

Berlin, 11. September 2012

Beschwerdefrei? Was die Bundesbürger zum Gesundheitswesen sagen: Von der Verwendung der GKV-Überschüsse bis zur Telemedizin

Der BKK Bundesverband beauftragte Kantar Health (vormals Emnid) mit einer Bevölkerungsumfrage, die in der Zeit vom 26. Juni bis zum 6. Juli 2012 durchgeführt wurde. Es wurden 4.023 Bundesbürger ab 14 Jahren per Telefoninterview im EMNID CATI Bus befragt. Diese Studie ist repräsentativ für die deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahre.

„Wir waren überrascht, dass sich die befragten Bundesbürger von den derzeit durch alle Medien gehenden ‚Schnellschüssen‘ kaum beeindruckt ließen. So haben sie eine klare Meinung zur Verwendung der derzeitigen Kassenüberschüsse und auch die Praxisgebühr war für die meisten kaum ein Thema. Viel wichtiger ist den Deutschen die gute medizinische Versorgung schwer Erkrankter und chronisch Kranker“, so Heinz Kaltenbach, Geschäftsführer des BKK Bundesverbandes.

Die meisten Bürger sind – alles in allem – recht zufrieden mit ihrer Gesundheitsversorgung: **77 Prozent der Befragten sind zufrieden** (davon sind 21 Prozent sogar „sehr zufrieden“); lediglich fünf Prozent sind „sehr unzufrieden“. Diese hohe Zufriedenheit gilt für alle Befragten, egal, ob sie gesetzlich oder privat versichert sind.

Der Großteil der Befragten (73 Prozent) kann sich nicht daran erinnern, in den vergangenen zwei Jahren **negative Erfahrungen** mit der Gesundheitsversorgung (z.B. bei Arztbesuchen, in Apotheken, beim Krankenhausaufenthalt, beim Kontakt mit der Krankenkasse) gemacht zu haben.

Diejenigen, die jedoch **schlechte Erfahrungen** gemacht haben (**27 Prozent** der Befragten), berichten über:

- Probleme bei der Diagnosestellung und der ärztlichen Behandlung, z.B. kein fachkundiges Personal (34 Prozent);
- Schwierigkeiten mit ihrer Krankenversicherung, z.B. keine Übernahme von Kosten (31 Prozent);
- als unzureichend empfundener Umgang mit Patienten, z.B. nicht auf Patienten eingegangen, Arzt nahm sich zu wenig Zeit (22 Prozent);
- Wartezeiten (tendenziell mehr GKV-Befragte), z.B. zu langes Warten auf Arzttermin, Wartezeiten im Krankenhaus und der Notfallaufnahme (14 Prozent).

Die befragten Bundesbürger wissen sehr gut, wofür sie die **Überschüsse der gesetzlichen Krankenkassen** verwenden würden:

Bei einem realistischen Überschuss von 60 Euro pro Versicherten, will die überwiegende **Mehrheit (74 Prozent) das Geld im Gesundheitssystem belassen**: Davon würden **43 Prozent** die von den Beitragszahlern erwirtschafteten Mittel gern als **Investitionen für die Verbesserung des Gesundheitssystems** einsetzen; **31 Prozent** meinen, das Geld solle lieber zurückgelegt werden.

Nur 20 Prozent der Befragten plädieren für die **Barauszahlung** der Krankenkassenüberschüsse.

Die Bundesbürger haben auf die Frage „**Wo oder für was im Gesundheitssystem wäre Ihrer Meinung nach das Geld gut investiert?**“ vielfältige Vorschläge als spontane Antworten parat. Am häufigsten (**27 Prozent**) werden **Leistungserweiterungen** genannt, darunter Forderungen nach Reduzierungen von Zuzahlungen; Zahnersatzkosten senken und ähnliches. Für die bessere Versorgung spezieller Bevölkerungsgruppen wie beispielsweise **chronisch Kranker, in die Altenpflege, für Kinder- und Jugendgesundheit** wollen **22 Prozent** der Befragten investieren.

Investieren wollen die Befragten außerdem auch in

- mehr Versorgung, z.B. eine bessere medizinische Behandlung auf dem Lande (21 Prozent),
- bessere Vorsorge (19 Prozent),
- Forschung, z.B. Krebsforschung (16 Prozent),
- Krankenhäuser, z.B. bessere Krankenhausversorgung (16 Prozent).

Dass aufgrund des überschüssigen Geldes **die Praxisgebühr reduziert oder gar ganz abgeschafft** werden soll, **wollen lediglich 11 Prozent** der Befragten.

Die Entscheidung für eine bestimmte Krankenkasse könnte durch diverse **Zusatzleistungen** unterstützt werden: Den meisten Befragten war die Vergütung von Kunststoff-Füllungen statt Amalgam (78 Prozent) sowie die Kostenübernahme für Brillen und Kontaktlinsen (76 Prozent) wichtig. Für die Kostenübernahme für alternative Heilmethoden votierten 66 Prozent, für alternative Arzneimittel 62 Prozent. Einem attraktiven Geldbonus bei Wahrnehmung von Vorsorgeuntersuchungen etc. wären 63 Prozent der Befragten nicht abgeneigt. Die Vergütung der professionellen Zahnreinigung würde für 61 Prozent eine attraktive Zusatzleistung sein, für 59 Prozent sind Reiseimpfungen und für 46 Prozent nicht-verschreibungspflichtigen Arzneimittel wichtig.

Die Befragten, die das Internet nutzen (3.052 Bundesbürger), sollten sich vorstellen, dass sie **mit ihrem Arzt per Videoübertragung** über das Internet sprechen: **Dies konnten sich 49 Prozent gut vorstellen**, davon sagten 29 Prozent begeistert „auf jeden Fall“. Für diese Kommunikationsform zwischen Patient und Arzt sind vor allem die älteren „Onliner“ Fürsprecher: Etwas mehr als die Hälfte der 50-bis 59-jährigen (54 Prozent) würden durchaus mit ihrem Arzt per Videoübertragung kommunizieren.

Alle **Grafiken der Bevölkerungsumfrage** finden Sie auf unserer [Homepage](#). Alle Materialien der heutigen Pressekonferenz finden Sie hier: <http://go.bkk.de/umfrage2012>