

# Der Wandel der privaten Krankenversicherungen vom Kostenerstatter zum ganzheitlichen Gesundheitsdienstleister

**MS&C Studie 2019: Angebot digitaler Services privater Krankenversicherungen in Deutschland**

München, Mai 2019

# Die meisten PKVs haben die Bedeutung digitaler Services erkannt und bauen ihr Serviceportfolio aus. AXA führt das Feld weiterhin an.

Management Summary



Die meisten **PKVs** setzen die **Entwicklung zum ganzheitlichen Gesundheitsversorger** fort, indem sie weiter mit digitalen Services in die **Versorgungskategorien** Prävention, Diagnose & Information, Behandlung & Monitoring sowie Administration vordringen.



**Digitale Services** werden meist als **kostenlose Zusatzleistung**, aber auch in Verbindung mit **speziellen Tarifen** der PKVs angeboten.



Durch das Angebot digitaler Services profitieren PKVs von **umfassenderen Customer Insights**, wodurch eine **kundenzentrierte Gesundheitsversorgung** ermöglicht wird.



**AXA** ist wie bereits 2018 die **führende private Krankenversicherung**, die die meisten digitalen Services entlang der gesamten Versorgungskette anbietet. Damit kommt sie unter den PKVs dem Zielbild des **holistischen** (Gesundheits-) **Versorgers**<sup>1</sup> am nächsten.



# Agenda

1

Studienrahmen

2

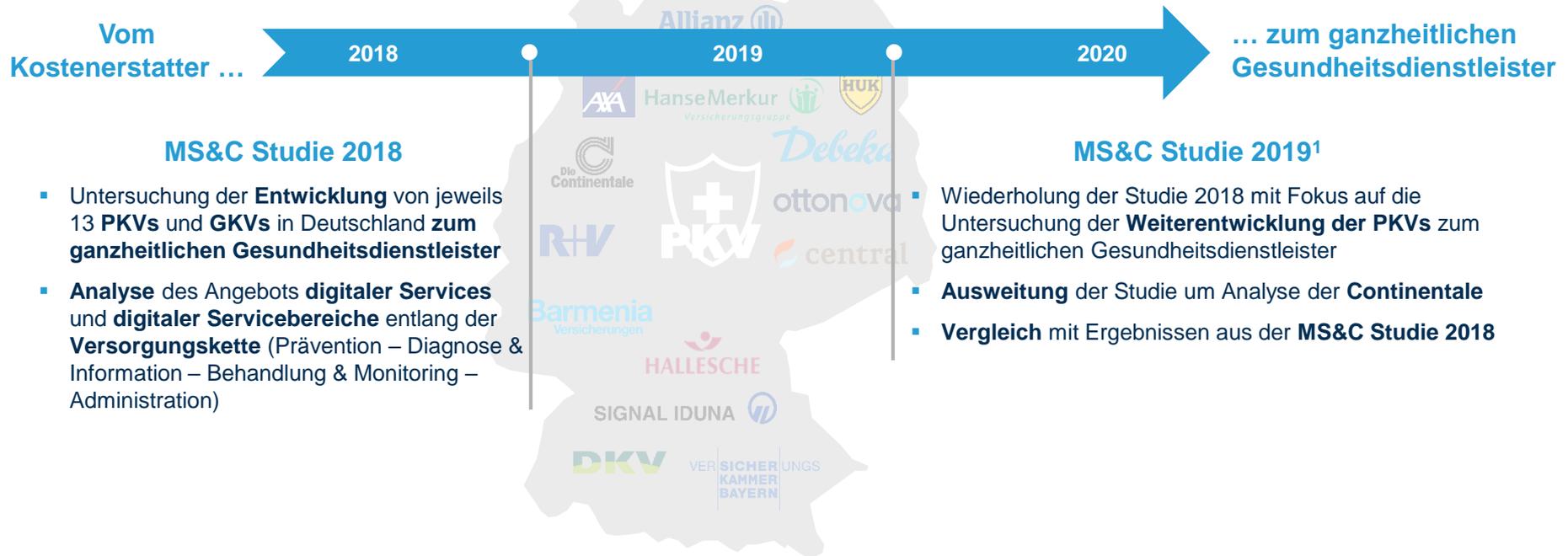
Studienergebnisse

3

Ausblick

# Die Studie untersucht das Angebot an digitalen Services von 14 PKVs in Deutschland und vergleicht es mit den Ergebnissen aus dem Jahr 2018.

Studieninhalte und Vorgehen



# Entlang der Versorgungskette wurden 44 verschiedene Servicebereiche<sup>1</sup> identifiziert. Seit 2018 sind zwei weitere Servicebereiche hinzugekommen.

Digitale Servicebereiche entlang der Versorgungskette

## Versorgungskette mit Versorgungskategorien

	Prävention	Diagnose & Information	Behandlung & Monitoring		Administration	
<b>Digitale Servicebereiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dermatologie</li> <li>▪ Digitales Bonusprogramm</li> <li>▪ Ernährung</li> <li>▪ Impfungen</li> <li>▪ Kinder / Jugendliche</li> <li>▪ Reisen</li> <li>▪ Sport, Fitness &amp; Bewegung</li> <li>▪ Stress / Wohlbefinden</li> <li>▪ Zähne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gesundheitsinformationen</li> <li>▪ Symptomchecker</li> <li>▪ Zweitmeinung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Allergie</li> <li>▪ Depression</li> <li>▪ Diabetes</li> <li>▪ Epilepsie</li> <li>▪ Essstörungen</li> <li>▪ Herzinsuffizienz / Herzerkrankungen</li> <li>▪ Kniebeschwerden</li> <li>▪ Krebs-erkrankungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lungen-erkrankungen</li> <li>▪ Migräne / Kopfschmerzen</li> <li>▪ Notruf / Notfall</li> <li>▪ Online-Beratung chronisch kranker Kinder</li> <li>▪ Online Sprechstunde</li> <li>▪ Parkinson</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pflege</li> <li>▪ Rückenschmerzen</li> <li>▪ Schlafstörungen</li> <li>▪ Schwangerschaft</li> <li>▪ Sehen</li> <li>▪ Stottern</li> <li>▪ Sucht</li> <li>▪ Tinnitus / Hörschäden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administration</li> <li>▪ Digitale Gesundheitsakte</li> <li>▪ Live Chats</li> <li>▪ Medikamenten-management</li> <li>▪ Patientenverfügung</li> <li>▪ Rechnungs-App</li> <li>▪ Röntgen-Verwaltung</li> <li>▪ Suchfunktion &amp; Terminbuchung</li> </ul>
			<p>Neu (seit 2018):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bluthochdruck</li> <li>▪ Schlaganfall</li> </ul>			

Quelle: Mücke, Sturm & Company; <sup>1</sup>Ein Servicebereich kann mehrere digitale Services beinhalten – Services des Servicebereichs „Impfung“ sind z.B. ein digitaler Impfpass oder die Impfterminverwaltung

# Agenda

1

Studienrahmen

2

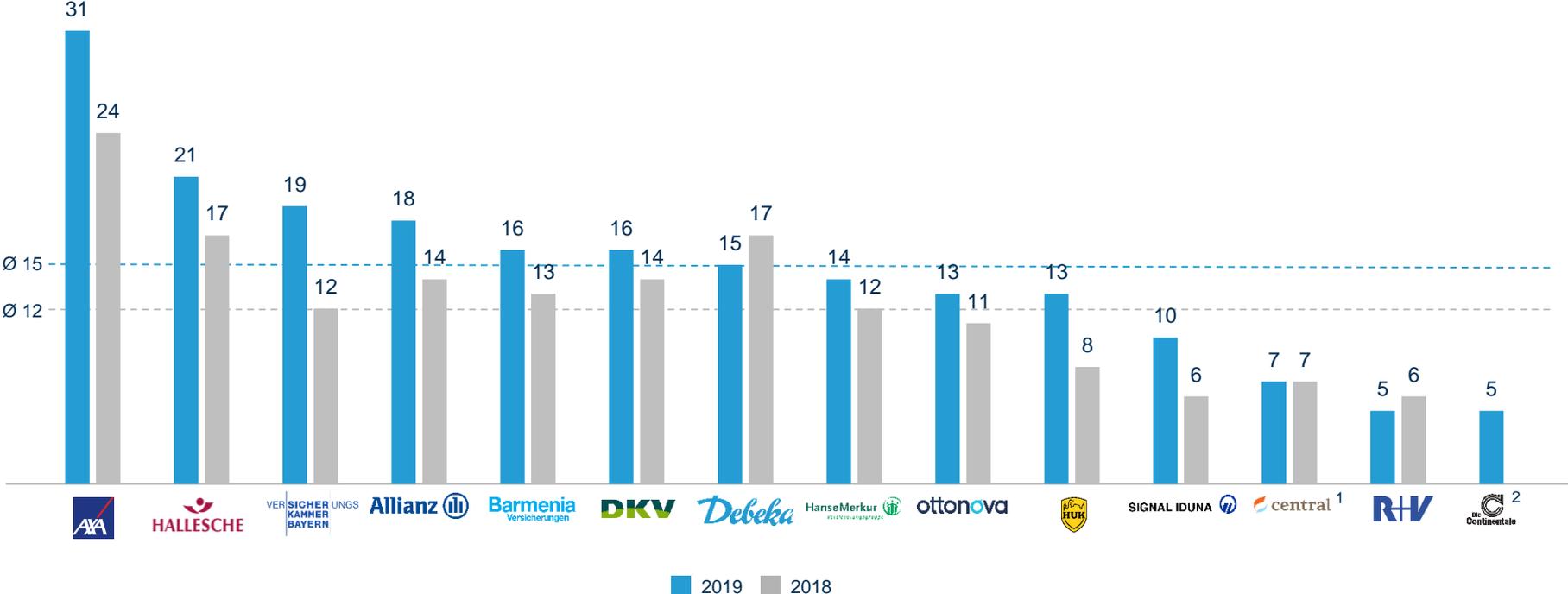
Studienergebnisse

3

Ausblick

# Die PKVs bieten heute durchschnittlich drei Servicebereiche mehr an als im Jahr 2018. AXA führt mit 31 Servicebereichen weiterhin das Feld an.

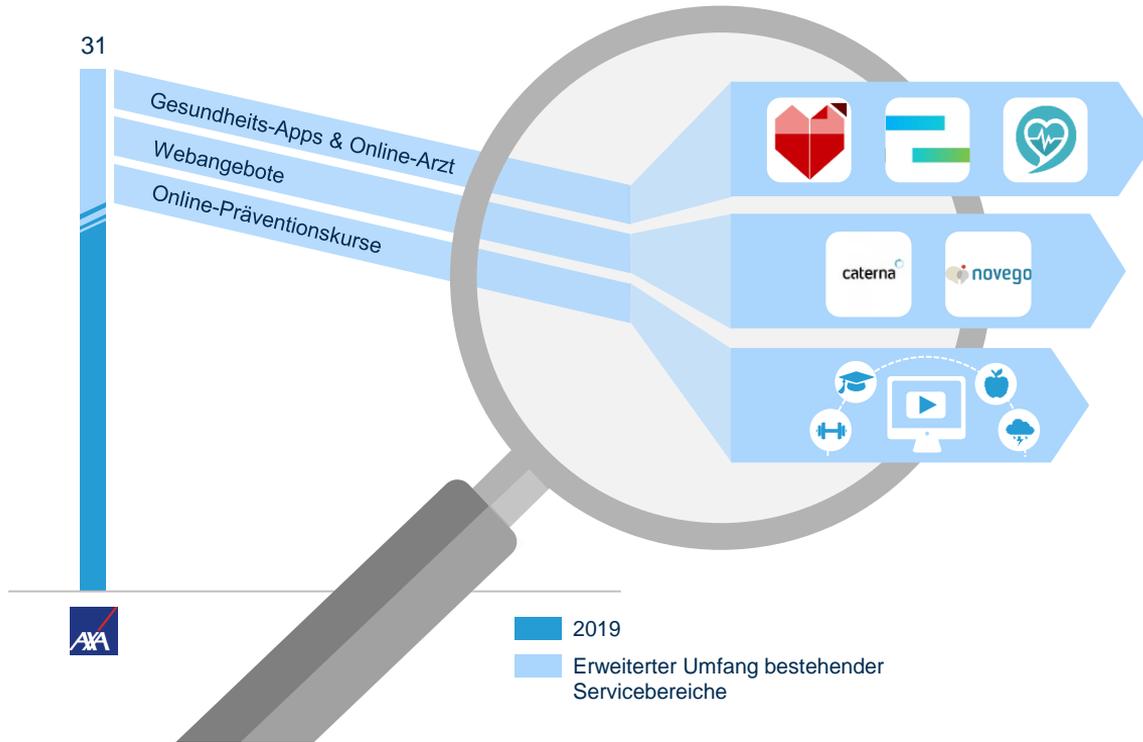
Digitale Servicebereiche je PKV



Quelle: Mücke, Sturm & Company; <sup>1</sup>Zur besseren Vergleichbarkeit wurde für 2018 das Generali Vitality-Programm herausgerechnet; <sup>2</sup>Kein Teil der MS&C Studie 2018

# AXA kann ihre Vorreiterposition speziell durch den neuen ActiveMe-Tarif stärken, welcher die Nutzung ausgewählter digitaler Services im Angebot inkludiert.

Deep Dive ActiveMe-Tarif von AXA



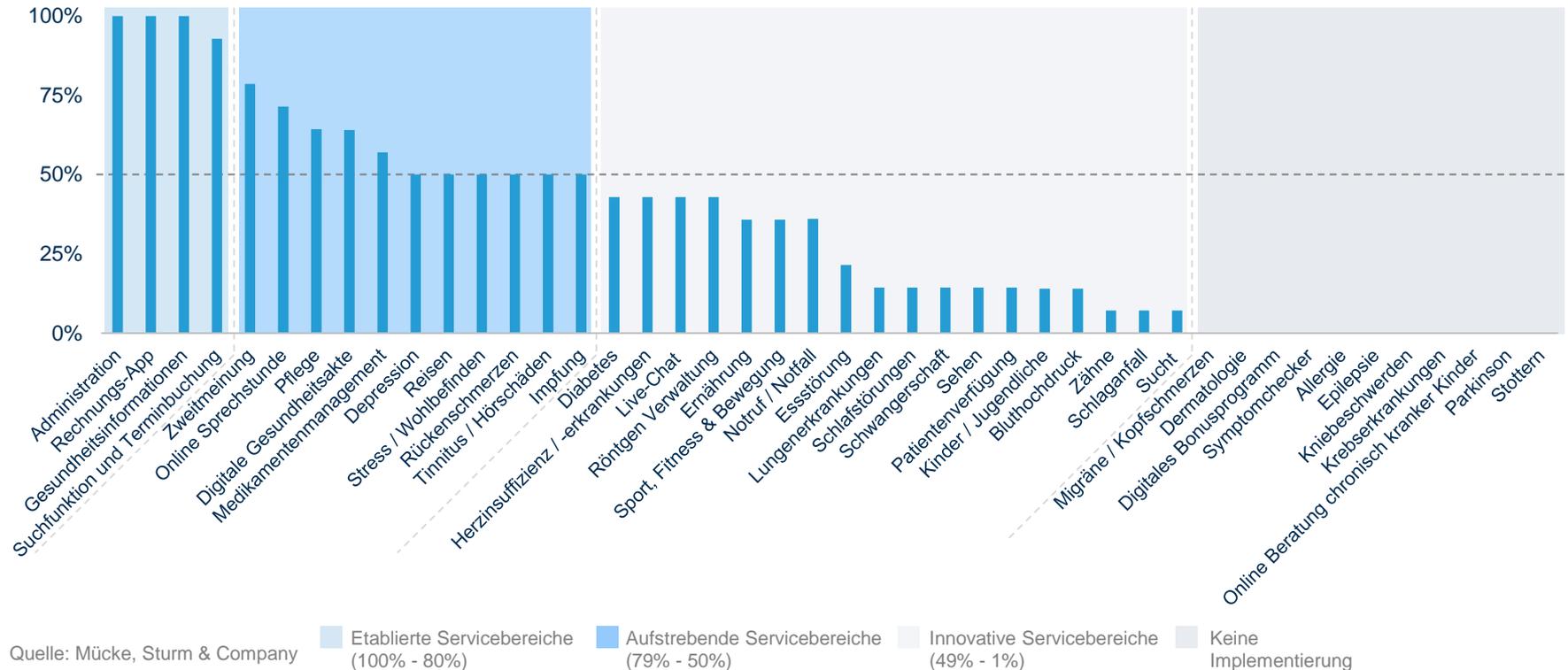
## AXA ActiveMe-Tarif

Der Tarif umfasst aktuell die Nutzung von vier ausgewählten **Gesundheits-Apps**<sup>1</sup> bzw. **Webangeboten**<sup>2</sup>. Daneben kann ein **Online-Arzt kostenlos** genutzt werden. Zusätzlich erhalten Versicherte eine finanzielle Förderung<sup>3</sup> für qualitätsgeprüfte **Online-Präventionskurse** aus diversen Servicebereichen wie z.B. Ernährung, Rückenschmerzen oder Stress / Wohlbefinden.

Damit kann AXA den **Umfang bestehender Servicebereiche** (d.h. solcher, die auch ohne ActiveMe von AXA bereits abgedeckt werden) zusätzlich **erweitern**.

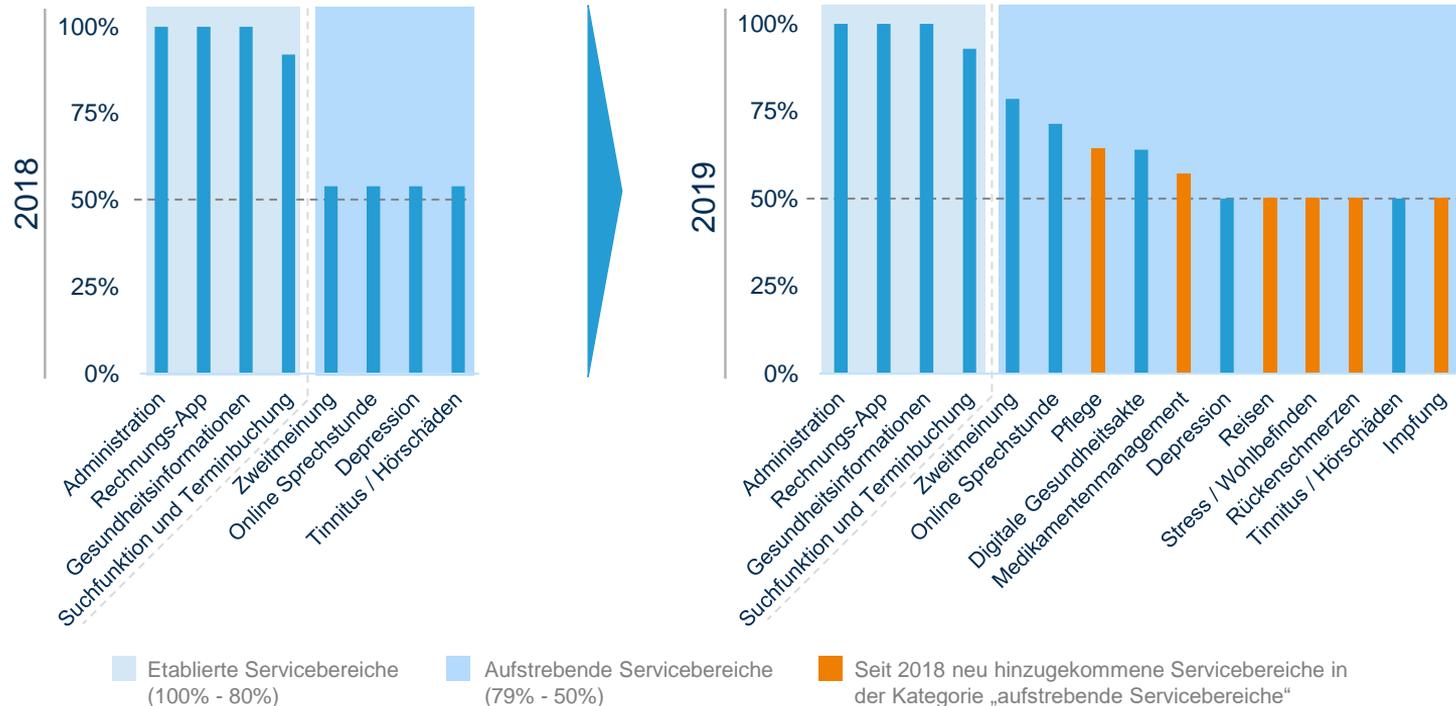
Die angebotenen digitalen Servicebereiche sind vielfältig. Aktuell wird ca. ein Drittel der untersuchten Servicebereiche von  $\geq 50\%$  der betrachteten PKVs abgedeckt.

Gesamtübersicht digitaler Servicebereiche



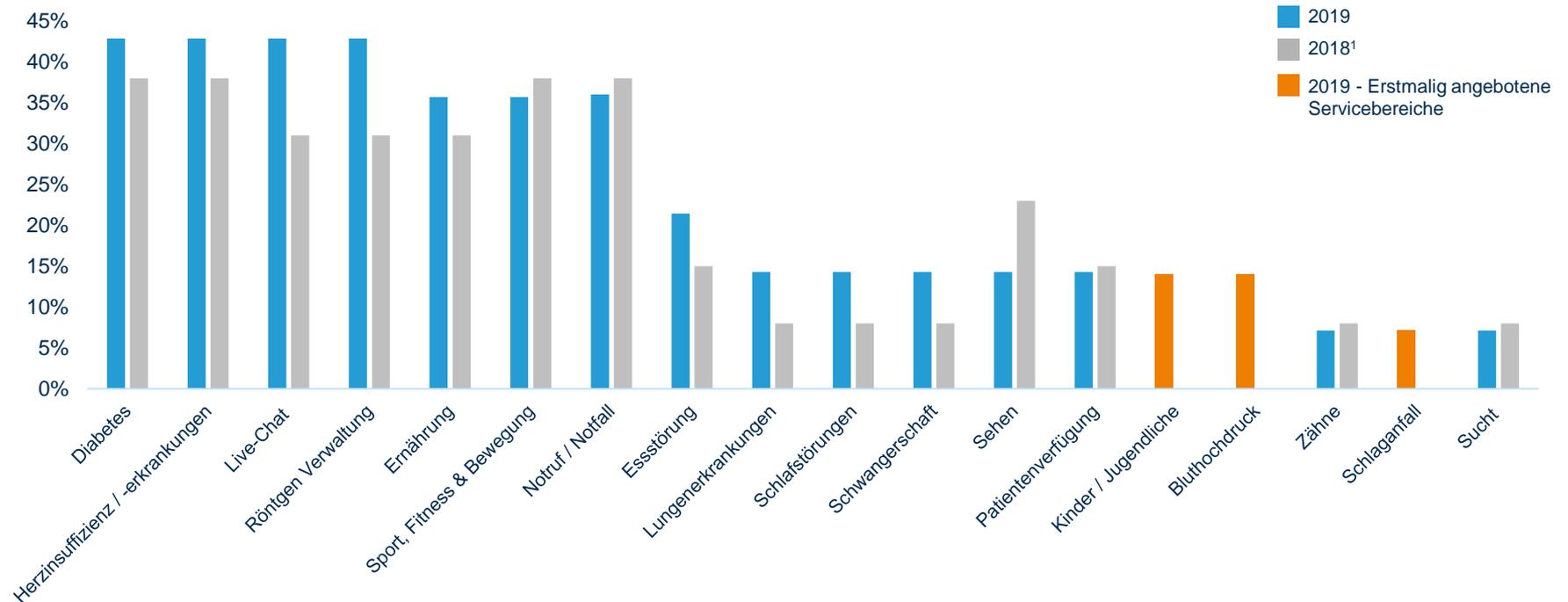
# Dabei ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung erkennbar: im Vergleich zu 2018 werden zusätzliche sechs Servicebereiche durch $\geq 50\%$ der PKVs abgedeckt.

Entwicklung aufstrebender Servicebereiche (79%-50%)



# Ebenso legen die Hälfte der bereits 2018 angebotenen innovativen Servicebereiche zu. Zudem werden drei Servicebereiche erstmalig angeboten.

Entwicklung innovativer Servicebereiche (49%-1%)



Quelle: Mücke, Sturm & Company; <sup>1</sup>Daten wurden um Generali Vitality Programm bereinigt. Dies führt zu Abweichungen gegenüber den Studienergebnissen 2018 bei den Servicebereichen Impfung und Ernährung

# Viele PKVs decken >50% der Servicebereiche in Diagnose & Information sowie Administration ab. AXA ist entlang der gesamten Versorgungskette positioniert.

Positionierung entlang der Versorgungskette

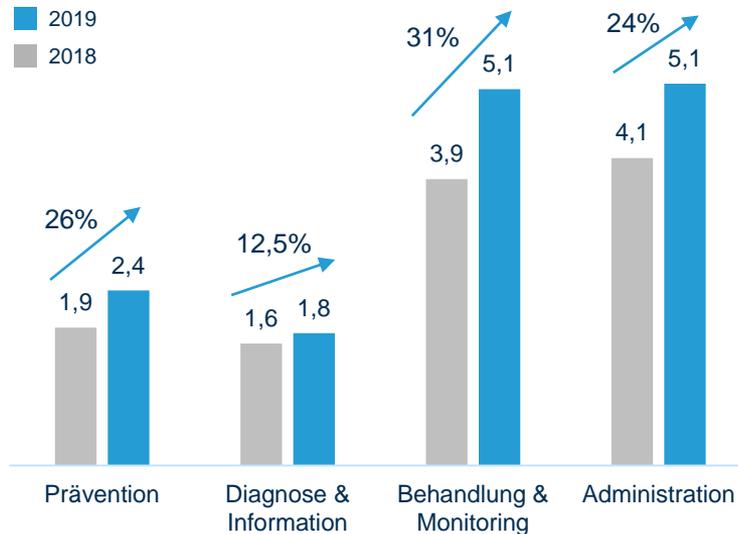
## PKVs mit über 50% Abdeckung der jeweiligen Versorgungskategorien<sup>1</sup>



# Der größte Zuwachs an Servicebereichen kann in der Kategorie Behandlung & Monitoring beobachtet werden. Auch die anderen Versorgungskategorien wachsen.

Entwicklung digitaler Servicebereiche je Versorgungskategorie

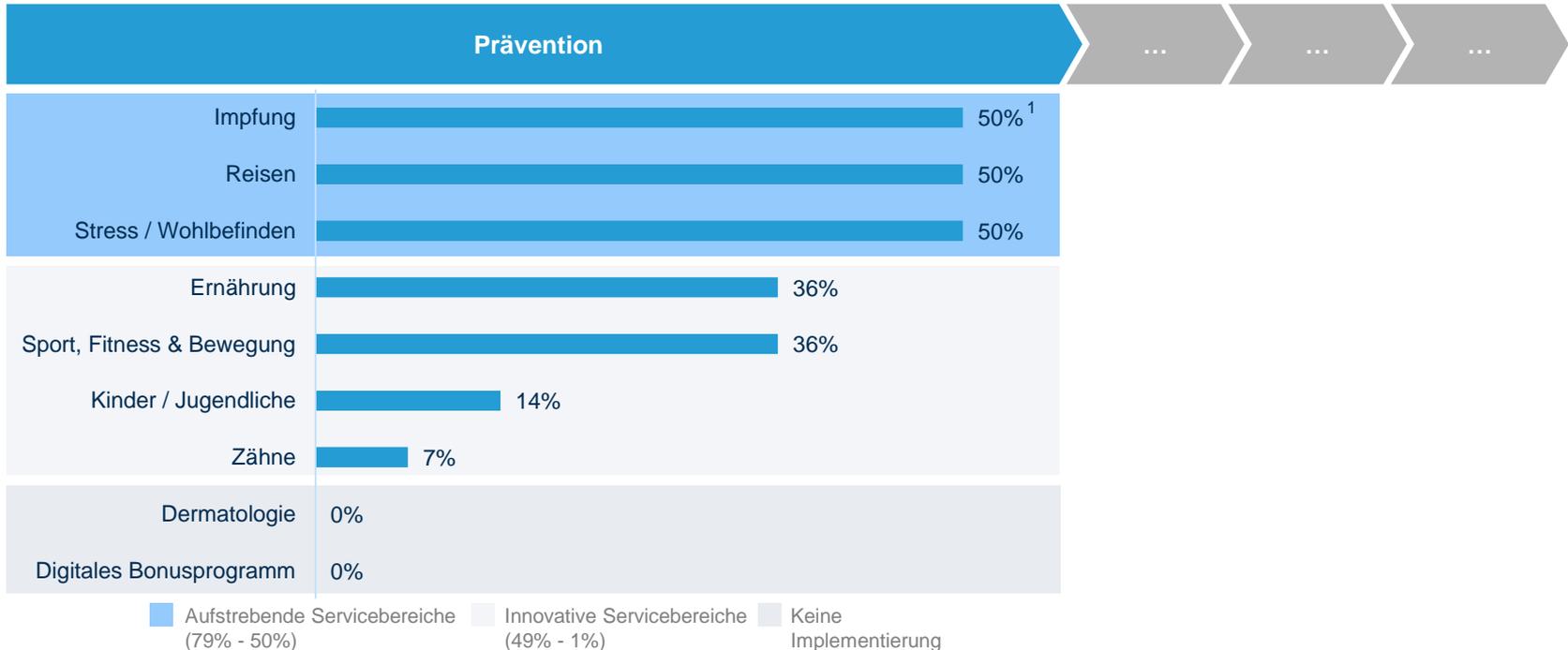
Durchschnittliche Anzahl angebotener digitaler Servicebereiche je Versorgungskategorie



- Mit **31%** verzeichnet die Versorgungskategorie **Behandlung & Monitoring** den **stärksten Zuwachs** an angebotenen Servicebereichen.
- Auch in den Kategorien **Administration** und **Prävention** werden im Schnitt **24%** bzw. **26% mehr Servicebereiche** angeboten.
- **Diagnose & Information** wächst moderat und bleibt damit **auf konstant hohem Niveau** (ca. 2 von 3 Servicebereichen abgedeckt).

# Im Bereich Prävention wird ein Drittel der analysierten digitalen Servicebereiche von der Hälfte der untersuchten PKVs bedient.

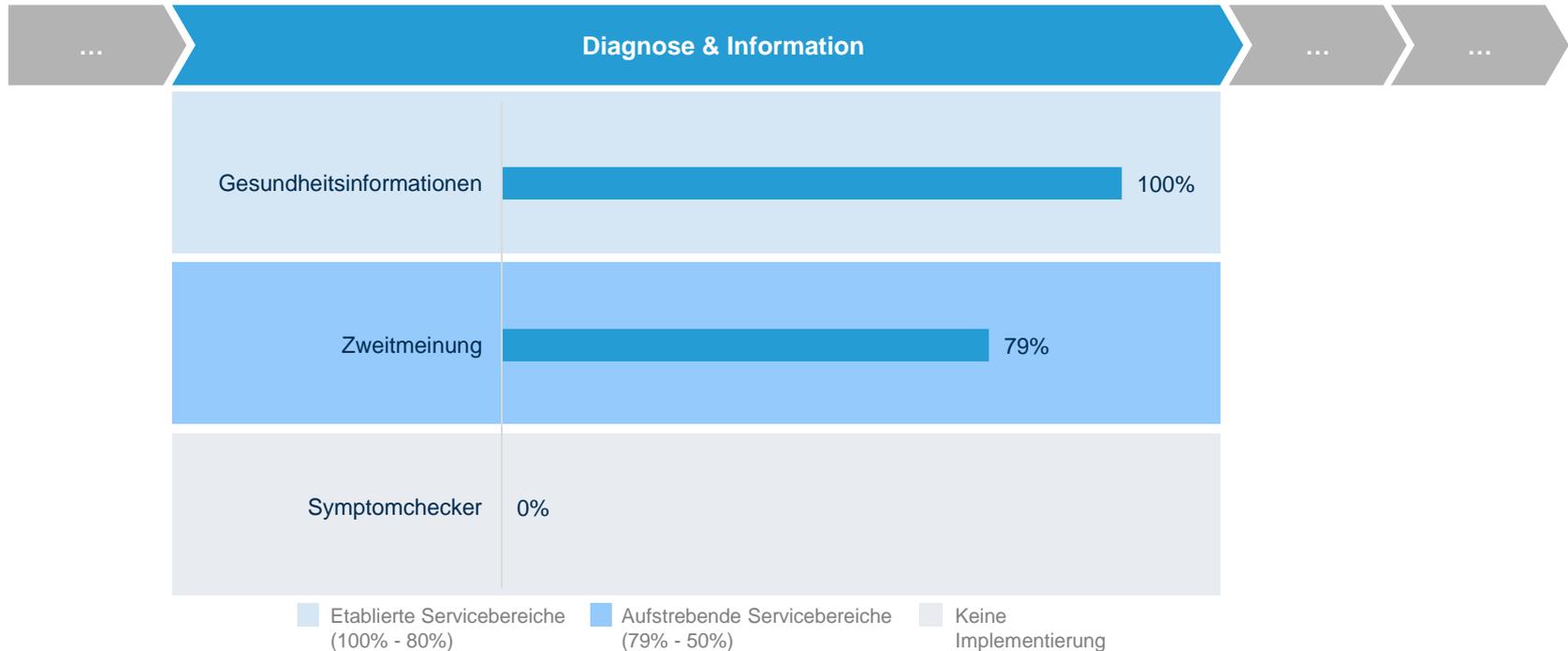
Digitale Servicebereiche des Versorgungskettenabschnitts Prävention



Quelle: Mücke, Sturm & Company; <sup>1</sup>Lesart: „50% der untersuchten PKVs bieten einen oder mehrere digitale Services im digitalen Servicebereich Impfung an.“

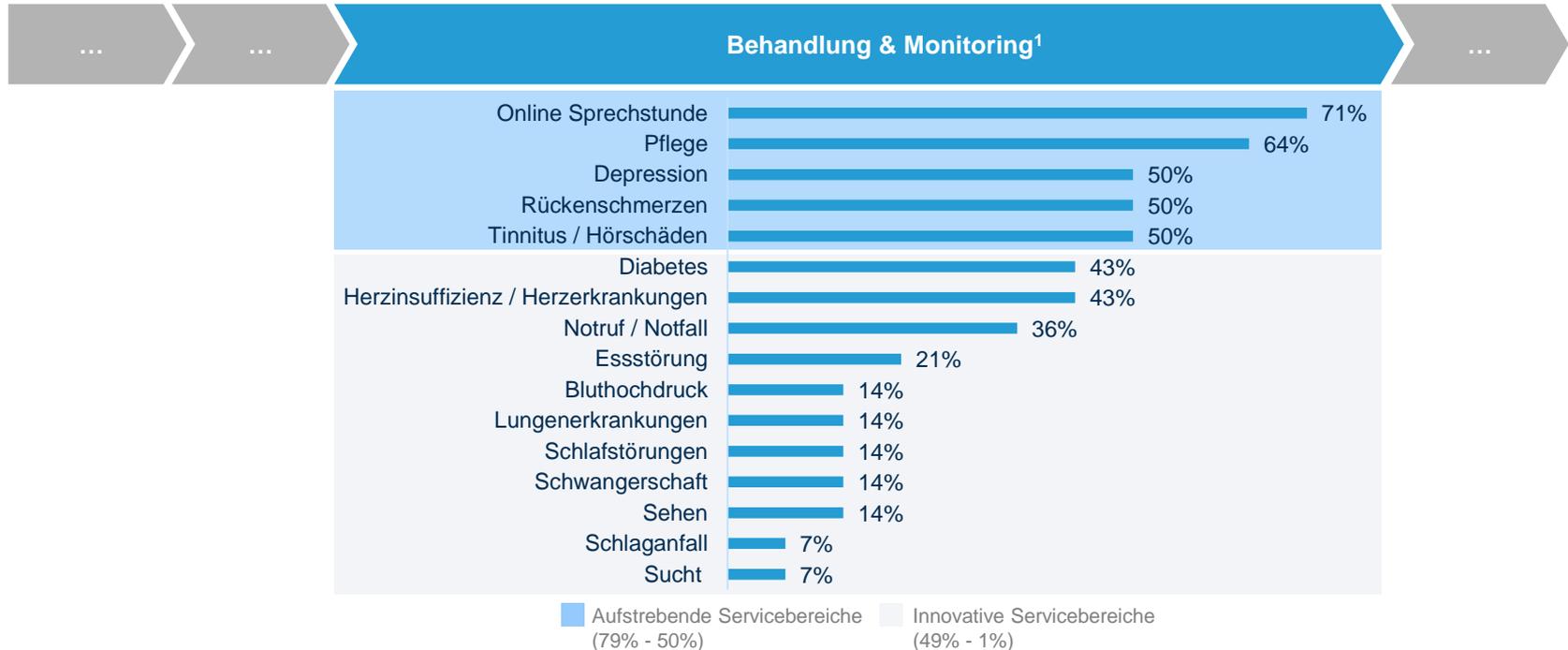
# Alle PKV stellen ihren Versicherten Gesundheitsinformationen digital zur Verfügung. Auch Zweitmeinungsservices werden von der Mehrheit angeboten.

Digitale Servicebereiche des Versorgungskettenabschnitts Diagnose & Informationen



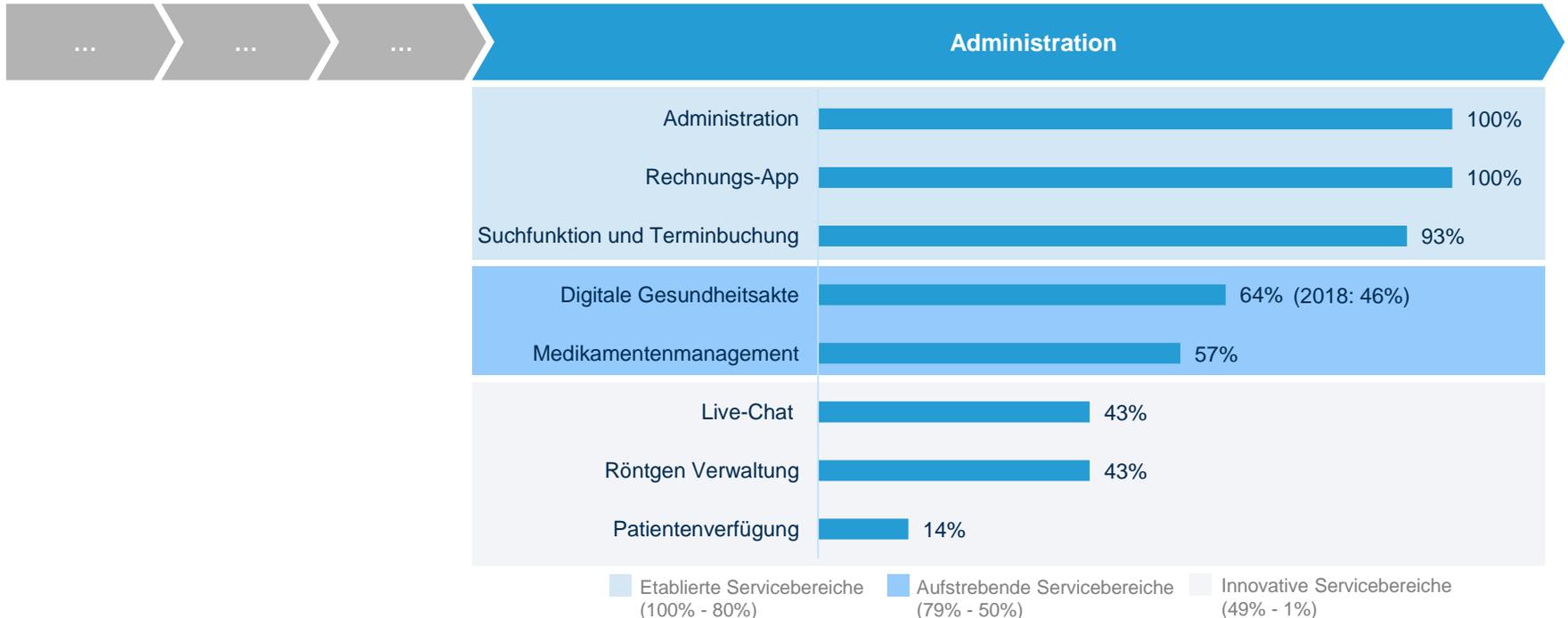
# Die Online-Sprechstunde führt die Kategorie Behandlung & Monitoring an. Insgesamt zeigt sich hier eine breite Streuung an vereinzelt angebotenen Services.

Digitale Servicebereiche des Versorgungskettenabschnitts Behandlung & Monitoring



# Das bisherige Kerngeschäft decken alle PKVs in Form von administrativen Services und einer Rechnungs-App ab. Die digitale Gesundheitsakte gewinnt an Popularität.

Digitale Servicebereiche des Versorgungskettenabschnitts Administration



# Agenda

1

Studienrahmen

2

Studienergebnisse

3

Ausblick

# Auf dem Weg zum ganzheitlichen Gesundheitsdienstleister spielen digitale Services eine entscheidende und treibende Rolle.

Zentrale Studienerkenntnisse und Ausblick



## Kontakt und Copyright



**Michael Mücke**  
**Geschäftsführer**  
**m.muecke@muecke-sturm.de**

### Head Office München

Theresienhöhe 12 T +49 89 461399 0  
80339 München F +49 89 461399 777  
Deutschland



Dieses Dokument ist ausschließlich für Ihren persönlichen Gebrauch bestimmt.

Die Verteilung ist nur in unveränderter Form gestattet – Die Nutzung der Inhalte und Darstellungen in Drittdokumenten ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von MÜCKE, STURM & COMPANY gestattet und bedarf der korrekten Zitierung.

Die hier zusammengefassten Texte und Grafiken wurden von MÜCKE, STURM & COMPANY im Rahmen einer Präsentation eingesetzt; sie stellen keine vollständige Dokumentation der Veranstaltung dar.

Sämtliche im Rahmen dieser Präsentation verwandten Firmennamen, Logos, Marken, Markenzeichen, eingetragenen Markenzeichen sowie Produkte und Warenzeichen sind alleiniges Eigentum der entsprechenden Firmen und dienen rein zu illustrativen Zwecken.