

Tagung Qualitätsmedizin Schweiz

**Wahlfreiheit vs. gezielte Patientensteuerung:
Ansätze einer Krankenversicherung**

Bern, 9. Juni 2016

SANJAY SINGH, LEITER LEISTUNGEN UND KUNDENBERATUNG

Sanitas – Auf einen Blick

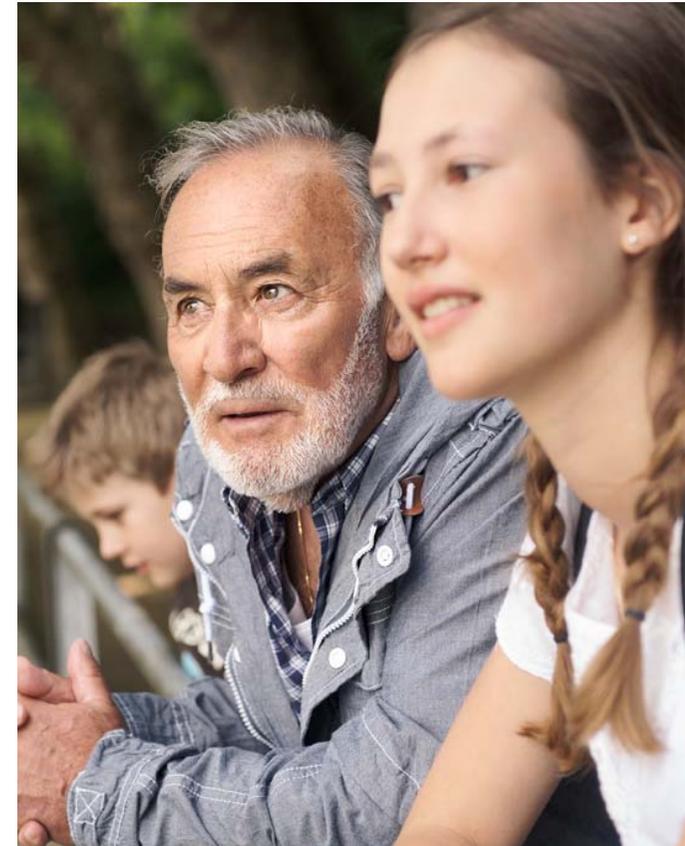
	2015	2014
Versichertenbestand	803 895	797 918
Personalbestand	747	722
Prämienenertrag	2 551 533	2 479 901
Bezahlte Leistungen	2 378 305	2 327 417
Betriebsaufwand	216 487	195 934
Ergebnis aus Kapitalanlagen	7 243	114 696
Ergebnis (nach Steuern)	19 081	101 514
Kapitalanlagen	2 644 090	2 681 181
Eigenkapital	754 204	735 623

Überzeugung

«Sanitas ist überzeugt, dass der Mensch in einer modernen Gesellschaft auch im Gesundheitswesen echte Wahl- und Entscheidungsfreiheit haben sollte.»

Mission

«Sanitas existiert, um den Menschen ein Leben lang echte Wahlmöglichkeiten verlässlicher Versicherungslösungen zu bieten.»



Freiheit von & Freiheit zu

Negative Freiheit

Bezeichnet einen Zustand, in dem die eigene persönliche Entfaltung nicht von anderen Menschen, Institutionen oder Ideologien und den von ihnen ausgehenden Zwängen begrenzt oder verhindert wird.

Ich habe keine Einschränkungen in meinem Versicherungsmodell.

Positive Freiheit

Ist die Nutzung der gewonnenen Freiräume und Wahlmöglichkeiten.

Kann ich diese positive Freiheit verantwortungsvoll nutzen?

Quelle: Isaiah Berlin, «Two Concepts of Liberty»

Einfluss Digitalisierung



These

- ▶ Digitalisierung fördert die negative Freiheit (ich will mich nicht einschränken).
- ▶ Digitalisierung unterstützt die positive Freiheit (ich kann besser entscheiden).

Einfluss Digitalisierung



Digital-Generation

- ▶ Alle Ideen treten auf gleicher Ebene miteinander in Wettbewerb
- ▶ Beiträge zählen mehr als Verdienste
- ▶ Hierarchien werden von unten nach oben errichtet
- ▶ Anführer bestimmen nicht, Anführer dienen
- ▶ Aufgaben werden ausgewählt, nicht zugewiesen
- ▶ Gruppen definieren und organisieren sich selbst
- ▶ Ressourcen werden durch Anziehungskraft erworben, man erhält sie nicht zugewiesen
- ▶ Macht entsteht durch Teilen, nicht durch Horten
- ▶ Mittelmässigkeit wird entlarvt
- ▶ Dissidenten können sich zusammen schliessen
- ▶ Die Benutzer können gegen die meisten Richtlinien ihr Veto einlegen
- ▶ Die Belohnung liegt in der Sache selbst

Quelle: Gary Hamel, «What matters now»

Einfluss Digitalisierung



Personalisierung

- ▶ Bsp. Kundeninteraktion
- ▶ Bsp. Angebot
- ▶ Bsp. Risikozuschläge
- ▶ Bsp. Medizin

Patientensteuerung



Grundannahme

Geringere Kosten

Frage-/Problemstellungen

- ▶ Wer soll/kann steuern? (Versicherung, HMO, Arzt)
- ▶ Welche Interessen hat der Steuernde?
- ▶ Sind die Akteure vernetzt?
- ▶ Haben die Akteure Zugriff auf die notwendigen Daten?

Ansätze

- ▶ Alternative Versicherungsmodelle (Hausarztmodell, HMO, Telemedizin) Bsp. Sanitas Compact One

Funktioniert dies in einer digitalen Welt noch?

- ▶ Wie ist die Patientenzufriedenheit?
- ▶ Erfolgt die Steuerung personalisiert/datenbasiert?
- ▶ Will das die digitale Generation?

Ansätze Sanitas

Ein Leben lang

- ▶ Verlässlicher Partner für lebenslangen Schutz.
- ▶ Bedürfnisgerechte Produkte und Leistungen.
- ▶ Einfache Anpassung der Versicherungsdeckung bei Änderung der Lebenssituation.

Verlässliche Angebote und Dienstleistungen für alle Lebensphasen und Lebenssituationen.

Echte Wahlmöglichkeiten

- ▶ Orientierung durch klare Angebotsdifferenzierung.
- ▶ Auswahl an verschiedenen Produkt- und Leistungsmodellen.
- ▶ Verständliche und übersichtliche Angebote.
- ▶ Kosten- und Leistungstransparenz.
- ▶ Kompetente Beratung und vielfältige Unterstützung.

Gewissheit, für sich die richtige Wahl getroffen zu haben und auch in Zukunft treffen zu können.

Einfacher Zugang

- ▶ Kontaktaufnahme zu Sanitas über verschiedene Wege möglich.
- ▶ Einfacher und schneller Zugang zu Informationen und Daten.
- ▶ Aktuelle Informationen rund um Gesundheit.
- ▶ Bedürfnisgerechte Dialogmöglichkeiten (online und persönlich).
- ▶ Einfache Administrierbarkeit individueller Daten.
- ▶ Angenehm und bequem.
- ▶ Verständliche und korrekte persönliche Informationen.

Gewissheit, für sich die richtige Wahl getroffen zu haben und auch in Zukunft treffen zu können.

Fazit

- ▶ In einer digitalen Welt verliert die Patientensteuerung durch Grundversorger, Versicherer, etc. an Bedeutung.
- ▶ An Bedeutung gewinnen Rankings, Bewertungsplattformen und online Communities.
- ▶ Das Individuum steht im Vordergrund mit seiner subjektiven Einschätzung.
- ▶ Leistungserbringern, Versicherer, etc. müssen sich in der digitalen Welt positionieren.