

## Pressemitteilung

Studie zur Rolle der Privaten Krankenversicherung im Gesundheitssystem der Zukunft

### **Die PKV der Zukunft muss mehr bieten als nur Leistungserstattungen**

- Demografie und Pandemie stellen das Gesundheitssystem vor Herausforderungen.
- Der Einsatz digitaler Technologien ermöglicht zukünftig neue zusätzliche Dienstleistungen.
- Die Versicherten erwarten mehr aktive Unterstützung und Begleitung durch die Krankenversicherungen.

***Dortmund, 25. März 2021 – Die heute veröffentlichte Studie von adesso insurance solutions und den Versicherungsforen Leipzig liefert ein transparentes Bild des deutschen Gesundheitssystems der nächsten Jahre und der Rolle der privaten Krankenversicherungen in diesem Umfeld.***

Das deutsche Gesundheitswesen ist mit einer Reihe von Herausforderungen konfrontiert, die sich schon vor der Pandemie abgezeichnet haben und durch die Krise verschärft, aber nicht grundsätzlich verändert wurden. Die Studie „Die Rolle der privaten Krankenversicherung im Gesundheitssystem der Zukunft“ (1) hat die politischen, sozio-demografischen, wirtschaftlichen und technologischen Faktoren durchleuchtet, die den deutschen Gesundheitsmarkt in den kommenden Jahren prägen werden. Dabei bildet die Beziehung zwischen Kunden (Patienten), Versorgern (Krankenhäuser, Ärzte, Apotheken) und Kostenträgern (Krankenkassen) weiterhin den Kern des Gesundheitssystems. Allerdings werden sich die Gewichtungen zwischen diesen drei Gruppen verschieben. Kunden agieren zunehmend auf Augenhöhe mit den anderen beiden Akteuren und stellen höhere Ansprüche. Die Kostenträger werden daher nach dem Motto „vom Payer zum Player“ eine aktivere Rolle bei der Gesundheitsvorsorge und den Gesundheitsaktivitäten ihrer Mitglieder spielen müssen. Gleichzeitig haben sie die Auswirkungen einer

immer älter werdenden Gesellschaft und die finanziellen Folgen der Corona-Krise auf der Beitrags- und Leistungsseite zu bewältigen.

### **Innovationen werden Leistungen verbessern**

In dem von der Studie entworfenen Zukunftsszenario werden medizinische und technologische Innovationen die qualitativen und quantitativen Leistungen für die Kunden wesentlich verbessern. Die Corona-Krise sorgt hier für einen zusätzlichen Entwicklungsschub. Die zunehmende Digitalisierung und die stärkere Vernetzung der verschiedenen Akteure (Kunden, Versorger, Kostenträger) werden zudem eine bessere Versorgung und erhöhte Transparenz möglich machen. Sie werden aber auch die Komplexität des Gesundheitssystems in den kommenden Jahren weiter erhöhen, da die Zahl der Schnittstellen zwischen den Akteuren steigt. Dieses Szenario betrifft auch die privaten Krankenversicherungen. Sie sind konfrontiert mit den Belastungen durch die Pandemie, die Niedrigzinspolitik, die demografisch zunehmend ungünstige Alterspyramide sowie die wachsende Zahl von Versorgern und deren immer stärkere Vernetzung. Die Ergebnisse der Studie zeigen aktuell großes Vertrauen der Kunden in das PKV-System. Ihre Zufriedenheit ist während der Corona-Pandemie sogar noch weiter angestiegen.

### **PKV-Kunden wünschen sich Versicherer als Gesundheitspartner**

Zu den als Mehrwert beurteilten besonderen Serviceangeboten in der privaten Krankenversicherung gehören digitale Terminvereinbarungen, Online-Sprechstunden mit Rezeptverschreibung und Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, die elektronische Gesundheitsakte (eGA/ePA) sowie günstige, individuelle Tarife, die beispielsweise durch den Nachweis sportlicher Aktivität über Fitnesstracker ermöglicht werden. Bei den Wünschen der Kunden nach zukünftigen Verbesserungen stehen bei 52 Prozent der befragten PKV-Versicherten Bonusprogramme und die Finanzierung von Vorsorgeuntersuchungen (42 %) im Vordergrund, dicht gefolgt von der digitalen Rechnungsübermittlung (40 %).

„Die Versicherten sehen in ihrer Krankenversicherung immer mehr einen Gesundheitspartner, der sie berät und unterstützt“, erklärt Justus Lücke, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig. „Über die reine Übernahme der Kosten von erbrachten Gesundheitsleistungen hinaus erwarten sie aktive Begleitung auf Augenhöhe.“

„Die wachsenden Ansprüche der Krankenversicherten werden ohne den stärkeren Einsatz digitaler Technologien nicht zu erfüllen sein“, ergänzt Oliver von Ameln, Geschäftsführer von adesso insurance solutions. „Digitale Lösungen können im deutschen Gesundheitswesen Einsparungen in zweistelliger Milliardenhöhe bringen, die dann als Investitionspotenzial für die Lösung zukünftiger Herausforderungen bereitstünden.“

- (1) Die Studie „Die Rolle der privaten Krankenversicherung im Gesundheitssystem der Zukunft“ wurde von adesso insurance solutions zusammen mit den Versicherungsforen Leipzig erstellt. Das Studiendesign umfasste vier Stufen: Auf der ersten Stufe wurden 15 leitfadengestützte Experteninterviews mit Stakeholdern des deutschen Gesundheitsmarktes durchgeführt, die zweite Stufe umfasste 374 Interviews mit Versicherten, die nach einem halben Jahr während der Corona-Pandemie wiederholt wurden, die dritte Stufe umfasste 22 Befragungen von Mitarbeitern der Antrags- und Leistungssachbearbeitung privater Krankenversicherungen und in der vierten Stufe wurden sechs Interviews mit Vorständen der privaten Krankenversicherung geführt. Die Studie kann hier heruntergeladen werden: <https://future.adesso-insure.de/studie-pkv>

**Bildmaterial:**

- [Oliver von Ameln, Geschäftsführer adesso insurance solutions](#)  
(Quelle: adesso insurance solutions GmbH)
- [Justus Lücke, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig](#)  
(Quelle: Versicherungsforen Leipzig GmbH)

- [Grafik: „Das deutsche Gesundheitssystem heute und in der Zukunft – Schnittstellen zwischen den Akteuren nehmen zu“](#) (Quelle: Studie)
- [Grafik: „Wünsche der Versicherten nach Serviceangeboten einer Krankenversicherung – GKV und PKV im Vergleich“](#) (Quelle: Studie)

**Presseinformation und Bildmaterial sind im Internet  
abrufbar unter [www.adesso-insure.de/presse](http://www.adesso-insure.de/presse)  
und [www.pr-com.de/adesso](http://www.pr-com.de/adesso)**

#### **Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Die Versicherungsforen Leipzig sind seit mehr als 20 Jahren Impulsgeber für Trends und neue Themen der Versicherungswirtschaft. An der Schnittstelle zwischen Forschung und Praxis entwickeln sie wissenschaftliche Studien und zukunftsweisende Lösungen für die Branche. Im Mittelpunkt des Arbeitens steht der Netzwerkgedanke: Die Versicherungsforen Leipzig inspirieren und motivieren die Versicherungswirtschaft zu Wissenstransfer und Kooperationen und bieten Zugang zum größten unabhängigen deutschsprachigen Branchennetzwerk. Als Teil der LF Gruppe gehören die Versicherungsforen Leipzig zu einem Innovations-Ökosystem. Gemeinsam mit den Energieforen, Maklerforen, Bankenforen, Digital Impact Labs und dem New Players Network werden die Kompetenzen gebündelt und Synergien ermöglicht. [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)

#### **adesso insurance solutions GmbH**

Das Softwareunternehmen adesso insurance solutions, hundertprozentige Tochter der börsennotierten adesso SE, entwickelt und implementiert Standardsoftware für den internationalen Versicherungsmarkt. Auf der in|sure-Plattform bündelt das Dortmunder Unternehmen releasefähige Standardsoftwareprodukte und bietet daneben Software- und Servicelösungen für die Übernahme fachlicher Geschäftsprozesse im Kundenauftrag an. Die in|sure-Produkte decken alle Kernprozesse einer Versicherung ab. Sie sind als gesamte Anwendungslandschaft in|sure Ecosphere oder als einzelne, flexibel miteinander kombinierbare Komponenten einsetzbar. Zur in|sure Ecosphere zählen Systeme für alle Versicherungssparten. Dazu zählen Lösungen für das Bestandsmanagement sowie die Leistungs- bzw. Schadenbearbeitung, die Partnerverwaltung und für den Provisions- sowie In-/Exkassoprozess. Darüber hinaus stellt adesso insurance solutions ein System für die softwaregestützte Datenmigration und eine selbstlernende KI für eine medienbruchfreie Dunkelverarbeitung zur Verfügung. Weitere Informationen unter: [www.adesso-insure.de](http://www.adesso-insure.de)

#### **Pressekontakt:**

adesso insurance solutions GmbH  
Wilm Tennagel  
Referent Unternehmenskommunikation  
Agrippinawerft 26  
50678 Köln  
Tel.: +49 152 38856092  
[wilm.tennagel@adesso-insurance-solutions.de](mailto:wilm.tennagel@adesso-insurance-solutions.de)

#### *PR-Agentur: PR-COM GmbH*

Sabine Felber  
Sendlinger-Tor-Platz 6  
80336 München  
Tel.: +49-89-59997-757  
[sabine.felber@pr-com.de](mailto:sabine.felber@pr-com.de)  
[www.pr-com.de](http://www.pr-com.de)