

Statement Dr. Gertrud Demmler, Vorständin der SBK:

Es ist Zeit für einen echten Qualitätswettbewerb zwischen den gesetzlichen Krankenkassen

Was macht eine gute Krankenversicherung für die Versicherten aus? Dazu geben zahlreiche GKV weite Marktforschungen und der nun vorliegende BKK-Kundenreport eine klare Antwort: Für die Versicherten in der GKV zählt das Vertrauen, im Krankheitsfall von einer starken Gemeinschaft aufgefangen zu werden. Konkret erwarten sie Orientierung und Beratung, Sicherheit und Geborgenheit.

Die bekannten Krankenkassenvergleiche dagegen stellen fast ausschließlich den Preis und das Angebot einiger weniger Zusatzleistungen in den Mittelpunkt – oft ohne näher zu beleuchten, welche Versicherten wie von diesen Leistungen profitieren können. Solche auf dem Preis beruhende Krankenkassenvergleiche gehen an den eigentlichen Bedürfnissen der Versicherten an eine Krankenkasse vorbei und bieten ihnen daher keinen Mehrwert bei ihrer Entscheidung für eine Krankenkasse.

Dies umso mehr, wenn man berücksichtigt, dass der Zusatzbeitrag aufgrund der Finanzierungslogik und der umfassenden kollektivrechtlichen Regulierung nur eine sehr geringe Aussagekraft über die Performance einer Krankenkasse hat. Der Preiswettbewerb in der GKV ist weitgehend eliminiert und deshalb brauchen wir auch aus dieser Perspektive einen neuen Wettbewerbsbegriff in der GKV – den Qualitätswettbewerb.

Dieser Qualitätswettbewerb muss sich an den Bedürfnissen der Versicherten orientieren. Für sie ist wichtig, **wie** eine Krankenkasse im Alltag und im tatsächlichen Leistungsfall mit ihnen agiert. Für sie zählen bspw. Servicequalität, verständliche Kommunikation und Beratung auf Augenhöhe. Solch ein Qualitätswettbewerb, der sich um den besten Service und die beste Beratung dreht, kann nur gelingen, wenn die tatsächlichen Versichertenerfahrungen in das Blickfeld rücken. Will man nicht Imagebroschüren und Website-Versprechen vergleichen, sondern das Erfahrungsgut Krankenversicherung, dann ermöglicht nur das Feedback der Versicherten über das tatsächliche Erleben mit der Krankenkasse ein Urteil über deren Qualität.

Wichtige Treiber für diesen Qualitätswettbewerb sind die konsequente Nutzung der Versichertenerfahrung und die Transparenz über die Genehmigung von Leistungen und Leistungskennzahlen. Dazu braucht es einen einheitlichen Rahmen wie bspw. eine Veröffentlichungspflicht, für die wir uns auf politischer Ebene stark machen.

Das Ziel dieses Wettbewerbs um die beste Qualität aus Versichertensicht ist klar: Die Qualität der gesetzlichen Krankenversicherung insgesamt im Sinne der Versicherten zu steigern. Dafür setzen wir uns heute und in Zukunft ein. Daher freuen wir uns, dass wir mit dem BKK Dachverband und der BKK Qualitätsinitiative inzwischen zahlreiche Mitstreiter wie die Patientenbeauftragte für unsere Initiative für einen echten Qualitätswettbewerb in der GKV gewinnen konnten.