

Digitalisierungsschub durch Gesundheitsservices

Neue Wege im Kranken-Leistungsmanagement

Studien-Update zum privaten Krankenversicherungsmarkt

- Digitalisierung und allgemeiner Kostendruck befeuern den Wandel privater Krankenversicherer anhaltend – die Entwicklung vom reinen „Kostenerstatter“ zum „Gesundheitsdienstleister“ setzt sich fort.
- Die Pandemie hat die Digitalisierung in der PKV beschleunigt – es ist eine starke Zunahme im Angebot digitaler Gesundheitsservices zu verzeichnen.
- Das Studien-Update aus 2022 wirft ein Schlaglicht auf die aktuelle Entwicklung der Branche und knüpft damit an die Ersterhebung in 2020 an.
- Die Studie basiert auf einer „outside-in“-Betrachtung („Kundenperspektive“) von 29 Anbietern privater Krankenvollversicherungen in Deutschland.
- Zentrale Fragestellungen des Studien-Updates:
 - Welche zusätzlichen Services werden angeboten?
 - Wie hat sich das Angebot zusätzlicher Services bei den einzelnen PKVen entwickelt?
 - Welche Services und PKVen haben sich besonders stark entwickelt?

Ergebnisse

- **Allgemeine Services** sind inzwischen Hygienefaktor – stärkster Angebotszuwachs bei **akuten Services**.
- Die „**Big Player**“ im Markt sowie die Gruppe „**mittl-ständischer Challenger**“ geben weiterhin den Takt vor.
- Der Abstand im Markt verschärft sich weiter, insbesondere die „**Slow Mover**“ **verlieren den Anschluss**.
- Weiterhin konnten zwei „**Rising Stars**“ mit **überproportionalem Ausbau von Gesundheitsservices** identifiziert werden.
- Entscheidend ist die **gezielte Steuerung von Gesundheitsservices** in einem ganzheitlichen Leistungsmanagement.

+20%
Ausbau Angebot digitaler Gesundheitsservices

Handlungsempfehlung

Es gilt, das neue Selbstverständnis als „lösungsorientierter Gesundheitsdienstleister“ im Rahmen eines ganzheitlichen Leistungsmanagements effizient in die betrieblichen Abläufe zu integrieren. Hierzu haben wir das [zeb.Leistungsmanagement Framework](#) entwickelt.

Ein modernes Leistungsmanagement sollte sich dabei an den Ansprüchen von morgen orientieren. Wir haben [fünf Thesen zum Leistungsmanagement](#) der Zukunft aufgestellt:

#1

Automatische Leistungserstattung binnen 24 Stunden definiert neuen Standard

#2

Eine moderne, vernetzte Systemlandschaft bildet die Basis des Leistungsmanagements

#3

Steigende Bedeutung des Kooperationspartnermanagements

#4

Wahrnehmung als Gesundheitsdienstleister stellt Kern-Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb dar

#5

Erforderliche Personalkapazitäten und -kompetenzen verlagern sich hin zur Steuerung der versicherten Personen im Gesundheits-Ökosystem

Kontakt

Wie ist Ihr Blick auf die Welt von morgen? Wir freuen uns auf eine angeregte Diskussion und stehen Ihnen bei der Weiterentwicklung Ihres Leistungsmanagements als Partner zur Seite. Sprechen Sie uns gerne an!



Mirko Theine
Senior Manager

Phone +49.40.303740.260
Mobile +49.151.12054057

mirko.theine@zeb.de
Office Hamburg



Kilian Gundlach
Manager

Phone +49.69.719153.505
Mobile +49.151.46121719

kgundlach@zeb.de
Office Frankfurt



zeb-consulting.com
zeb
Hammer Straße 165
48153 Münster, DE