

BKK Dachverband e.V.

Mauerstraße 85

10117 Berlin

www.bkk-dv.de

Andrea Röder

Referentin Kommunikation

Tel.: (030) 2700406-302

E-Mail: andrea.roeder@bkk-dv.de

Berlin, 24. Juni 2019

Statement Franz Knieps, Vorstand BKK Dachverband, zur Vorstellung des neuen "Monitor Patientenberatung 2018", der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD): Leistungs- und Servicetransparenz fördern statt Fokus nur auf den Beitragssatz setzen

„Der Monitor Patientenberatung zeigt uns auf, wo Patienten auf ihrem Weg durch den Gesundheitsdschungel auf Hindernisse stoßen und liefert damit wertvolle Hinweise, an welchen Stellen wir im System nachsteuern müssen. Auch in einigen Bereichen der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) stoßen Patienten nach wie vor auf Schwierigkeiten. Nicht alle Krankenkassen zeichnen sich durch Leistungsbereitschaft und Servicequalität aus.

Derzeit orientiert sich der Wettbewerb unter den Kassen überwiegend am Preis, der Beitragssatz ist einer der wenigen Vergleichsvariablen bei der Kassenwahl. Servicequalität ist hingegen kein Thema. Wie auch? Hierzu herrscht keine Transparenz. Wenn wir den vielfach kritisierten Preiswettbewerb der Krankenkassen überwinden wollen, müssen wir dazu kommen handfeste Leistungsindikatoren zu entwickeln, die das Handeln der Kasse beschreiben. Wenn Kassen vom Kunden her denken und agieren, muss sich das lohnen. Dies befeuert den Wettbewerb um die beste Versicherung und damit auch um die beste Versorgung.

Der Entwurf zum Digitale Versorgungs-Gesetz bietet die große Chance, dass sich künftig auch die Qualität der Kommunikation zwischen Versichertem und der Kasse verbessert, indem diese individueller beraten und unterstützen kann. Aber es sind auch noch Hausaufgaben zu machen: Irreführende Bescheide und Formulare müssen vereinfacht und ein beispielsweise nachvollziehbares Beschwerdemanagement aufgesetzt werden. Alle werden profitieren, wenn sich die Experten der GKV und mündige Patienten und Versicherte gegenseitig ergänzen und einbeziehen“, so Franz Knieps, Vorstand des BKK Dachverbandes.

Der BKK Dachverband ist die politische Interessenvertretung von 76 Betriebskrankenkassen und vier BKK Landesverbänden mit rund zehn Millionen Versicherten.