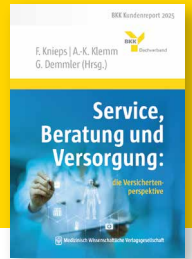


# Service, Beratung und Versorgung: die Versichertenperspektive

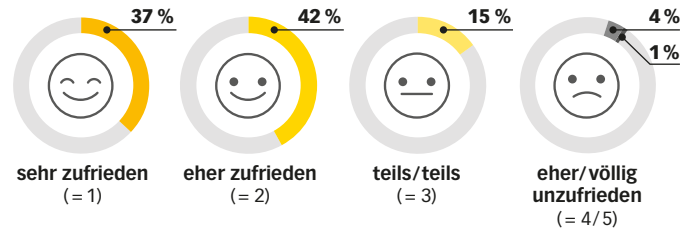


## Zufriedenheit mit der Krankenversicherung

- Die überwiegende Mehrheit (79 %) der befragten Versicherten ist (sehr) zufrieden mit ihrer gesetzlichen Krankenversicherung. Der Kritikeranteil fällt mit lediglich 5 % sehr gering aus. Damit ist die Gesamtzufriedenheit ähnlich hoch wie in der letzten Befragung im Jahr 2022.
- Am besten bewertet wurden von den Versicherten das Servicegeschehen, gefolgt von Versorgungsgestaltung und abschließend Leistungsbereitschaft.

### Gesamtzufriedenheit

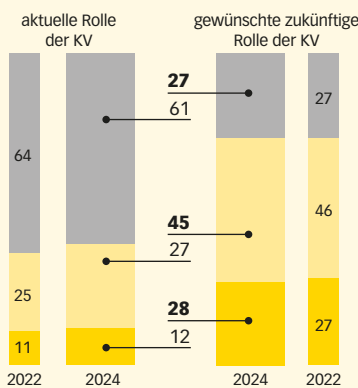
Angaben in % (n = 5.000), Mittelwert = 1,9



## Aktuelle und zukünftig gewünschte Rolle der eigenen Krankenversicherung

Welche der folgenden Rollen nimmt Ihre Krankenversicherung (KV) aktuell aus Ihrer Sicht am ehesten ein / sollte sie zukünftig einnehmen?

Angaben in % (n = 5.000 [2022], n = 5.000 [2024])



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



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



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

- 45 % der Befragten wünscht sich, dass ihre Krankenkasse sie zukünftig stärker betreut und gute bedarfsgerechte Leistungen anbietet („Kümmerer“).
- Mehr als jeder Vierte (28 %) wünscht sich von seiner Krankenkasse eine aktivere Unterstützung bei der Organisation von Gesundheitsleistungen verschiedener Leistungserbringer („Lotse“).
- Es besteht weiterhin großer Handlungsbedarf, was die Schaffung der gesetzlichen Grundlagen hierfür angeht.

## Prävention und Datennutzung

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen voll und ganz bzw. eher in Bezug auf Ihre Krankenversicherung zu?

Angaben in % (n = 5.000)

**58 %**

Meine Krankenversicherung sollte den Fokus noch stärker auf **Prävention und Gesundheitsförderung** legen.

**78 %**

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

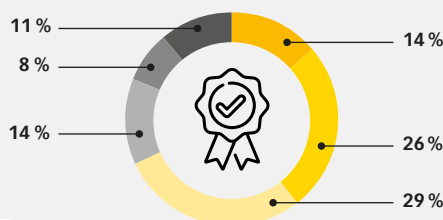
**61 %**

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.

## Qualitätstransparenz ausbaufähig

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

Angaben in % (n = 4.566; nur GKV-Versicherte)



- Die Einschätzung einer hohen Qualität bei Krankenkassen fällt den Versicherten weiterhin schwer: Nur auf 4 von 10 Befragten trifft dies voll und ganz bzw. eher zu.
- Um den Preiswettbewerb zu überwinden müssen Versicherte befähigt werden, die Qualität von Krankenkassen bewerten zu können. Im Vergleich zu den Vorerhebungen ist eine leichte Verbesserung zu erkennen.
- Hier ist die Politik gefordert, die entsprechenden Rahmenbedingungen zu setzen.



■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ teils/teils ■ trifft eher nicht zu ■ trifft gar nicht zu ■ weiß nicht

# Service, Beratung und Versorgung: die Versichertenperspektive



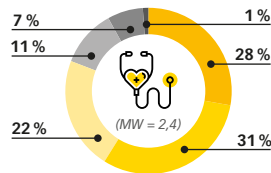
## Gesundheitsversorgung vor Ort

Eine wohnortnahe Gesundheitsversorgung – insbesondere durch Hausärzte – ist für die Mehrheit der Befragten von großer Bedeutung: 90 % bewerten sie als (sehr) wichtig.

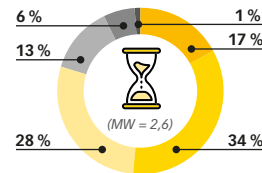
Am zufriedensten waren die Befragten mit den Apotheken vor Ort, gefolgt von Hausärzten. Die geringsten Werte erhielten die Selbsthilfeangebote und Fachärzte.

## Schwerpunkt: Zugang zur Versorgung

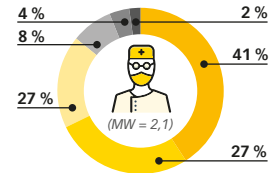
Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? Angaben in % (n = 5.000)



**Termine bei meiner Hausarztpraxis** oder meinem Allgemeinmediziner zu erhalten oder diesen spontan aufzusuchen, ist **kein Problem**.



**Die Zeit, die Ärzte und Gesundheitspersonal in den Arztpraxen für mich aufwenden**, empfinde ich als **angemessen**.



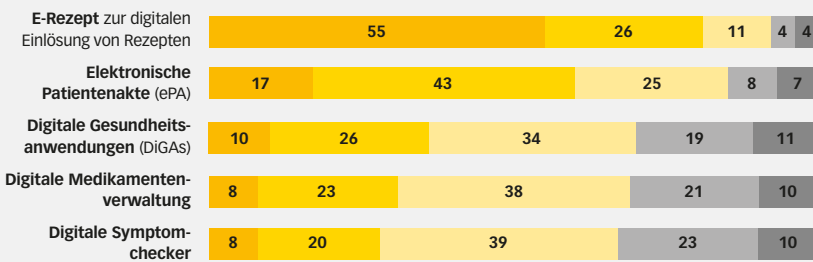
**Termine bei Fachärzten** (z. B. Augenarzt, HNO, Kardiologe) zu erhalten, empfinde ich als **schwierig**.

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

## Telemedizin – Bekanntheit und Nutzung

Welche der folgenden telemed. Angebote kennen Sie? Welche haben Sie schon genutzt bzw. welche würden Sie in Zukunft nutzen wollen?

Angaben in % (n = 5.000)



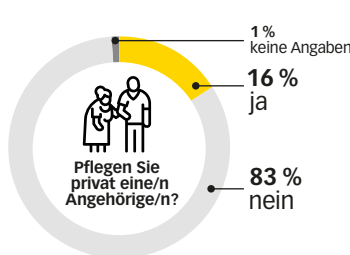
kenne ich und bereits genutzt    kenne ich, noch nicht genutzt    kenne ich nicht, aber vorstellen zu nutzen    kenne ich nicht, auch nicht zukünftig nutzen    weiß nicht

- Über die Hälfte der Befragten hat schon einmal das e-Rezept genutzt, die elektronische Patientenakte (ePA) ist zumindest mehr als der Hälfte bekannt.
- Symptomchecker, digitale Medikamentenverwaltung und DiGAs sind weniger bekannt, bieten aber ein relativ hohes Nutzungspotenzial.

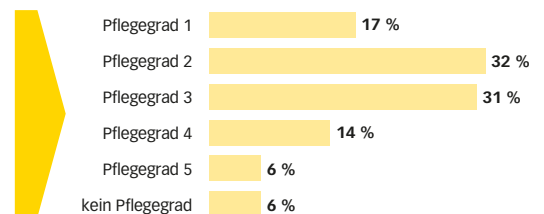
## Zugang zur Pflege – pflegende Angehörige

- 16 % der Befragten pflegen privat eine angehörige Person oder sind an der Pflege beteiligt. 6 % der betreuten Pflegebedürftigen hat dabei keinen Pflegegrad, ein Sachverhalt der häufig unterschätzt wird.
- Rund die Hälfte dieser Befragten (51 %) fühlt sich ausreichend zu den Leistungen der Pflegeversicherung informiert.

**Pflegen Sie privat eine/n Angehörige/n oder eine andere Person oder sind Sie an der Pflege einer solchen Person (mit-)beteiligt?** Angaben in % (n = 5.000)

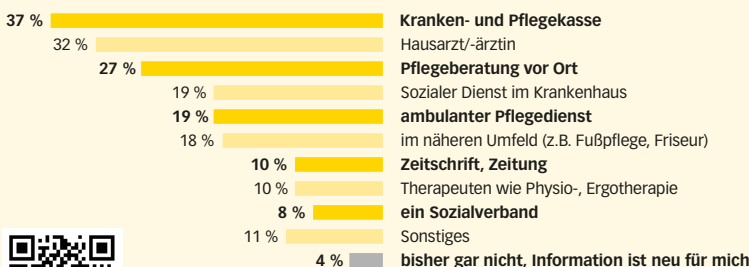


**Welchen Pflegegrad besitzt die von Ihnen gepflegte Person?** Angaben in %, Mehrfachauswahl möglich (n = 776)



**Wie bzw. durch wen haben Sie von der Möglichkeit erfahren, dass es Unterstützung durch die Pflegeversicherung gibt?**

Angaben in % (n = 776; nur Befragte, welche angehörige Person pflegen)



- Die meisten pflegenden Befragten haben Informationen zur Pflegeversicherung bei den Kranken- bzw. Pflegekassen eingeholt (37 %), gefolgt von Hausärzten (32 %) sowie lokalen Pflegeberatungsstellen (27 %).
- 80 bis 90 % der Befragten sind mit den meisten Pflegeleistungen vertraut. Am wenigsten bekannt sind: Pflegekurse und Schulungen für pflegende Angehörige bzw. Pflegeunterstützungsgeld (71 %) sowie Zuschuss für die Versorgung in einer Wohngruppe (59 %).

