

Berlin, 7. August 2009

## Versicherte wollen aktive Krankenkassen

### Interesse an zielgruppengerechten Versorgungsangeboten und qualifizierter Information ist groß

**Berlin. Die gesetzlichen Krankenkassen werden längst nicht mehr nur als Beitragseinzugsstelle oder zahlender Dritter zwischen Leistungserbringer und Patient wahrgenommen. Sie sollen vielmehr aktiv Beratung und Unterstützung anbieten, Leistungs- und Qualitätstransparenz herstellen und Aufgaben im Versorgungsmanagement übernehmen. Das zeigen die Ergebnisse einer aktuellen, bundesweit repräsentativen Befragung unter 3.000 gesetzlich Krankenversicherten.**

Für die Versicherten ist die grundsätzliche Erreichbarkeit einer Krankenkasse am wichtigsten: Neun von zehn Versicherten erwarten, dass ihre Krankenkasse telefonisch immer gut erreichbar ist (90,0%). Dabei wünschen sich mehr als 80 Prozent bei ihrer Krankenkasse einen persönlichen Ansprechpartner. Fast drei Viertel der Befragten schätzen ein umfassendes Informationsangebot der eigenen Kasse im Internet (73,8%). Eine Geschäftsstelle vor Ort wird vorwiegend von älteren Versicherten präferiert.

Große Bedeutung hat die gezielte Ansprache und Versorgung von bestimmten Patienten- und Versichertengruppen: Leistungsangebote für chronisch Kranke (84,9%) und spezielle Leistungen für Familien (79,9%) stehen hier an erster Stelle.

Bei der Frage nach weiteren Leistungsangeboten werden vor allem zusätzliche Vorsorgeuntersuchungen für Kinder, neuartige Behandlungsverfahren und Zahnprophylaxe genannt. Andere Leistungen wie die Kostenübernahme für alternative Heilmethoden, zusätzlicher Impfschutz bei Auslandsreisen oder Komfortleistungen im Krankenhaus werden ebenfalls mehrheitlich als wichtig eingeschätzt. Die Prioritäten sind in Abhängigkeit von Alter und Geschlecht sehr unterschiedlich.

Die Versicherten sehen ihre Krankenkasse vermehrt als Dienstleister mit der Aufgabe, Behandlungsabläufe zu optimieren und einen besseren Zugang zum Versorgungssystem zu vermitteln. Konkret geht es dabei um Unterstützung bei der Organisation häuslicher Krankenpflege (86,4%), die Empfehlung von Spezialisten (83,0%) oder eine ärztliche Zweitmeinung (82,3%). Außerdem erwarten die Versicherten von ihrer Krankenkasse ein verbessertes Fall- und Terminmanagement. Dazu zählt vor allem die Vermittlung eines schnellen Arzttermins (79,3%). Jeder Zweite (55,1%) wünscht sich zudem erweiterte ärztliche Sprechstunden, zum Beispiel abends oder am Wochenende. Wie zu erwarten, ist dieser Wunsch vor allem bei berufstätigen Versicherten besonders ausgeprägt (70,0%).

Pressemitteilung vom 7. August 2009

---

In der allgemeinen Beurteilung durch die Versicherten schneiden die gesetzlichen Krankenkassen gut ab: Mehr als zwei Drittel der Befragten äußern sich „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ (68,8%); lediglich 5,7 Prozent sind unzufrieden.

Der seit Jahresbeginn geltende einheitliche Beitragssatz zum Gesundheitsfonds wird überwiegend skeptisch bewertet (58,1%), bedeutet er doch für viele Versicherte zunächst Mehrausgaben. Ein Zusatzbeitrag wird mehrheitlich abgelehnt (72, %). Aktuell rechnet nur ein Fünftel der Befragten (22,3%) damit, dass ihre Krankenkasse bereits dieses Jahr einen Zusatzbeitrag erhebt. Die Mehrheit (70,6%) erwartet für dieses Jahr keinen zusätzlichen Beitrag ihrer Krankenkasse.

Auf die Frage nach der möglichen Verwendung von Beitragsüberschüssen votieren die meisten Versicherten – bei steigender Tendenz mit dem Alter – für eine Investition in das Leistungsangebot ihrer Krankenkasse (62,0%). Lediglich ein gutes Drittel plädiert für eine Ausschüttung als Prämie (36,2%).

Die empirischen Befunde basieren auf einer bundesweit repräsentativen Umfrage von 3.000 GKV-Versicherten ab 18 Jahren. Die Ergebnisse sind im aktuellen WIdO-Monitor zusammengefasst. Er bietet im „Jahr 1 des Gesundheitsfonds“ einen Überblick über die Bedeutung zentraler Merkmale der neuen Krankenkassenwelt aus der Sicht der Versicherten.

Der WIdO-Monitor sowie weitere Informationen auf [www.wido.de](http://www.wido.de).

**Pressekontakt:**

Wissenschaftliches Institut der AOK (WIdO)

Klaus Zok

Tel.: 030 / 34646-2134

E-Mail: [klaus.zok@wido.bv.aok.de](mailto:klaus.zok@wido.bv.aok.de)