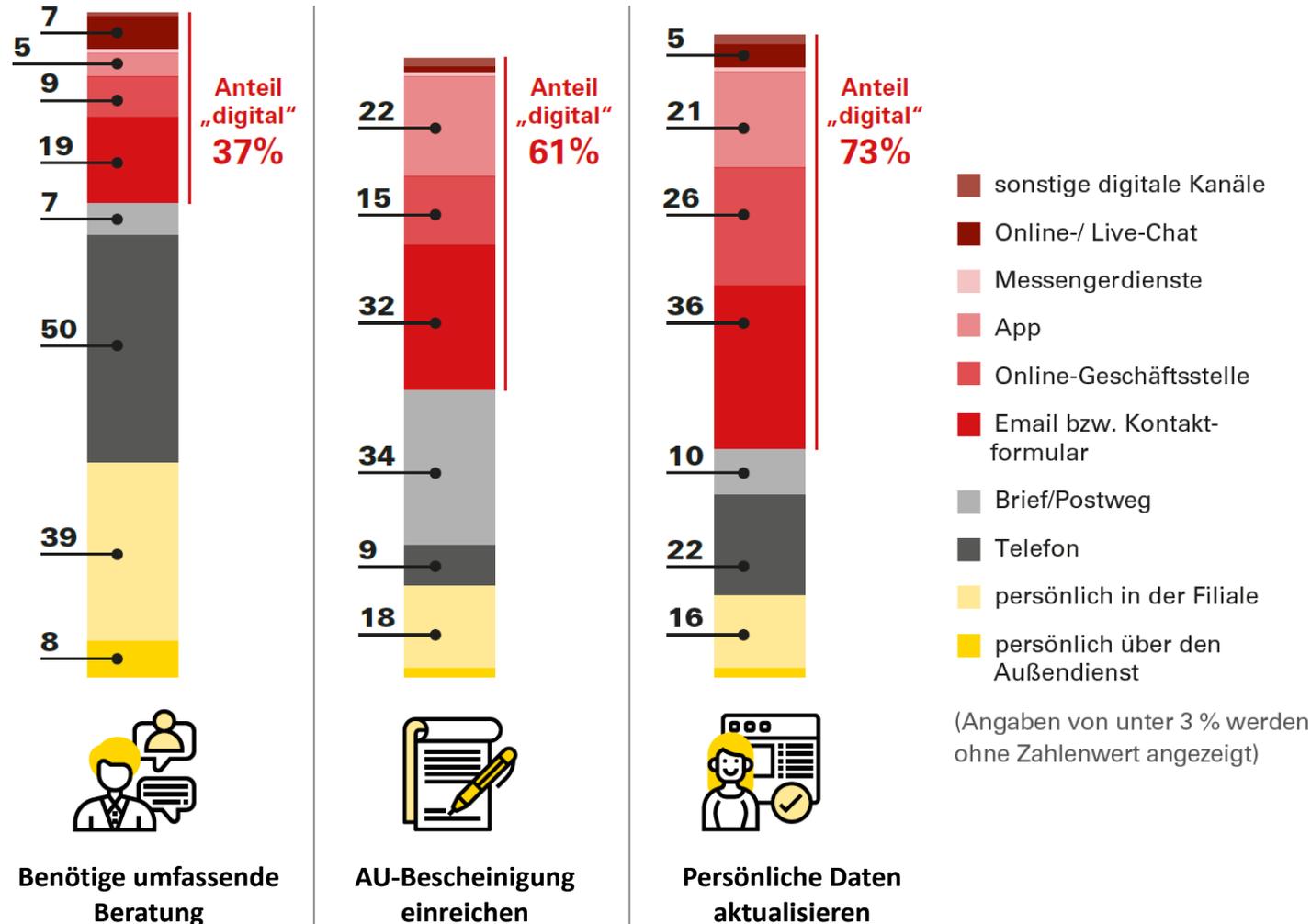


- Ein Großteil der beantragten Leistungen wurde genehmigt.
- Auf knapp die Hälfte der Ablehnungen reagieren die Versicherten mit einem Widerspruch. Ein Viertel der Widersprüche führte zum Erfolg.
- Kennzahlen wie Widerspruchsquoten sind begrenzt aussagefähig, aber ein wichtiger Schritt in Richtung Qualitätstransparenz

Zukünftig bevorzugte Kontaktkanäle nach Anlass

Auf welchem Weg würden Sie sich in Zukunft vorzugsweise zu folgenden Themen durch Ihre Krankenversicherung betreuen lassen wollen?

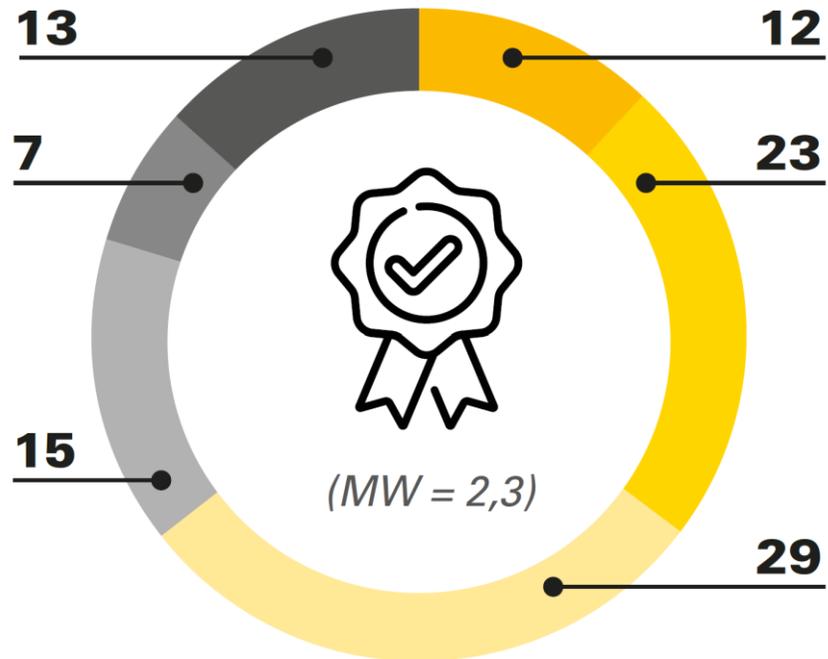
Angaben in % (n = 4.728, Mehrfachnennung, max. 2 Kanäle)



- Mehr digitale Kommunikation, insbesondere bei einfachen Anliegen, gewünscht. Fast drei Viertel der Befragten möchten z.B. persönliche Daten digital aktualisieren.
- Persönliche Kontaktmöglichkeiten dürfen jedoch nicht wegdigitalisiert werden.

Es ist mir gut möglich einzuschätzen, welche Krankenkassen eine hohe Qualität besitzen.*

Angaben in % und Mittelwert (n = 4.728 / *4.336 Fälle nur gesetzliche Krankenversicherte)

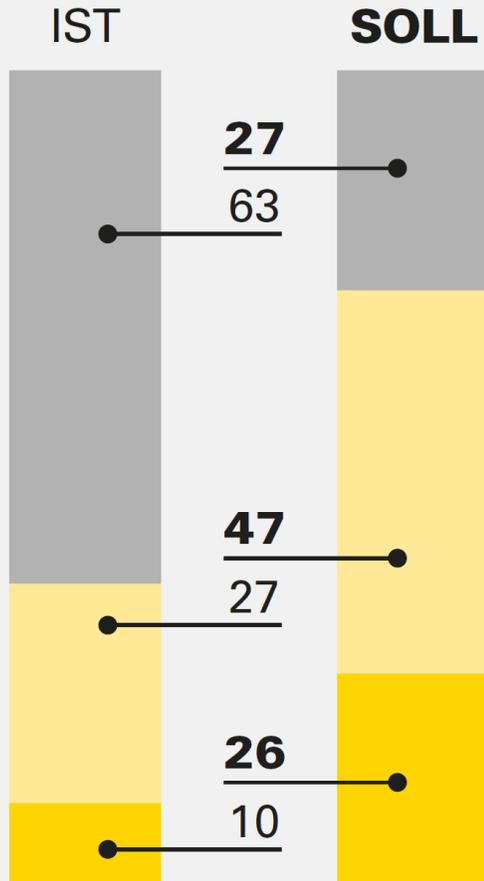


- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| 1=stimme voll und ganz zu | 4=stimme eher nicht zu |
| 2=stimme eher zu | 5=stimme überhaupt nicht zu |
| 3=teils/teils | weiß nicht |

- Nur ein Drittel der befragten Versicherten kann Qualitätsunterschiede zwischen den Krankenkassen sicher beurteilen.
- Im Sinne der Nutzerorientierung ist Transparenz über die Qualität der Krankenkassen zwingend notwendig.

Welche der folgenden Rollen nimmt Ihre Krankenversicherung aktuell aus Ihrer Sicht am ehesten ein bzw. sollte sie zukünftig einnehmen?

Angaben in % (n = 4.728)



Bezahler: Meine Krankenversicherung bezahlt Leistungen, die ich benötige. Mehr Kontakt gibt es nicht.



Kümmerer: Meine Krankenversicherung betreut mich und bietet mir gute Angebote und Leistungen, wenn ich sie brauche.



Lotse: Meine Krankenversicherung hilft mir aktiv, mich im Gesundheitssystem gut zurechtzufinden, organisiert und vernetzt Gesundheitsleistungen für mich.

Nach Mehrheit der Befragten soll ihr Krankenversicherer künftig die Rolle des Kümmerers ein- und auch vermehrt Lotsen-Aufgaben übernehmen.