

Versicherte wünschen sich Lotsen durch die Web-Welt

Nationale E-Patient Online-Befragung

BERLIN. Die digitale Welt eröffnet ganz neue Möglichkeiten rund um das Thema Gesundheit. BIG direkt gesund will diesen tiefgreifenden Wandel begleiten. Darum beteiligte sich die Direktkrankenkasse erneut an der Nationalen E-Patient Online-Befragung, die am Dienstag (12.5.) in Berlin vorgestellt wurden. Die Ergebnisse der repräsentativen Studie unterstreichen die wichtige Rolle der Krankenkassen bei der digitalen Gesundheitskommunikation. Die Versicherten wünschen sich ihre Versicherung als Lotsen durch die unübersichtliche Web-Welt.

Ansätze für Ausbau

„Die BIG gestaltet bereits seit Jahren aktiv mit ihren digitalen Angeboten den Veränderungsprozess der Branche“, sagt Peter Kaetsch, Vorstandsvorsitzender der BIG. So biete die Kasse zum Beispiel eine digitale Patientenquittung oder einen Chat. Die E-Health-Studie biete der Krankenkasse weitere Ansatzpunkte, mit denen sie ihre Angebote im Sinne der Versicherten ausbauen sollte.

Hohe Glaubwürdigkeit

So ist für Kaetsch aufschlussreich, dass 38 Prozent der Befragten am liebsten von ihrer Krankenkasse Internetdienste und Apps zu Gesundheitsthemen erhalten würden. Nur Ärzte schneiden hier mit 58 Prozent besser ab. Erst an dritter Stelle ist eine Patientenorganisation (28 Prozent) als Ratgeber gefragt. „Das zeigt mir, dass Krankenkassen bei den Versicherten eine große Glaubwürdigkeit genießen“, so Kaetsch.

Qualitätsstandards gefordert

Spitzenwerte bei der Befragung erreichen die Krankenversicherungen ebenfalls, wenn es um die Beratung rund um digitale Angebote geht. So wünschen sich 36 Prozent der Befragten, dass ihnen ihre Krankenversicherung eine geprüfte Übersicht an die Hand gibt, welche Webseiten und Apps gut und hilfreich sind. Birk Bruckhoff, Marketingmanager Neue Medien bei der BIG, erkennt darin das Bedürfnis der Versicherten nach Qualitätsstandards bei den Web-Angeboten. „Diese Standards müssen transparent und nachvollziehbar sein“, so Bruckhoff.

Wunsch nach Gesundheitsakte

Wiederum gut ein Viertel der Befragten (26 Prozent) wünscht sich eine Online-Gesundheitsakte, die alle Behandlungsdaten samt Röntgenbildern, Arztbriefen, verschriebenen Medikamenten und anderen Angaben festhält. Laut Gesetzgeber dürfen derzeit Gesundheitsdaten jedoch nicht von der Krankenkasse gehalten werden. „Es geht also nur mit einem Partner“, sagt Bruckhoff. Die Weiterentwicklung der elektronischen Gesundheitskarte in Richtung Zusatzdienste wie Gesundheitsakte kann nach seiner Beobachtung mit der Nachfrage nach digitalen Angeboten derzeit nicht Schritt halten.

Qualitativ hochwertige und verständliche Informationen gefragt

Insgesamt zeige die Studie, so Bruckhoff, dass sich das Patienten-Krankenkassenverhältnis durch die Digitalisierung ebenso verändere wie das Arzt-Patientenverhältnis. Denn der Zugang zu Gesundheitsinformationen im Web und das Nutzen digitaler Dienste beeinflusse das Gesundheitsverhalten jedes Einzelnen. Dieser Prozess eröffne den Krankenkassen zahlreiche neue Chancen, ihren Versicherten mit internetbasierten Angeboten bei Therapie und Versorgung zur Seite zu stehen. Die Herausforderung sei, ihnen qualitativ hochwertige, relevante und verständliche Informationen an die Hand zu geben. Bruckhoff: „Die BIG hat diesen Weg bereits eingeschlagen und wird ihn weiter ausbauen.“

Über E-Patient Survey

Der nationale E-Patient Survey ist seit 2010 die umfangreichste Online-Befragung von Patienten, chronisch Kranken und Gesundheits-Surfern zu ihrer Internetnutzung sowie deren Auswirkungen auf ihre Therapie und ihr Verhalten auf dem Gesundheitsmarkt. 11000 Teilnehmer aus Deutschland, Österreich und der Schweiz nahmen an der Befragung 2015 teil. Die Federführung liegt bei dem Berliner Marktforschungs- und Strategieunternehmen EPatient RSD GmbH.