

Medienmitteilung

comparis.ch zu den Erwartungen der Versicherten an die Krankenkassen

Kassen sollen für tiefe Medikamentenpreise sorgen

In den Augen der Versicherten erfüllen die Krankenkassen die wichtigsten Erwartungen wie beispielsweise eine schnelle Leistungsvergütung, eine funktionierende Rechnungskontrolle und einen kompetenten Kundenservice. Allerdings erfüllen die Krankenkassen nicht alle Erwartungen gleich gut. So wünschen sich die Versicherten einen grösseren Einsatz der Kassen für tiefere Medikamentenpreise. Dies zeigt eine repräsentative Umfrage des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch.

Zürich, 18. Oktober 2011 – Jedes Jahr, wenn die Krankenkassen-Prämien steigen, wird auch Kritik an den Krankenkassen laut. Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch wollte daher wissen, ob die Erwartungen von Herr und Frau Schweizer an die Krankenkassen erfüllt werden. Um das herauszufinden, hat comparis.ch in einer repräsentativen Studie untersucht, welche Aufgaben die Versicherten für die Krankenkassen sehen und ob sie denken, dass die Krankenkassen diese Aufgaben auch wahrnehmen. Für die Studie hat im Auftrag von comparis.ch das Marktforschungsinstitut Demoscope zwischen Ende September und Anfang Oktober 1207 Personen im Alter zwischen 18 und 75 Jahren in der ganzen Schweiz befragt. Die Umfrage zeigt: Für die Befragten sind die wichtigsten Aufgaben der Krankenkassen eine schnelle Leistungsvergütung (Nennung durch 90 Prozent der Versicherten), eine funktionierende Rechnungskontrolle (89 Prozent) sowie ein guter Kundenservice (88 Prozent; vgl. Grafik 1).

comparis.ch wollte auch wissen, ob die Versicherten der Meinung sind, dass die Krankenkassen diese Aufgaben erfüllen. Positiv für die Kassen: Die drei wichtigsten Aufgaben nehmen sie zur Zufriedenheit der meisten Versicherten wahr. So geben 90 Prozent der Befragten an, dass die Krankenkassen den Wunsch nach einer schnellen Leistungsvergütung teilweise oder ganz erfüllen. Bei der funktionierenden Rechnungskontrolle machen 85 Prozent der Befragten diese Aussage, beim guten Kundenservice sind es 88 Prozent (vgl. Grafik 2).

Überschätzte Verwaltungskosten

Aber nicht alle Erwartungen an die Krankenkassen werden in den Augen der Befragten so gut erfüllt. Dies ist vor allem problematisch, wenn die Versicherten diese Aufgabe als wichtig erachten. Zum Beispiel wünschen sich 87 Prozent der Befragten, dass sich die Krankenkassen für tiefere Medikamentenpreise einsetzen. Nur 69 Prozent sind hingegen der Meinung, dass die Krankenkassen diese Aufgabe auch tatsächlich wahrnehmen. «Hört man von einer Senkung der Medikamentenpreise, ist oft der Bund dafür verantwortlich. Viele Befragte wünschen sich offensichtlich eine aktivere Rolle der Krankenkassen bei diesem Thema», sagt Jonas Grossniklaus, Krankenkassen-Experte bei comparis.ch.

Ebenfalls 87 Prozent erwarten von den Kassen, dass sie ihre Verwaltungskosten möglichst tief halten. Dass die Krankenkassen diese Kosten im Griff haben, glauben aber lediglich 65 Prozent der Befragten. «Hier haben die Krankenkassen auch ein Imageproblem: Die Verwaltungskosten werden oft überschätzt. Dass man sich dann tiefere Kosten wünscht, überrascht nicht», erklärt Grossniklaus. In der Tat betragen die Verwaltungskosten rund 5 Prozent der Gesamtausgaben in der obligatorischen Grundversicherung. Die Versicherten schätzen im Durchschnitt den Anteil der Verwaltungskosten an allen Ausgaben aber auf über 30 Prozent und damit etwa sechsmal höher als dieser Anteil tatsächlich ist.¹

¹ Quelle: Sondage Santé 2011 von Santé Suisse

Das umgekehrte Bild zeigt sich bei den Erwartungen an das Angebot von Zusatzversicherungen. Diese Aufgabe erachten die Versicherten als verhältnismässig wenig wichtig. Jedoch sind sie auch der Meinung, dass die Krankenkassen keine der befragten Aufgaben besser erfüllen als das Anbieten von attraktiven Zusatzversicherungen. Beim Angebot an medizinischen Beratungsdiensten und beim Entscheiden über die Zusammenarbeit mit Leistungserbringern verhält es sich ähnlich. Viele Versicherte sind der Meinung, dass die Kassen diese Aufgaben gut erfüllen. Aber höchstens die Hälfte der Befragten erachtet diese Aufgaben auch als wichtig. «Hier zeigt sich einmal mehr: Die Versicherten wollen nicht, dass die Krankenkassen entscheiden, mit welchen Spitälern und Ärzten sie zusammenarbeiten, sondern schätzen die Wahlfreiheit», sagt Grossniklaus.

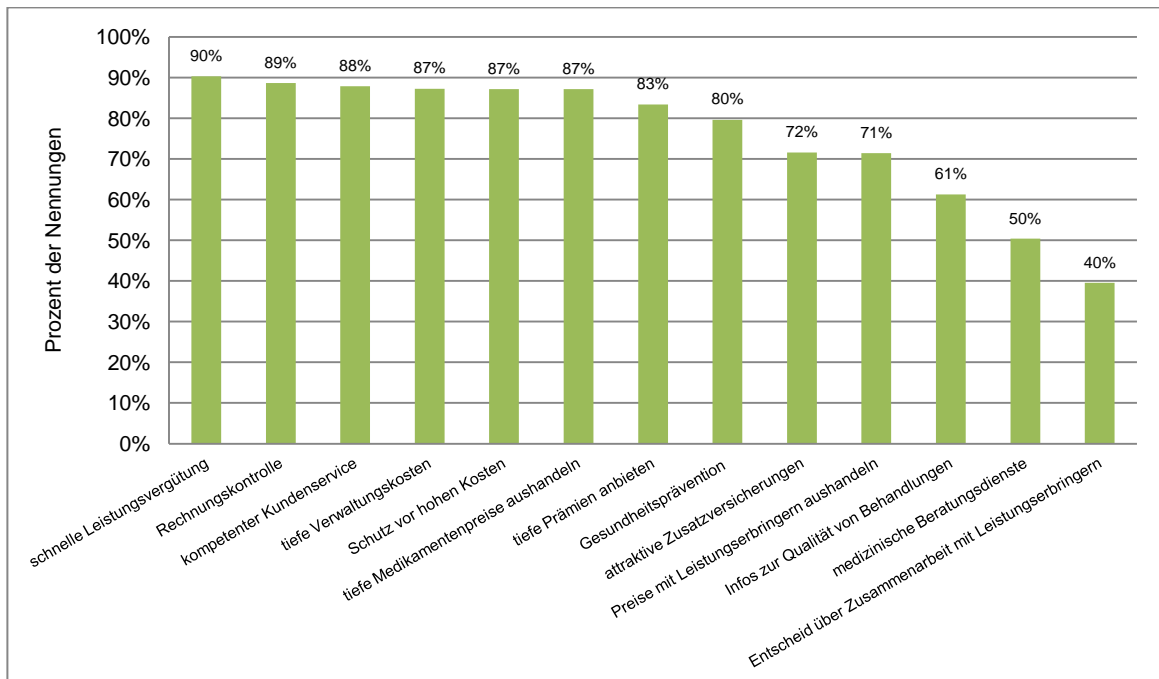
Gewinnstreben hinderlich?

Die Befragung zeigt auch, wieso die Krankenkassen nach Meinung der Befragten gewisse Aufgaben nicht wahrnehmen. Für die Befragten ist das Streben nach Gewinn der wichtigste Grund dafür (Nennung durch 36 Prozent der Befragten). Auf dem zweiten Platz folgt die Jagd nach guten Risiken durch die Krankenkassen (29 Prozent) und auf dem dritten Platz die fehlerhaften Rahmenbedingungen mit falschen Anreizen und einem zu kleinen Handlungsspielraum für die Kassen (22 Prozent; vgl. Grafik 3). «Wie bei den Verwaltungskosten zeigt sich auch beim Streben nach dem Gewinn, dass die Krankenkassen ein Imageproblem haben und es ihnen nicht gelingt, wichtige Informationen zum Krankenkassensystem zu verankern», sagt Grossniklaus. So ist es in der obligatorischen Grundversicherung den Krankenkassen gar nicht gestattet, Gewinne zu erzielen.

Weitere Informationen:

Jonas Grossniklaus
 Krankenkassen-Experte
 Telefon: 044 360 34 00
 E-Mail: media@comparis.ch
 www.comparis.ch

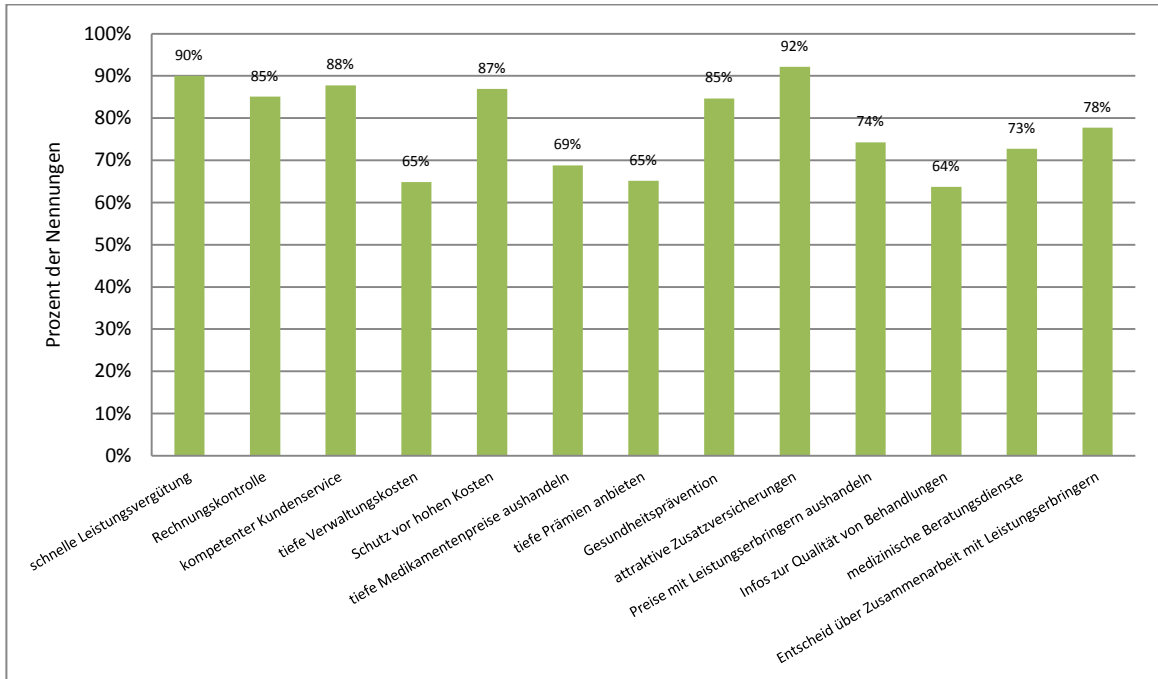
Grafik 1: Erwartungen an die Krankenkassen



Quelle: comparis.ch

Lesebeispiel: Für 90 Prozent der Befragten ist es wichtig oder sehr wichtig, dass die Krankenkassen Leistungen schnell vergüten.

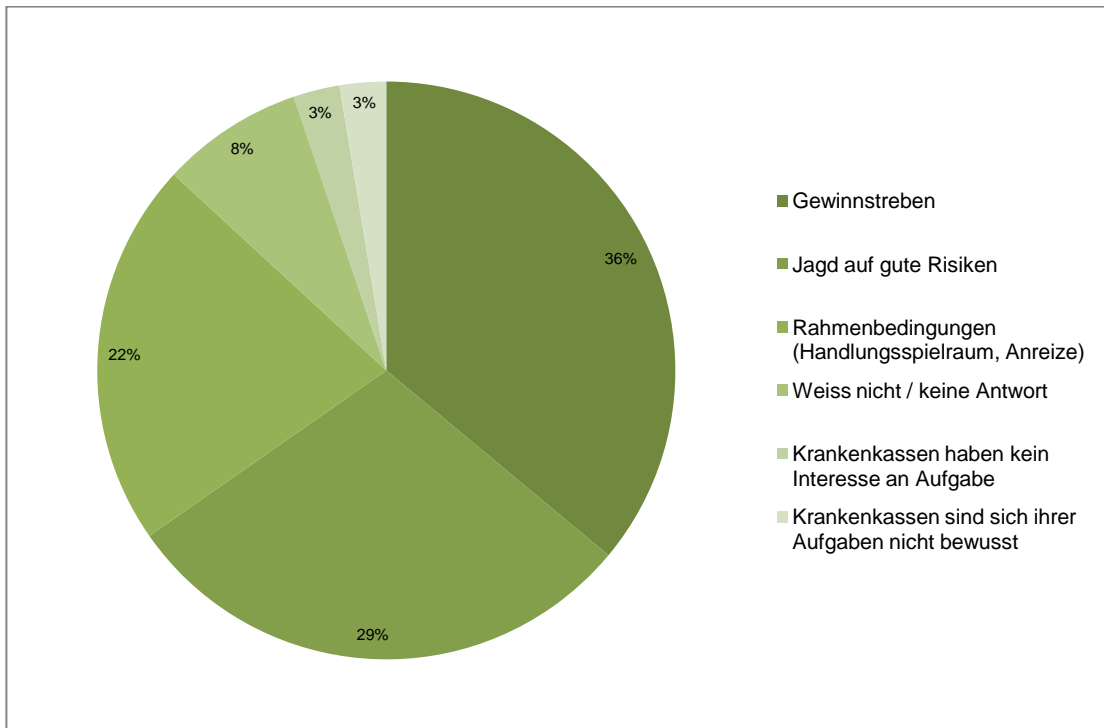
Grafik 2: Von den Krankenkassen wahrgenommene Aufgaben



Quelle: comparis.ch

Lesebeispiel: 90 Prozent der Befragten geben an, dass die Krankenkassen den Wunsch nach einer schnellen Leistungsvergütung erfüllen oder zumindest teilweise erfüllen.

Grafik 3: Wichtigste Gründe, warum Krankenkassen die von ihnen erwarteten Aufgaben nicht wahrnehmen



Quelle: comparis.ch