

# SBK Pressemeldung

## Gesetzliche Krankenkassen: Versicherte wünschen sich mehr Qualitätstransparenz

SBK-Umfrage zeigt Notwendigkeit transparenter und einheitlicher Qualitätskennzahlen auf

**München, 24.10.2023. Wie gut ist meine Krankenkasse? Aktuell erarbeitet das Gesundheitsministerium die Grundlagen für mehr Qualitätstransparenz in der Gesetzlichen Krankenversicherung. Gleichzeitig bestätigt eine repräsentative Umfrage im Auftrag der SBK Siemens-Betriebskrankenkasse: Zwei Drittel der Deutschen, 66 Prozent, fällt der Qualitätsvergleich zwischen den Krankenkassen bislang schwer. 81 Prozent finden daher gut, dass die Anbieter die Qualität ihrer Dienstleistung nun transparenter machen müssen. Welche Kennzahlen sich die Befragten am meisten wünschen, deckt sich in großen Teilen mit den Empfehlungen, die der GKV-Spitzenverband Ende 2022 erarbeitet und an den Gesetzgeber übergeben hat.**

Aktuell fehlen einheitliche und gut vergleichbare Qualitätskriterien für Krankenkassen, zum Beispiel zu deren Genehmigungs- und Ablehnungsquoten, den Widerspruchs- und Klagequoten oder der Bearbeitungsdauer von Anträgen. Auch das Urteil der Versicherten wird nicht systematisch erfasst und veröffentlicht. Deshalb hat die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse 2.009 Menschen ab 18 Jahren nach ihren Erwartungen gefragt: Was braucht es, damit Versicherte die Qualität einer Kasse gut einschätzen können? Laut den Ergebnissen der YouGov-Umfrage wünschen sich viele Deutsche, dass der Qualitätsvergleich von Krankenkassen vereinfacht wird. Immerhin 60 Prozent der Bundesbürgerinnen und -bürger würden ihren Anbieter wechseln, falls dieser bei einem Vergleich schlecht abschneidet. Nur knapp ein Viertel der Befragten ließe sich von zusätzlichen Informationen über die Services nicht beeinflussen. Sie blieben ihrer Krankenkasse ohnehin treu.

### **Schnelle Antragsbearbeitung und verständliche Begründung von Ablehnungen**

Welche Qualitätskriterien sind den Versicherten besonders wichtig? Die Studie gibt darauf eine Antwort: 77 Prozent der Männer und 75 Prozent der Frauen wollen einen Einblick, wie schnell Krankenkassen Anträge bearbeiten. 74 Prozent der Befragten halten für besonders wichtig, dass die Ablehnung von Anträgen verständlich begründet wird. Zudem wünschen sich drei Viertel der Befragten, dass im Fall einer Ablehnung direkt Alternativen angeboten werden. Wie oft Anträge abgelehnt werden, wollen 70 Prozent genau wissen. Auch von einer „Schwarmintelligenz“ erwarten sich die meisten Befragten wichtige Erkenntnisse für die Krankenkassenwahl: 72 Prozent fänden Erfahrungsberichte von anderen Versicherten hilfreich für ihre Entscheidungsfindung.

### **Klarer Auftrag für gesetzliche Krankenkassen**

„Die Ergebnisse der Studie zeigen uns, wo sich die Versicherten eine bessere Vergleichbarkeit der Krankenkassenqualität wünschen“, erklärt Dr. Gertrud Demmler, Vorstandin der SBK

Siemens-Betriebskrankenkasse. „Sie wünschen sich Einblicke in das tatsächliche Agieren einer Kasse – sowohl über Kennzahlen als auch über die Erfahrungen anderer Versicherter. Die Versicherten geben allen gesetzlichen Krankenkassen hier einen klaren Auftrag.“

„Unser Ziel als Kassengemeinschaft muss es sein, den Qualitätsvergleich so einfach wie den Preis-/Leistungsvergleich zu gestalten“, kommentiert Dr. Gertrud Demmler die Umfrageergebnisse weiter. Die SBK versteht sich als Vorreiterin beim Thema Qualitätstransparenz unter den Krankenkassen. Vor acht Jahren bereits hatte die SBK als erste gesetzliche Krankenkasse Zahlen zu den Beschwerden und Widersprüchen ihrer Versicherten veröffentlicht. Seitdem hat die größte deutsche Betriebskrankenkasse ihren jährlich erscheinenden Transparenzbericht stetig weiterentwickelt und ausgebaut. Viele weitere gesetzliche Krankenkassen sind mittlerweile dem Beispiel gefolgt. „Der nächste notwendige Schritt ist nun die Veröffentlichungspflicht. Transparenzberichte sollen nicht länger nice-to-have sein, sondern fester Bestandteil der GKV. Die GKV-Gemeinschaft hat dazu eine Empfehlung in Form von 45 einheitlichen Mindestkriterien an das Gesundheitsministerium übergeben. Der Ball liegt nun beim BMG“, so Dr. Demmler.

### **Status Quo: Zusatzbeitrag und Leistungskatalog sind bewährte Auswahlkriterien**

Da der Qualitätsvergleich derzeit nur begrenzt möglich ist, bleibt den Deutschen bei der Kassenwahl nur der bewährte Blick auf Zusatzbeitrag und Leistungskatalog. Auch das spiegelt sich in den Antworten der Befragten wider. Beim Wechsel der Krankenkasse orientieren sich die Versicherten am häufigsten an den freiwilligen Zusatzleistungen (56 %). Häufig genannt werden außerdem Bonusprogramme und Prämien (36 %) sowie der gute Ruf der Kasse (31 %). Gut ein Viertel der Deutschen legt zudem großen Wert auf den persönlichen Kontakt. Für sie ist eine nahegelegene Geschäftsstelle wichtig – unabhängig davon, ob in ihrem Haushalt ein Pkw vorhanden ist oder nicht. Die Standortnähe sehen vor allem die über 54-Jährigen als wichtiges Entscheidungskriterium (32 %).

*Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 2.009 Personen zwischen dem 23. und dem 25.08.2023 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.*

### **Über die SBK:**

Die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse ist die größte Betriebskrankenkasse Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige Krankenkasse versichert sie mehr als eine Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 86 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren setzt sich die SBK persönlich und engagiert für die Interessen der Versicherten ein. Sie positioniert sich als Vorreiter für einen echten Qualitätswettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung. Voraussetzung dafür ist aus Sicht der SBK mehr Transparenz für die Versicherten – über relevante Finanzkennzahlen, aber auch über Leistungsbereitschaft, Beratung und Dienstleistungsqualität von Krankenkassen. Im Sinne des Kunden vereint die SBK darüber hinaus das Beste aus persönlicher und digitaler Welt und treibt die Digitalisierung im Gesundheitswesen aktiv voran.

**Für Rückfragen:**

SBK Siemens-Betriebskrankenkasse

Julia Mederle

Stab Unternehmenskommunikation

Heimeranstr. 31

80339 München

Tel.: +49 89 62700-363

E-Mail : [julia.mederle@sbk.org](mailto:julia.mederle@sbk.org)

Internet: [www.sbk.org](http://www.sbk.org)