

Digitale Serviceangebote im Gesundheitswesen – Ergebnisse einer ausführlichen Versichertenbefragung

EY Customer Insights



DAV

DEUTSCHE
AKTUARVEREINIGUNG e.V.



DGVFM

DEUTSCHE GESELLSCHAFT
FÜR VERSICHERUNGS- UND
FINANZMATHEMATIK e.V.



Herbsttagung von DAV und DGVFM, 14./15.11.2022

Die dieser Präsentation zugrunde liegenden Daten sind Eigentum von EY; Bitte nicht ohne die Zustimmung von EY weiterverwenden.

Studiendesign der repräsentativen Online-Befragung von PKV- und GKV-Versicherten zur Digitalisierung von KV-Leistungen

EY Studiendesign

Jun. 2022:
n=1.264
(plus
Boost);
Teilnehmer
insgesamt



Online
Panel
Anbieter



Online
Befragung



Deutschland
-weite
Stichprobe

- ▶ Methode: CAWI¹
- ▶ Stichprobengröße:
 - n = 1.012: privat versichert
 - n = 252: gesetzlich versichert
- ▶ Zielgruppe:
 - Harte Quoten auf Verteilung private / gesetzliche Krankenversicherung
 - Weiche Quoten auf Geschlecht, Alter, Bundesländer für GKV
- ▶ Interviewlänge: 15 min.
Erhebungszeitraum: 9 Tage
(28.06-06.07.2022)

1) Computer Aided Web Interview



Die Stichprobenziehung erfolgte nach harten Quoten auf die Verteilung der am Markt gegeben Mitgliedschaften der einzelnen Krankenversicherung.

Profil Stichprobe (n = 1012 / 252)

Geschlecht

Männlich
53%
48% GKV



* inkl. divers

Weiblich*
47%
52% GKV



Alter

70 und älter	10	6
		9
60 bis 69 Jahre	22	13
		15
50 bis 59 Jahre	21	27
		17
40 bis 49 Jahre	16	30
		15
30 bis 39 Jahre		
18 bis 29 Jahre		
	GKV	PKV

PKV-Turm hat 101% -
die Zahlen sind
gerundet. Mit
Nachkommastellen
ergeben sie 100%



DAV

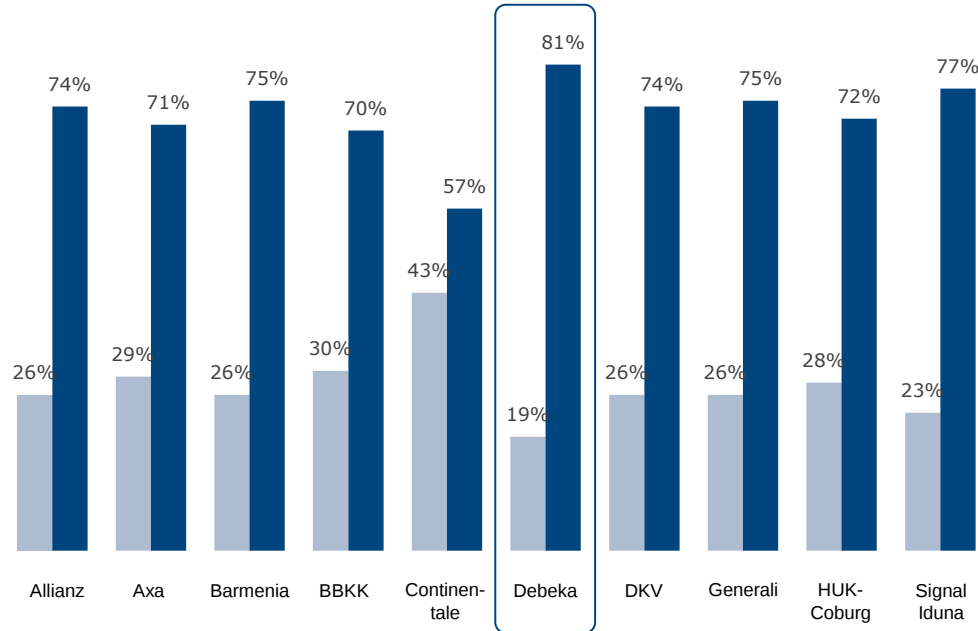
DEUTSCHE
AKTUARVEREINIGUNG e.V.

DGVFM

DEUTSCHE GESELLSCHAFT
FÜR VERSICHERUNGS-UND
FINANZMATHEMATIK e.V.

Herbsttagung von DAV und DGVFM, 14./15.11.2022

Die Debeka erzielt die höchste digitale Nutzungsquote – maßgeblich getrieben durch gezielte und aktive Werbung



Q1: „Nutzen Sie digitale Services Ihrer Krankenversicherung (z.B. Rechnungen digital einreichen, Nutzung der Krankenversicherungs-App, Anträge digital stellen)?“

■ ja
■ nein

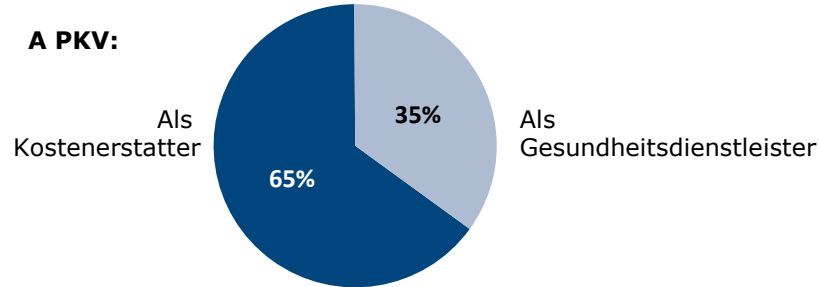


Klarer Unterschied zwischen PKV und GKV.: 65% der privat Versicherten sehen ihre KV als Kostenerstatter, 60% der gesetzlichen Versicherten als Gesundheitsdienstleister

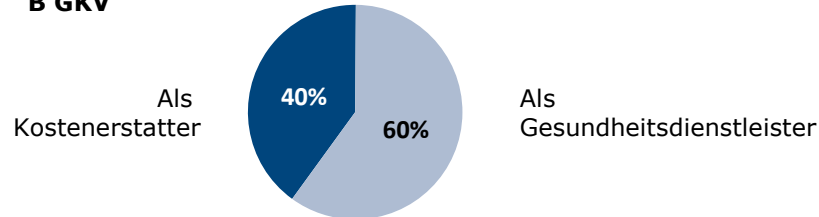
Sichtweise auf Krankenversicherung

Q25: „Wie sehen Sie Ihre Krankenversicherung an?“

A PKV:



B GKV



■ A PKV
■ B GKV

Kundenzentrierung

Q26: „Was müsste Ihre Krankenversicherung machen, damit Sie das Gefühl haben, dass Sie als Versicherter im Mittelpunkt stehen?“

ORIGINAL-NENNUNGEN:

PKV

„Wirklich alle Leistungen übernehmen“

„Regelmäßige Informationen, schnelle Reaktion auf Anfragen“

„Meine Krankenkasse müsste mehr auf das Wohl des Patienten schauen und nicht nur auf den Geldbeutel“

„Mehr für Prävention leisten. Z. B. Beteiligung an den Kosten für medizinische Fitness bei regelmäßiger Teilnahme“

„Die Preise erheblich senken und honorieren, dass ich weder rauche, noch trinke oder adipös bin und damit viel weniger zahlen müsste“

GKV

„Kostenrückerstattung / Prämien wenn man sich fit hält“

„Nicht nur auf die Kosten achten und bestimmte Präventivoptionen anbieten“

„Bei hohen Beiträgen mal Kosten übernehmen, z.B. für eine neue Brille. Schließlich trage ich diese nicht zum Spaß und erhalte nur einen Bruchteil der Kosten als Erstattung.“

„Noch mehr personalisierte Gesundheitstipps und Informationen zu Vorsorgeuntersuchungen und dergleichen bereitstellen“

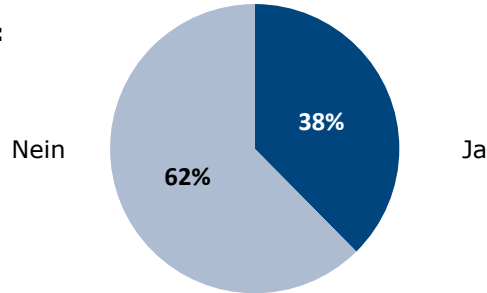
„Service, Vorbeugung, Hilfestellung bei Arztwahl, Infos über Krankenhäuser“

62% aller Privat-Versicherten sind keine Maßnahmen zur Gesundheitsvorsorge ihrer PKV bekannt. 45% bzw. 53% würden personalisierte Gesundheitsvorsorge-Angebote ihrer PKV wahrnehmen.

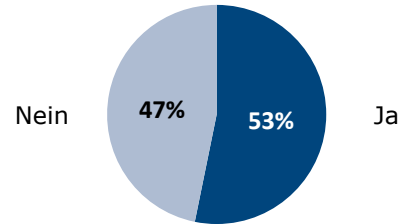
Kenntnis Prävention

Q29: „Sind Ihnen Angebote zur Gesundheitsvorsorge (das sind Maßnahmen die vorbeugend eingesetzt werden) Ihrer Krankenversicherung bekannt?“

A PKV:



B GKV

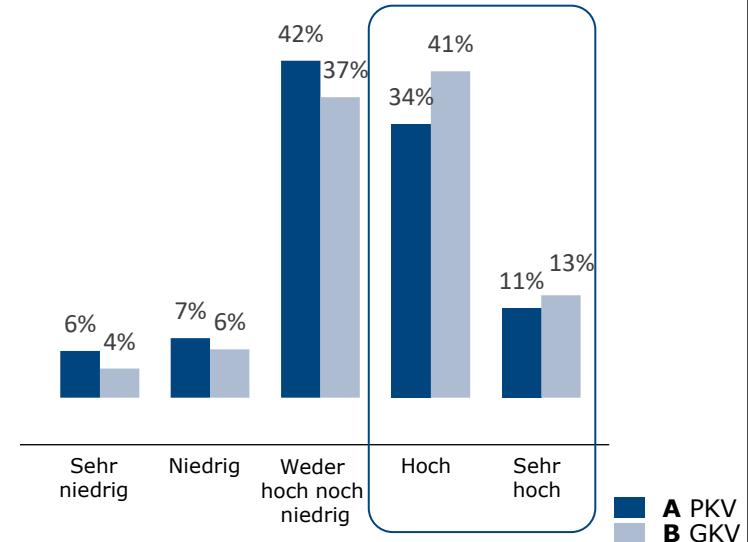


■ A PKV
 ■ B GKV

Präventionsbereitschaft

Q30: „Wie hoch ist Ihre Bereitschaft zukünftig personalisierte Angebote zur Gesundheitsvorsorge wahrzunehmen, die Ihnen Ihre Krankenversicherung anbietet?“

TOP-2-Box: **45% / 53%**





Erklärung Methode Maximum Difference Scaling

Maximum Difference Scaling (MaxDiff), auch Best Worst Scaling genannt, ist eine sehr valide Befragungsmethode zur Ermittlung von **Präferenzrankings**.

Einreichen e-Notfallpass, von der die direkt online Rechnungen und Nutzung wichtiger Zahlungs- Informationen Benach- (z.B. Vorer- richtigung krankungen, Allergien etc.) bereits im Rettungswagen ermöglicht	Vorprüfung auf Erstattungs- zahlung (Abgleich mit Tarifleistungen, verbleibendem Selbstbehalt, Beitragsrück- erstattung etc.)	Anzeige von Leistungen meiner Kranken- versicherung zu einem konkreten Befund	Anzeige welche (Fach-) Ärzte für Folge- behandlungen am besten geeignet sind (z.B. auf Basis von Ort, Verfügbarkeit etc.)	Digitaler Anamnesebogen (durch diesen müssen Sie nicht mehr bei jedem neuen Arztbesuch den Papierbogen ausfüllen)	Übersicht inkludierter Leistungen meiner Kranken- versicherung	Rechnungsscheck (Abgleich der abgerechneten Leistungen mit medizinischen Leitlinien: Zu viele/wenige Leistungen bei einem bestimmten Krankheitsbild)	Arzneimittel- check bzgl. Unverträglichkeiten der Medikamente untereinander	Erklärung von Leistungs- abrechnungen	Anzeige personalisierter Präventions- maßnahmen / Gesundheits- maßnahmen, die für mich am besten geeignet sind (z.B. auf Basis meiner Gesundheits- daten)	Erinnerungs- funktion für Vorsorge- untersuchungen	Personalisierte Infotipps auf Basis meiner Gesundheits- historie mit dem Fokus Fitness & Wellness (z.B. Ernährungs- tipps, Sport-Tipps etc.)
--	---	---	---	---	--	--	---	---------------------------------------	---	--	--

Fragetext:

„Stellen Sie sich vor, Ihre Krankenversicherung stellt Ihnen folgende digitale Angebote zur Verfügung. Welche digitalen Angebote sind für Sie am **wichtigsten**, welche am **unwichtigsten**?“

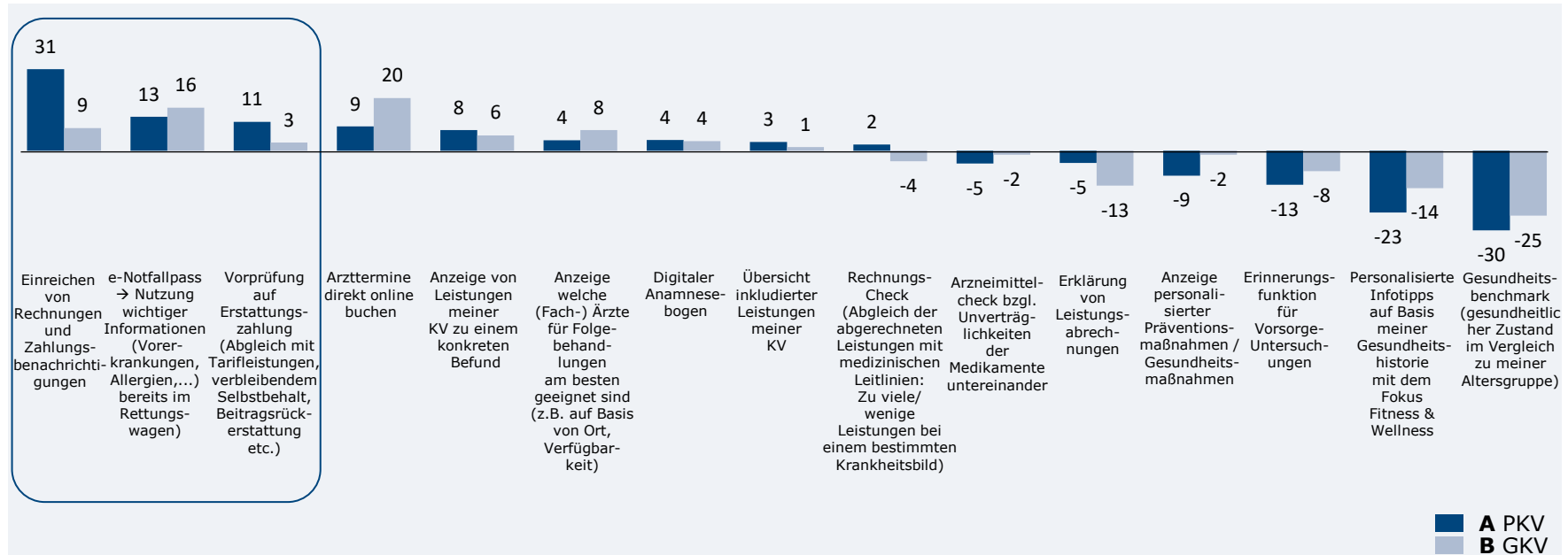
Am wichtigsten		Am unwichtigsten
☒	Arzttermine direkt online buchen	☐
☐	Erklärung von Leistungsabrechnungen	☐
☐	Übersicht inkludierter Leistungen meiner Krankenversicherung	☐
☐	Erinnerungsfunktion für Vorsorgeuntersuchungen	☒



Administrative Features, die das Leben der PKV-Versicherten erleichtern, sind am relevantesten neben dem e-NFP

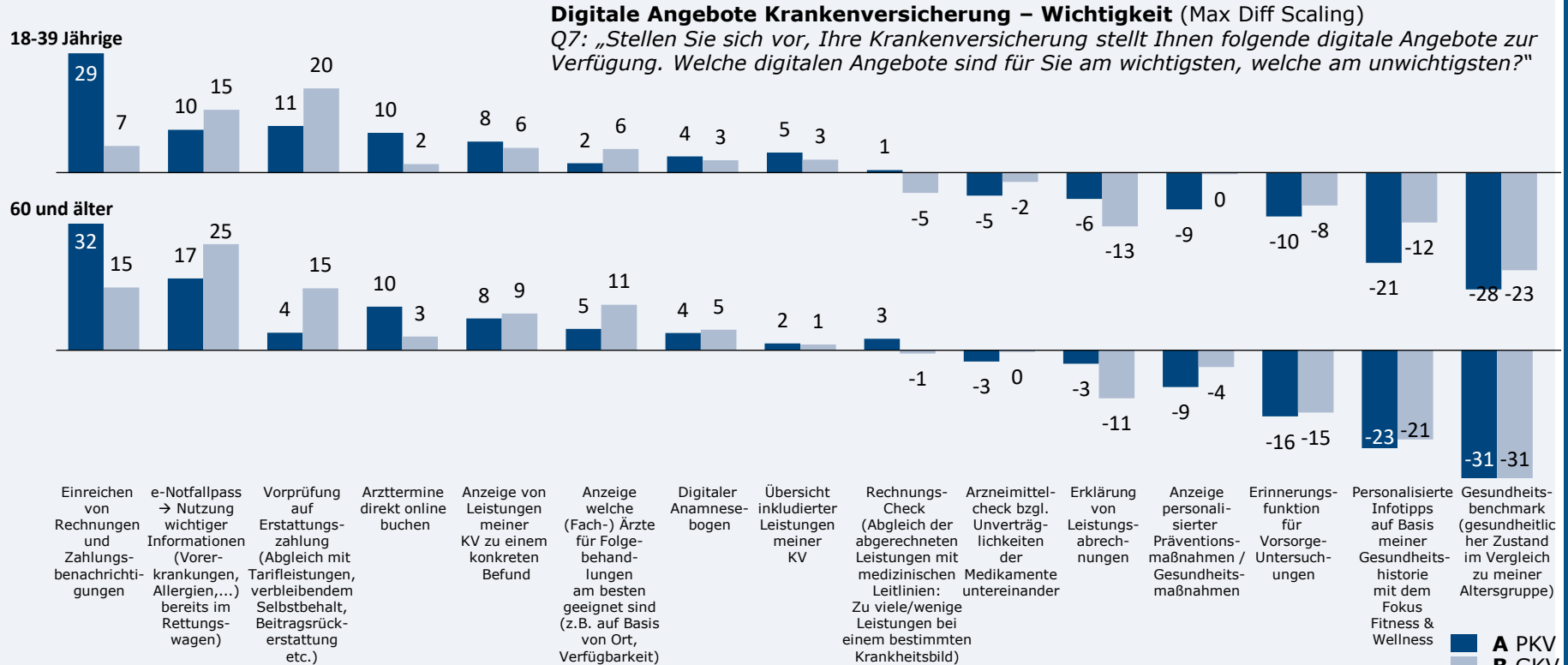
Digitale Angebote Krankenversicherung – Wichtigkeit (Max Diff Scaling)

Q7: „Stellen Sie sich vor, Ihre Krankenversicherung stellt Ihnen folgende digitale Angebote zur Verfügung. Welche digitalen Angebote sind für Sie am wichtigsten, welche am unwichtigsten?“





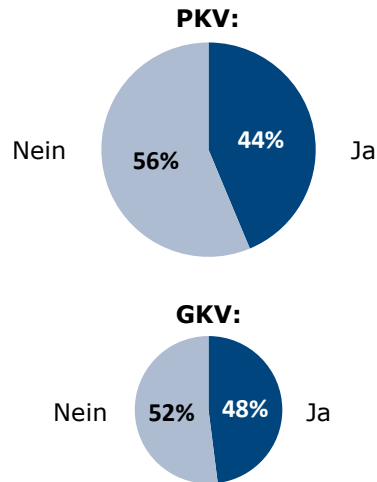
Innerhalb der Älteren nimmt die Bedeutung eines e-NFP zu (vor allem bei GKV). Nichtsdestotrotz bleibt das Einreichen von Rechnungen das wichtigste Feature.



Das Wissen um die ePA ist auch nach über 1 Jahr Verfügbarkeit im GKV-Markt begrenzt

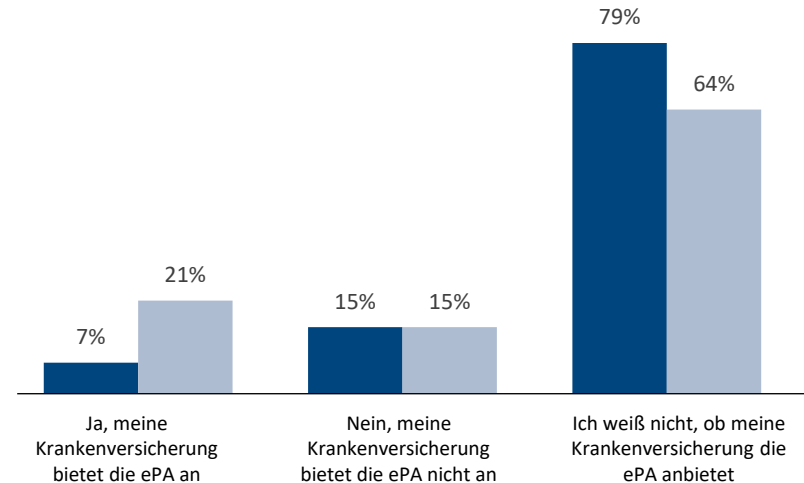
Kenntnis ePA

Q20: „Kennen Sie die ePA (elektronische Patientenakte)?“



Teilnahme PKV an ePA

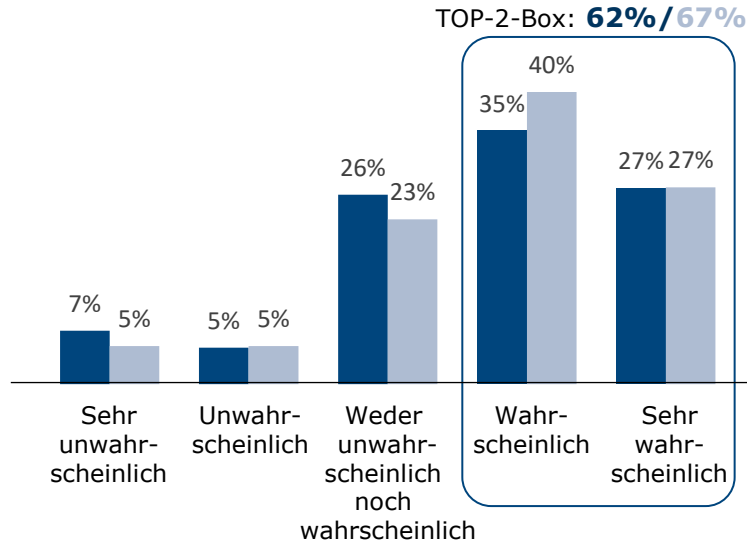
Q21: „Wissen Sie, ob Ihre PKV die ePA (elektronische Patientenakte) anbietet?“



Das Potenzial ist hoch – knapp zwei Drittel der PKV-Versicherten würden die ePA nutzen

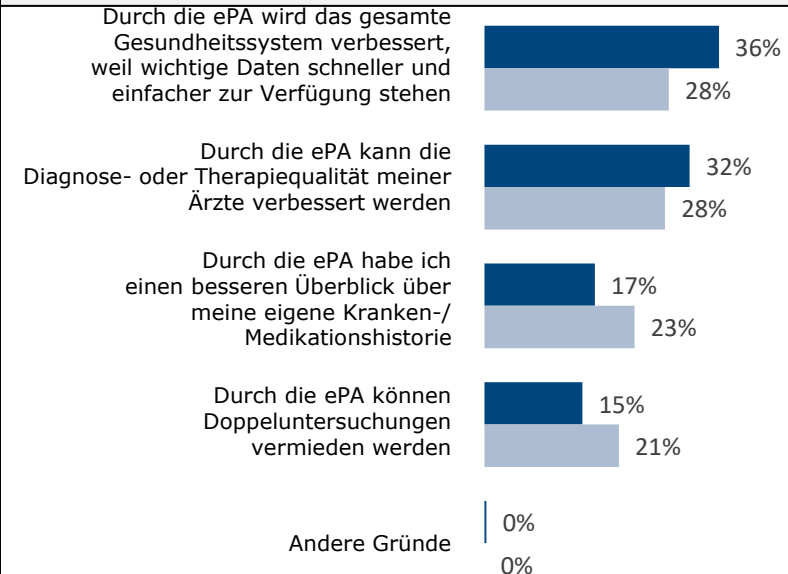
ePA – Wahrscheinlichkeit der Nutzung

Q22: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die ePA nutzen würden?“



Gründe ePA Nutzung

Q23a: „Nachfolgend finden Sie mögliche Gründe für eine ePA-Nutzung. Bitte geben Sie Ihren persönlichen Hauptgrund an, warum Sie die ePA nutzen würden.“

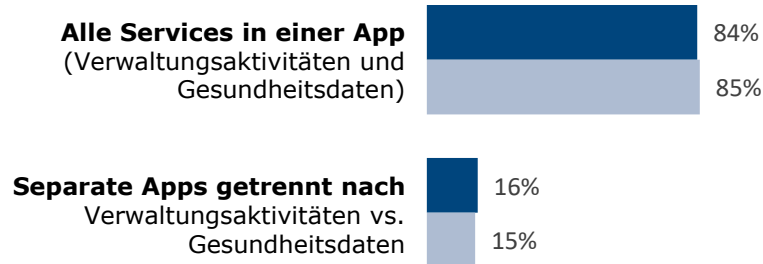




Eine „All-in-One-App“ ist die klar präferierte App-Lösung – Hauptmotivator ist die Übersichtlichkeit.

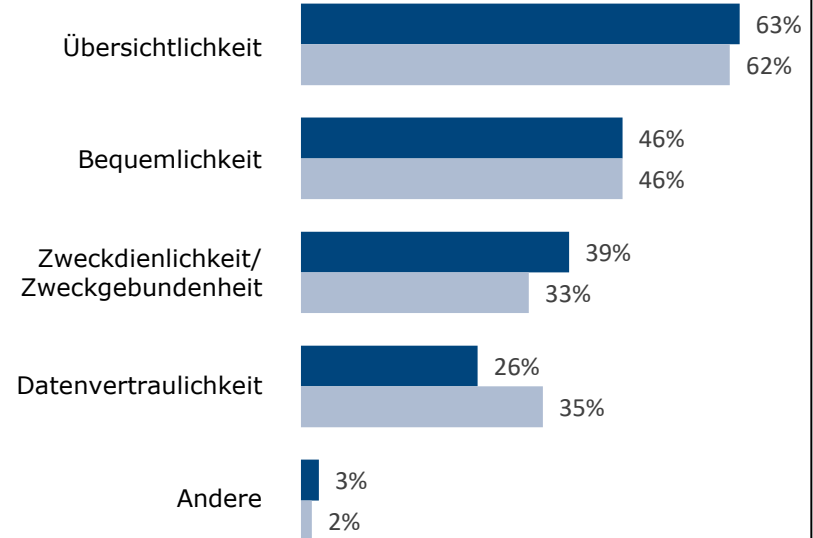
Nutzung single/ multiple App

Q10: „Stellen Sie sich vor, Ihre Krankenversicherung bietet Ihnen 2 Optionen zur App-Nutzung an: Welche Option würden Sie präferieren?“



Gründe single/ multiple App-Nutzung

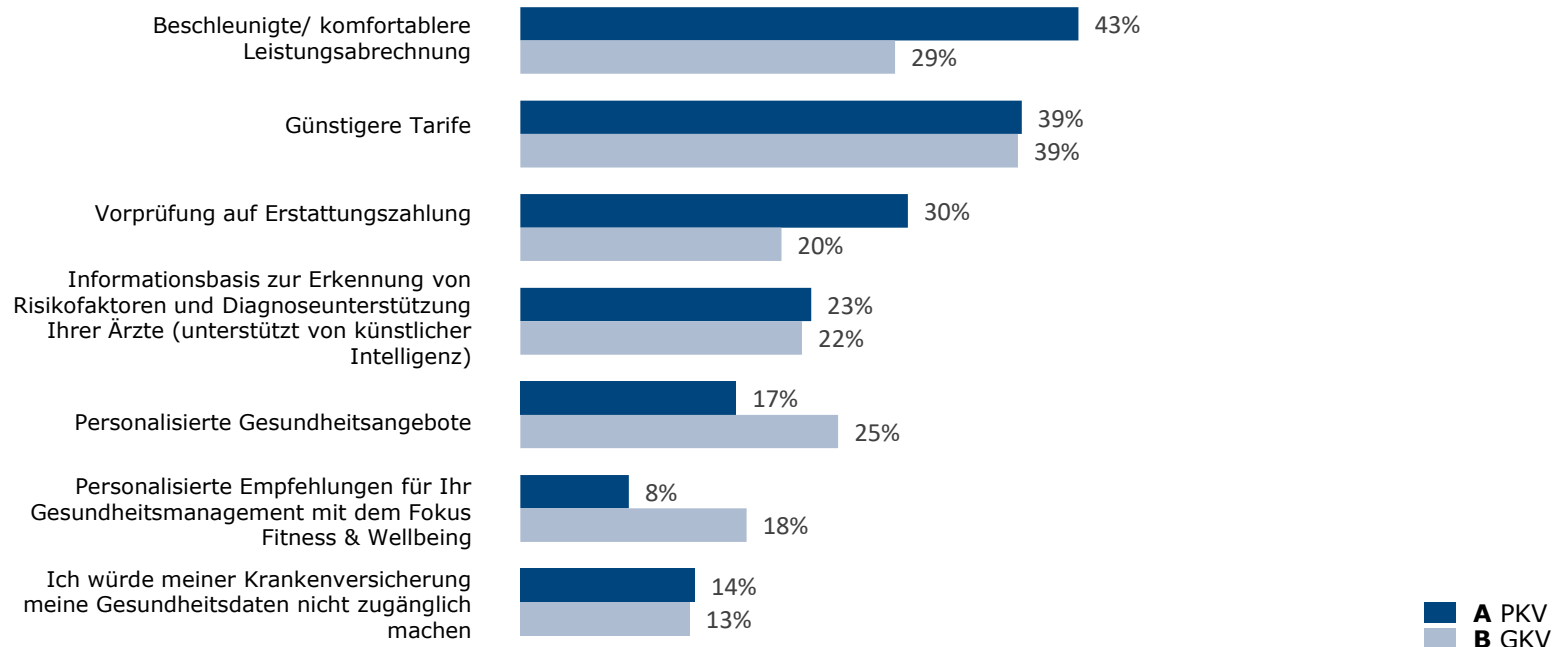
Q11: „Warum präferieren Sie die von Ihnen gewählte Option? Bitte wählen Sie max. 2 Antworten aus.“



Privat Versicherte würden dann ihre Gesundheitsdaten bereitstellen, wenn sie im Gegenzug Mehrwerte erhalten, die ihr Leben erleichtern (Leistungsabrechnung).

Mehrwert Data-Sharing Gesundheitsdaten

Q12: „Für welchen Nutzen würden Sie Ihre Gesundheitsdaten Ihrer Krankenversicherung zugänglich machen? Bitte wählen Sie max. 2 Optionen aus.“

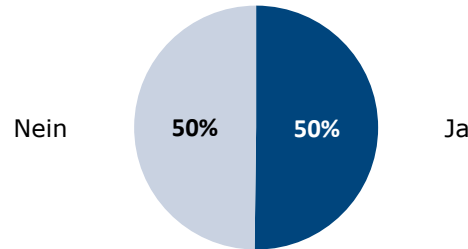


50% der PK- und 57% der GK-Versicherten würden ihre Genomdaten ihrer KV zur Verfügung stellen. Bei Ablehnern spielt der Datenschutz eine zentrale Rolle.

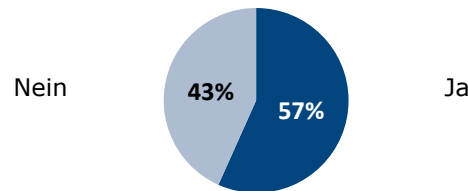
Bereitstellung Genomdaten

Q28a: „Wären Sie grundsätzlich dazu bereit Ihre Genomdaten Ihrer Krankenversicherung zur Verfügung zu stellen, damit diese Ihnen individualisierte Gesundheitsmaßnahmen anbieten kann?“

A PKV:



B GKV:



■ A PKV
 ■ B GKV

Gründe dagegen

Q28b: „Warum würden Sie Ihre Genomdaten Ihrer Krankenversicherung nicht zur Verfügung stellen?“

ORIGINAL-NENNUNGEN:

PKV

„Zu wenig Vertrauen in meine jetzige schlechte Krankenkasse. Ich würde es bei einer besseren in Erwägung ziehen“

„Zu persönlich. Evtl. Missbrauch zur Berechnung der Beiträge oder Kündigung bei hohem Risiko“

„Weil ich Zweifel an der Datensicherheit habe“

„Weil ich gar nicht wissen möchte, welche genetischen Gefahren in mir schlummern“

„Es geht mir zu weit, dass meine Krankenversicherung sogar meine genetischen Informationen zur Verfügung hat“

GKV

„Ich weiß nicht, was Genomdaten sind“

„Weil solche Daten, wenn überhaupt, ausschließlich in die Hände von unabhängigen Fachleuten wie Medizinern gehören und nicht in die Hände einer Versicherung die ausschließlich wirtschaftliche Interessen verfolgt“

„Wegen dem Datenschutz“

„Aus dem gleichen Grund, aus dem ich meine Genom-Daten nicht in einer Analyse-Datenbank von z. B. "Ancestry" sehen will: Biologischer Datenschutz meiner wichtigsten Daten“

„Meine Genomdaten sind privat und sollten privat bleiben“

5 Kernaussagen und strategische Ableitungen

Hohes Potential für digitale Services in der PKV

Kunden nutzen schon heute digitale Services und wünschen sich diese auch von Ihrer PKV. Existenz und Vorteile von digitalen Services sind aber häufig unbekannt. →

Aufklärung und Information eine Hauptaufgabe

Effiziente „Kostenerstattung“ nicht aus den Augen verlieren

Prävention und Versorgungsrelevanz spielen auch für PKV-Versicherte eine Rolle, allerdings stehen „administrative“ Themen im Vordergrund → **Verknüpfung von Services** und neue value position

Mehrwert Data-Sharing

Bereitschaft von Kunden Daten zu teilen steigt, wenn dadurch der Beitrag sinkt oder die medizinische Behandlung verbessert wird. → **Etablierung neuer (daten-getriebener) Geschäftsmodelle** möglich (neuer USP)

Klare Präferenz für 1-App-Strategie

Ausbau der digitalen Service-landschaft hin zu einem daten-getriebenen Plattformökosystem → **Kooperation** mit strategischen Partnern und Nutzung von **individualisierbaren White-Label-Lösungen**

„Noch“ ist die GKV nicht enteilt

Auch wenn die GKV einen kleinen Vorsprung hat, ist sie noch nicht enteilt. → **First-Mover-Advantage** am ePA-PKV-Markt nutzen und ausbauen und PKV weiterhin als **digitalen Vorreiter** platzieren



DAV

DEUTSCHE
AKTUARVEREINIGUNG e.V.



DGVFM

DEUTSCHE GESELLSCHAFT
FÜR VERSICHERUNGS- UND
FINANZMATHEMATIK e.V.

Herbsttagung von DAV und DGVFM, 14./15.11.2022

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Torsten Dannenberg

Senior Manager, EY FSO Technology Consulting

Experte für Data und Analytics sowie emerging technologies im
Versicherungsumfeld mit Schwerpunkt Private Krankenversicherung

Torsten.Dannenberg@de.ey.com