

# Meinungen zur Gesundheitsversorgung in Deutschland

**forsa** Gesellschaft für  
Sozialforschung und  
statistische Analysen mbH

Gutenbergstraße 2  
10587 Berlin

**Telefon** 030 62882-0

**E-Mail** [info@forsa.de](mailto:info@forsa.de)

## **Inhaltsverzeichnis**

Vorbemerkung.....	1
1 Zufriedenheit mit der Gesundheitspolitik.....	2
2 Bekanntheit der digitalen Angebote der Krankenkasse .....	3
3 Wichtigkeit verschiedener Aspekte für das Gesundheitssystem .....	5
4 Kompetenz und Ansprechpartner für medizinische und gesundheitliche Fragen .....	7
5 Nutzung von Patientendaten durch die Kranken- und Pflegekassen .....	12
6 Finanzielle Entlastung der Krankenkassen .....	13
7 Stichprobenbeschreibung .....	15

## **Vorbemerkung**

Im Auftrag des IKK e.V. hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH eine repräsentative bundesweite Befragung unter GKV-Versicherten zur Gesundheitsversorgung und Gesundheitspolitik durchgeführt.

Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt 1.010 nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte gesetzlich krankenversicherte Bundesbürgerinnen und -bürger ab 18 Jahren befragt.

Die Erhebung wurde vom 9. bis 15. August 2023 im Rahmen des repräsentativen Online-Panels forsa.omninet durchgeführt.

Die Untersuchungsbefunde werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

Die ermittelten Ergebnisse können lediglich mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (im vorliegenden Fall +/- 3 Prozentpunkte) auf die Grundgesamtheit übertragen werden.

## 1 Zufriedenheit mit der Gesundheitspolitik

Mit der Gesundheitspolitik der Bundesregierung sind aktuell 41 Prozent der gesetzlich versicherten Bundesbürgerinnen und Bundesbürger (sehr) zufrieden, 57 Prozent hingegen (sehr) unzufrieden.

Am ehesten zufrieden sind mit der Gesundheitspolitik die unter 30-Jährigen. Die größte Unzufriedenheit äußern die 45- bis 59-Jährigen.

### Zufriedenheit mit der Gesundheitspolitik

Mit der Gesundheitspolitik der Bundesregierung sind aktuell

		sehr/eher zufrieden %	sehr/eher unzufrieden %
insgesamt		41	57
Ost		43	54
West		41	57
Männer		43	55
Frauen		39	58
18 bis 29 Jahre		50	48
30 bis 44 Jahre		41	56
45 bis 59 Jahre		30	68
60 Jahre und älter		45	52
Hauptschule		42	58
mittlerer Abschluss		37	61
Abitur, Studium		45	53
Haushaltsnettoeinkommen (in Euro)	unter 2.000	45	50
	2.000 bis unter 4.000	44	54
	4.000 oder mehr	37	61

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

## 2 Bekanntheit der digitalen Angebote der Krankenkasse

Danach gefragt, welche digitalen Angebote die Befragten von ihrer Krankenkasse kennen – unabhängig davon, ob sie diese selbst nutzen – geben 59 Prozent an, eine Service-App ihrer Krankenkasse (z. B. zur Einreichung von Anträgen, zu Kommunikation oder zum Erhalt von Bescheinigungen) zu kennen.

28 Prozent kennen thematische Gesundheits-Apps ihrer Krankenkasse, wie z. B. eine Diabetes-App, eine Schwangerschafts-App oder eine Ernährungs-App. 24 Prozent kennen die App zur elektronischen Patientenakte ihrer Krankenkasse, 21 Prozent kennen die ärztliche Videoberatung.

Ein digitales Angebot zum Zweitmeinungsverfahren ihrer Krankenkasse ist nur wenigen Befragten bekannt (5 %).

Über ein Viertel der gesetzlich Versicherten (29 %) kennt keines der digitalen Angebote ihrer Krankenkasse.

### Bekanntheit der digitalen Angebote der Krankenkasse I

Es kennen folgende digitalen Angebote ihrer Krankenkasse:	insgesamt %	Männer %	Frauen %
Service-App der Krankenkasse (z.B. zur Einreichung von Anträgen, zur Kommunikation, Erhalt von Bescheinigungen)	59	61	57
thematische Gesundheits-Apps, wie Diabetes-App, Schwangerschafts-App, Ernährungs-App	28	24	33
App zur elektronischen Patientenakte ihrer Krankenkasse	24	26	23
ärztliche Videoberatung	21	18	24
digitales Zweitmeinungsverfahren	5	5	4
Sonstiges Angebot	2	2	1
keines davon, weiß nicht	29	31	28

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Die Service-App und thematische Gesundheits-Apps sind bei den Befragten mittleren Alters (30 bis 59 Jahre) bekannter als bei den jüngeren bzw. älteren Befragten. Die ärztliche Videoberatung kennen die über 30-Jährigen auch eher als die unter 30-Jährigen.

## Bekanntheit der digitalen Angebote der Krankenkasse II

Es kennen folgende digitalen Angebote ihrer Krankenkasse:	insgesamt	18 bis 29 Jahre	30 bis 44 Jahre	45 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%
Service-App der Krankenkasse (z.B. zur Einreichung von Anträgen, zur Kommunikation, Erhalt von Bescheinigungen)	59	54	71	74	44
thematische Gesundheits-Apps, wie Diabetes-App, Schwangerschafts-App, Ernährungs-App	28	22	37	30	24
App zur elektronischen Patientenakte ihrer Krankenkasse	24	25	20	25	26
ärztliche Videoberatung	21	8	21	26	25
digitales Zweitmeinungsverfahren	5	2	4	5	5
Sonstiges Angebot	2	3	2	2	2
keines davon, weiß nicht	29	38	20	20	38

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

### 3 Wichtigkeit verschiedener Aspekte für das Gesundheitssystem

Hinsichtlich des deutschen Gesundheitssystems ist es für die gesetzlich Versicherten in ähnlichem Maße (sehr) wichtig, dass digitale Anwendungen (z. B. die elektronische Patientenakte, elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, eRezept, Videosprechstunde) in den nächsten Jahren stärker als bisher angeboten und flächendeckend genutzt werden können (72 %) und dass zur Verbesserung der Versorgung Gesundheitsdaten (z. B. für auf den Versicherten abgestimmte Präventionsangebote) stärker als heute von den Krankenkassen genutzt werden können (71 %).

#### Wichtigkeit verschiedener Aspekte für das Gesundheitssystem I

Hinsichtlich des deutschen Gesundheitssystems sind folgende Aspekte für die nächsten Jahre

	sehr wichtig %	wichtig %	weniger wichtig %	gar nicht wichtig %
Dass digitale Anwendungen (z.B. die elektronische Patientenakte, elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, eRezept, Videosprechstunde) stärker als bisher angeboten und flächendeckend genutzt werden können.	33	39	18	8
Dass zur Verbesserung der Versorgung Gesundheitsdaten (z.B. für auf den Versicherten abgestimmte Präventionsangebote) stärker als heute von den Krankenkassen genutzt werden können.	26	45	19	6

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Die stärkere Nutzung digitaler Anwendungen ist vor allem für die 30- bis 44-Jährigen (sehr) wichtig.

Dass zur Verbesserung der Versorgung Gesundheitsdaten stärker als heute von den Krankenkassen genutzt werden können, halten die über 30-Jährigen häufiger als die jüngeren Befragten für wichtig.

## Wichtigkeit verschiedener Aspekte für das Gesundheitssystem II

Hinsichtlich des deutschen Gesundheitssystems, sind die folgenden Aspekte für die nächsten Jahre (sehr) wichtig, dass...

	...digitale Anwendungen stärker als bisher angeboten und flächendeckend genutzt werden können.	...zur Verbesserung der Versorgung Gesundheitsdaten stärker als heute von den Krankenkassen genutzt werden können.
	%	%
insgesamt	72	71
Ost	77	66
West	71	71
Männer	76	73
Frauen	69	68
18 bis 29 Jahre	66	59
30 bis 44 Jahre	84	71
45 bis 59 Jahre	68	68
60 Jahre und älter	70	77
Hauptschule	77	72
mittlerer Abschluss	68	75
Abitur, Studium	74	64
Haushaltsnettoeinkommen (in Euro)	unter 2.000	66
	2.000 bis unter 4.000	79
	4.000 oder mehr	70



#### **4 Kompetenz und Ansprechpartner für medizinische und gesundheitliche Fragen**

Angenommen, sie hätten eine medizinische oder gesundheitliche Frage, dann hätte nach Einschätzung der übergroßen Mehrheit der gesetzlich Versicherten (93 %) der Haus- oder Facharzt die größte Kompetenz, diese Frage fundiert und für sie zufriedenstellend zu beantworten.

Mit deutlichem Abstand folgen das Internet mit „Dr. Google“ (17 %) und Familie, Freunde, Kollegen oder Bekannte (16 %). 9 Prozent sehen bei ihrer Krankenkasse, 3 Prozent bei der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) und 2 Prozent bei „gesund.bund.de“, dem Nationalen Gesundheitsportal, die größte Kompetenz in medizinischen oder gesundheitlichen Fragen.

##### **Größte Kompetenz für medizinische und gesundheitliche Fragen I**

Die größte Kompetenz, eine medizinische oder gesundheitliche Frage fundiert und für sie zufriedenstellend zu beantworten, hat:	insgesamt	Ost	West	Männer	Frauen
	%	%	%	%	%
Hausarzt/Facharzt	93	83	95	95	92
Internet „Dr. Google“	17	23	16	16	18
Familie, Freunde, Kollegen, Bekannte	16	13	16	16	15
Krankenkasse	9	5	10	11	7
Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)	3	2	3	4	2
gesund.bund.de - Nationales Gesundheitsportal	2	8	1	2	2
Sonstige	2	4	2	2	3

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Die unter 45-Jährigen geben etwas häufiger als die älteren Befragten an, die größte Kompetenz bei medizinischen oder gesundheitlichen Fragen (auch) bei Familie, Freunden, Bekannten oder Kollegen zu sehen.

## Größte Kompetenz für medizinische und gesundheitliche Fragen II

Die größte Kompetenz, eine medizinische oder gesundheitliche Frage fundiert und für sie zufriedenstellend zu beantworten, hat:	insgesamt	18 bis 29 Jahre	30 bis 44 Jahre	45 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%
Hausarzt/Facharzt	93	96	91	94	93
Internet „Dr. Google“	17	17	19	19	14
Familie, Freunde, Kollegen, Bekannte	16	31	25	11	6
Krankenkasse	9	7	5	7	14
Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)	3	2	1	4	4
gesund.bund.de - Nationales Gesundheitsportal	2	2	6	1	0
Sonstige	2	1	4	5	1

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Danach gefragt, an wen sie sich in der Vergangenheit bei medizinischen oder gesundheitlichen Fragen bereits gewendet haben, geben nahezu alle Befragte den Haus- bzw. Facharzt (96 %) an.

Jeweils ein Viertel hat sich auch schon einmal mit einer medizinischen oder gesundheitlichen Frage an das Internet mit „Dr. Google“ (28 %) gewendet oder Rat bei Familie, Freunden, Kollegen oder Bekannten gesucht (25 %).

### Bisherige Ansprechpartner für medizinische und gesundheitliche Fragen I

Bei medizinischen oder gesundheitlichen Fragen haben sich in der Vergangenheit gewendet an:	insgesamt	Ost	West	Männer	Frauen
	%	%	%	%	%
Hausarzt/Facharzt	96	90	97	97	95
Internet „Dr. Google“	28	29	28	26	30
Familie, Freunde, Kollegen, Bekannte	25	31	24	24	25
Krankenkasse	6	4	7	7	6
Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)	1	0	1	2	0
gesund.bund.de - Nationales Gesundheitsportal	0	0	0	1	0
Sonstige	3	3	3	2	4

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Das Internet und Familie, Freunde oder Bekannte standen vor allem bei den jüngeren, unter 45 Jahre alten Befragten häufiger als Ratgeber zur Verfügung.

## Bisherige Ansprechpartner für medizinische und gesundheitliche Fragen II

Bei medizinischen oder gesundheitlichen Fragen haben sich in der Vergangenheit gewendet an:	insgesamt	18 bis 29 Jahre	30 bis 44 Jahre	45 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%
Hausarzt/Facharzt	96	94	92	97	98
Internet „Dr. Google“	28	49	39	23	15
Familie, Freunde, Kollegen, Bekannte	25	61	35	18	8
Krankenkasse	6	5	4	4	10
Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)	1	2	1	2	0
gesund.bund.de - Nationales Gesundheitsportal	0	2	1	0	0
Sonstige	3	0	3	7	2

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Von denjenigen, die sich mit einer medizinischen Frage bereits an einen Haus- bzw. Facharzt gewandt haben, trauen die meisten (96 %) diesem auch die größte Kompetenz bei dieser Thematik zu.

Von den Nutzern der Internetsuche halten 46 Prozent „Dr. Google“ für besonders kompetent. Von denjenigen, die sich mit medizinischen oder gesundheitlichen Fragen schon einmal an ihre Familie, Freunde, Kollegen oder Bekannten gewandt haben, sehen 50 Prozent bei diesen die größte Kompetenz.

Von den wenigen Befragten, die sich mit einer medizinischen oder gesundheitlichen Frage bereits an ihre Krankenkasse gewandt haben, sehen dort 63 Prozent der Befragten die größte Kompetenz, eine medizinische oder gesundheitliche Frage fundiert und zufriedenstellend zu beantworten.

### Kompetenz für medizinische und gesundheitliche Fragen in der Einschätzung der jeweiligen Nutzer

Die größte Kompetenz, eine medizinische oder gesundheitliche Frage fundiert und für sie zufriedenstellend zu beantworten, hat:	insgesamt	Nutzer *
	%	%
Hausarzt/Facharzt	93	96
Internet „Dr. Google“	17	46
Familie, Freunde, Kollegen, Bekannte	16	50
Krankenkasse **	9	63

\* Nutzer: Jeweils diejenigen Befragten, die sich bereits an die jeweiligen Akteure gewendet haben

\*\* Tendenzangaben aufgrund geringer Fallzahl  
 Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

## 5 Nutzung von Patientendaten durch die Kranken- und Pflegekassen

Zum individuellen Gesundheitsschutz ist es gesetzlich vorgesehen, dass Kranken- und Pflegekassen die Daten ihrer Versicherten zur Verbesserung der Versorgung und zur Verbesserung der Patientensicherheit auswerten und ihre Versicherten ansprechen dürfen – z. B. in Form von Medikationsplänen oder zur Früherkennung von Krebserkrankungen. Dies findet die Mehrheit der gesetzlich Versicherten (81 %) grundsätzlich gut. Nur eine Minderheit (13 %) findet dies nicht gut.

### Nutzung von Patientendaten durch die Kranken -und Pflegekassen

Dass Kranken- und Pflegekassen die Daten ihrer Versicherten zur Verbesserung der Versorgung und der Patientensicherheit auswerten und ihre Versicherten ansprechen dürfen, finden grundsätzlich

	gut %	nicht gut %
insgesamt	81	13
Ost	74	19
West	83	11
Männer	84	9
Frauen	79	16
18 bis 29 Jahre	89	6
30 bis 44 Jahre	82	15
45 bis 59 Jahre	77	14
60 Jahre und älter	81	13
Hauptschule	85	12
mittlerer Abschluss	81	12
Abitur, Studium	78	16
Haushaltsnettoeinkommen (in Euro)	unter 2.000	80
	2.000 bis unter 4.000	85
	4.000 oder mehr	80

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

## 6 Finanzielle Entlastung der Krankenkassen

Als Maßnahme, um die Krankenkassen finanziell zu entlasten, würden es 40 Prozent der Befragten bevorzugen, wenn es bei höheren Beitragssätzen für alle ein gleichbleibendes Leistungsangebot geben würde. 18 Prozent sprechen sich für die Einführung einer Selbstbeteiligung für Arztbesuche und Behandlungen aus, 10 Prozent für eine Kürzung des Leistungsangebots bei gleichbleibenden Beitragssätzen.

32 Prozent der Befragten können in dieser Frage keine Einschätzung abgeben („weiß nicht“).

### Finanzielle Entlastung der Krankenkassen

Es würden zur finanziellen Entlastung der Krankenkassen folgende Maßnahmen am ehesten bevorzugt werden:

	gleichbleibendes Leistungsangebot bei höheren Beitragssätzen für alle	Kürzung des Leistungsangebots bei gleichbleibenden Beitragssätzen	Einführung einer Selbstbeteiligung für Arztbesuche und Behandlungen	weiß nicht	
	%	%	%	%	
insgesamt	40	10	18	32	
Ost	39	7	13	41	
West	40	11	19	30	
Männer	35	13	23	29	
Frauen	44	7	14	35	
18 bis 29 Jahre	47	13	31	9	
30 bis 44 Jahre	35	13	16	36	
45 bis 59 Jahre	36	9	15	40	
60 Jahre und älter	42	7	17	34	
Hauptschule	38	9	15	38	
mittlerer Abschluss	38	7	19	36	
Abitur, Studium	45	14	20	21	
Haushaltsnettoeinkommen (in Euro)	unter 2.000	41	11	8	40
	2.000 bis unter 4.000	39	10	17	34
	4.000 oder mehr	40	10	29	21

Wenn die Erträge aus sogenannten „Genusssteuern“, wie sie z. B. auf Tabakprodukte und Alkohol erhoben werden, zur Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung herangezogen werden würden, fänden das die meisten Befragten (83 %) gut oder sehr gut. Nur eine Minderheit (15 %) fände diesen Verwendungszweck von „Genusssteuern“ weniger bzw. gar nicht gut.

## Finanzierung der GKV durch „Genusssteuern“

Wenn die Erträge aus sogenannten „Genusssteuern“ zur Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung herangezogen werden, fänden das

	sehr gut	gut	weniger bzw. gar nicht gut	
	%	%	%	
insgesamt	53	30	15	
Ost	52	25	19	
West	53	31	14	
Männer	51	29	17	
Frauen	55	30	13	
18 bis 29 Jahre	55	24	21	
30 bis 44 Jahre	50	30	16	
45 bis 59 Jahre	50	32	16	
60 Jahre und älter	56	30	12	
Hauptschule	55	29	15	
mittlerer Abschluss	46	33	19	
Abitur, Studium	59	27	12	
Haushaltsnettoeinkommen (in Euro)	unter 2.000	50	28	19
	2.000 bis unter 4.000	53	30	17
	4.000 oder mehr	56	33	9

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“



## 7 Stichprobenbeschreibung

### Stichprobenbeschreibung

	%
Ost	15
West	85
Männer	49
Frauen	51
18 bis 29 Jahre	15
30 bis 44 Jahre	24
45 bis 59 Jahre	25
60 Jahre und älter	36
Hauptschule	35
mittlerer Abschluss	30
Abitur, Studium	30