

Mag. Katharina Wieser

**Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Linzer Institut
für Gesundheitssystem-Forschung LIG**

Bevölkerungsbefragung zur Attraktivität einer ambulanten Zusatzversicherung mit Deckung der privaten Konsultation beim Kassenarzt

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Text immer nur die männliche Form verwendet, auch wenn beide Geschlechter gemeint sind.

1. Einführung	100
2. Zufriedenheit mit Ärzten und Nutzungsverhalten	101
3. Wechselbereitschaft	105
4. Ambulante Zusatzkrankenversicherung	107
5. Private Konsultation des Kassenarztes	110
6. Zusammenfassung	113

Bei der Planung eines neuen Angebots muss die Bedarfsseite mitgedacht werden. Darum wurde eine österreichweite Bevölkerungsbefragung konzipiert, die das Ausmaß des Interesses an privaten Konsultationen beim Kassenarzt aufzeigt. Außerdem wurde erhoben, wie hoch der Zuspruch zu einer privaten Krankenversicherung wäre, wenn diese die Kosten einer privaten Leistung beim Kassenarzt abdecken würde.

1. Einführung

Zwischen 22. und 27. März 2019 führte das market institut im Auftrag des Linzer Instituts für Gesundheitssystem-Forschung eine Befragung zum Thema „Die Attraktivität einer ambulanten Zusatzkrankenversicherung – Interesse & Zahlungsbereitschaft in der österreichischen Bevölkerung“ durch. Österreichweit wurden n = 2.003 Personen ab 16 Jahren mit Hilfe von Online-Interviews befragt. Die befragten Personen entsprechen in ihrer Zusammensetzung, in quotierten und nicht quotierten Merkmalen, der österreichischen Bevölkerung ab 16 Jahren. Die Ergebnisse können daher gut auf die Gesamtbevölkerung übertragen werden. Die maximale Schwankungsbreite beträgt $\pm 2,23\%$.

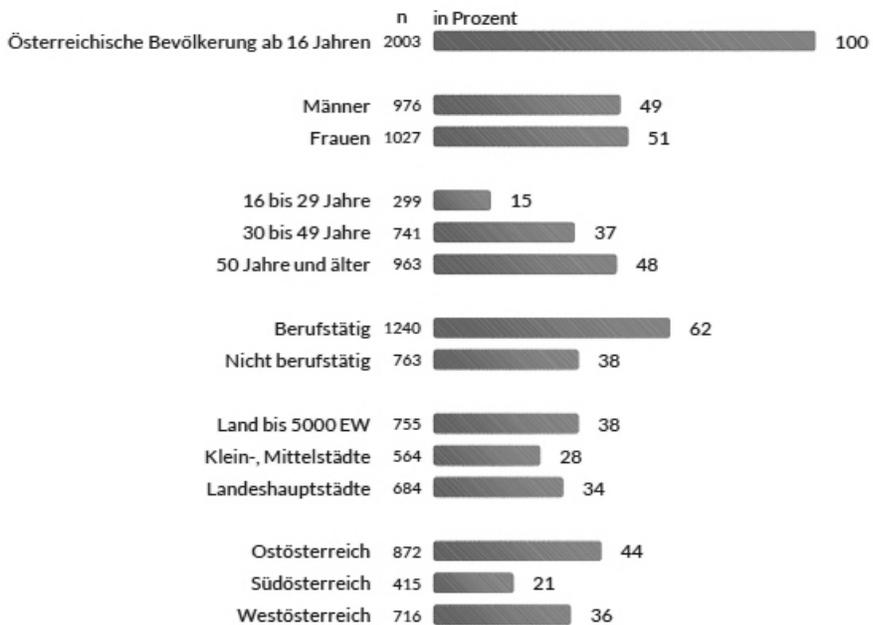


Abbildung 1: Struktur der Befragten

Bereits im Jahr 2013 hat das Linzer Institut für Gesundheitssystem-Forschung gemeinsam mit dem market institut eine ähnliche Befragung durchgeführt. Zu einigen Fragen stehen daher Vergleichswerte aus diesem Jahr zur Verfügung. Die damalige Umfrage wurde allerdings nicht österreichweit, sondern nur in Oberösterreich durchgeführt. Bei einer gesonderten Auswertung der Befra-

gungsergebnisse 2019 zeigt sich, dass die Ergebnisse der oberösterreichischen Befragten keine großen Abweichungen von den Gesamtergebnissen aufweisen. Das spricht für eine gute Vergleichbarkeit der Zeitreihenergebnisse 2013/2019.

2. Zufriedenheit mit Ärzten und Nutzungsverhalten

Hohe Zufriedenheit mit niedergelassenen Ärzten

Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit den niedergelassenen Ärzten in der eigenen Wohnregion befindet sich auf einem hohen Niveau, auch wenn sie seit 2013 etwas abgenommen hat. 27 % der Bevölkerung zeigen sich sehr zufrieden mit den niedergelassenen Ärzten ihrer Wohnregion und 44 % sind zufrieden. Lediglich 2 % geben an, gar nicht zufrieden zu sein. Männer sind etwas zufriedener als Frauen und auch ältere Menschen ab 50 Jahre, nicht Berufstätige und die ländliche Bevölkerung sind zufriedener mit den niedergelassenen Ärzten in ihrer Region.

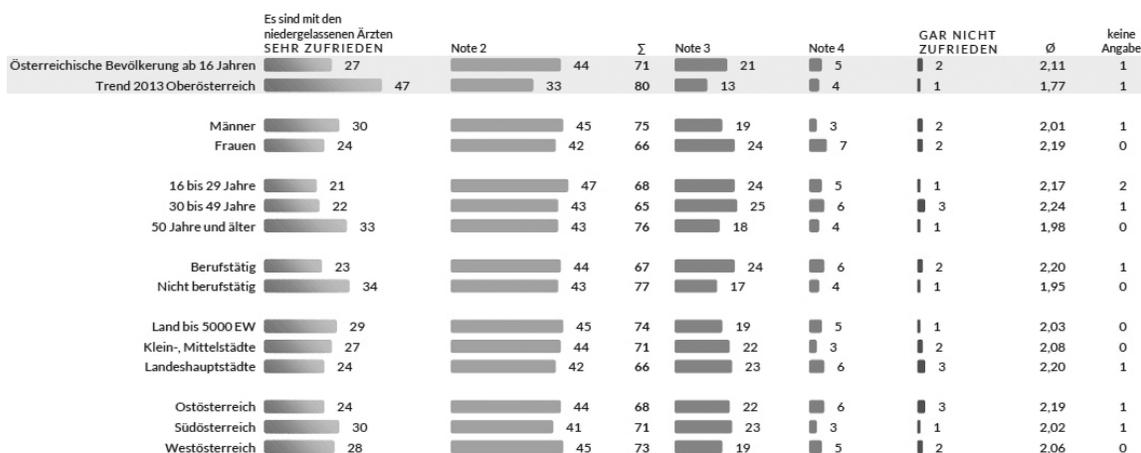


Abbildung 2: Ganz allgemein: Wie zufrieden sind Sie mit den niedergelassenen Ärzten in Ihrer Wohnregion?

Der Wahlartzbesuch wird immer beliebter

Die Österreicher suchen immer häufiger den Wahlarzt auf. 6 % der Bevölkerung suchen immer oder fast immer den Wahlarzt auf (2013: 4 %) und 22 % tun dies häufig (2013: 16 %). Etwa ein Fünftel der Bevölkerung gibt an, nie einen Wahlarzt aufzusuchen, 2013 zählte sich hingegen noch mehr als jeder Dritte zu dieser Gruppe. Frauen gehen häufiger zum Wahlarzt als Männer und auch am Land nutzt man die Möglichkeit des Wahlarztes häufiger als im städtischen Bereich.

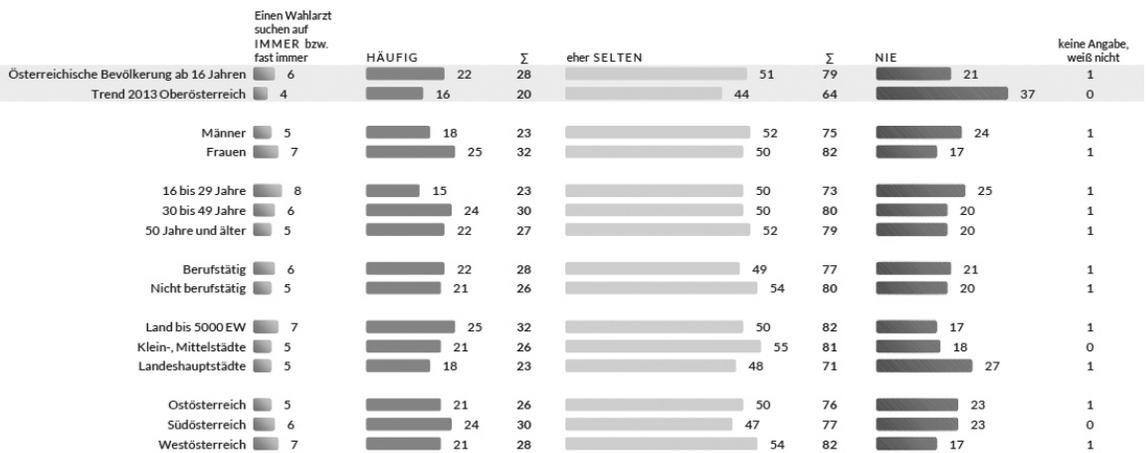


Abbildung 3: Ein Wahlarzt bzw. eine Wahlärztin ist ein niedergelassener Arzt/Ärztin, der/die keinen Vertrag mit den Krankenkassen hat. Wie häufig suchen Sie einen Wahlarzt, eine Wahlärztin auf?

Herr und Frau Österreicher gehen meist alle zwei bis drei Monate zum Kassenarzt

Zur individuellen Nutzung von Kassenärzten (Haus- und Fachärzte) gibt die Mehrheit an, alle zwei bis drei Monate einen Kassenarzt aufzusuchen. Nicht ganz ein Drittel geht ein- bis zweimal pro Jahr zum Kassenarzt und 13 % gehen ein- oder mehrmal im Monat. Nur je 1 % sucht wöchentlich bzw. nie den Kassenarzt auf. Ältere Menschen, nicht Berufstätige und Ostösterreicher gehen häufiger zum Kassenarzt. Im Vergleich zu den Ergebnissen von 2013 lässt sich kein eindeutiger Trend feststellen.

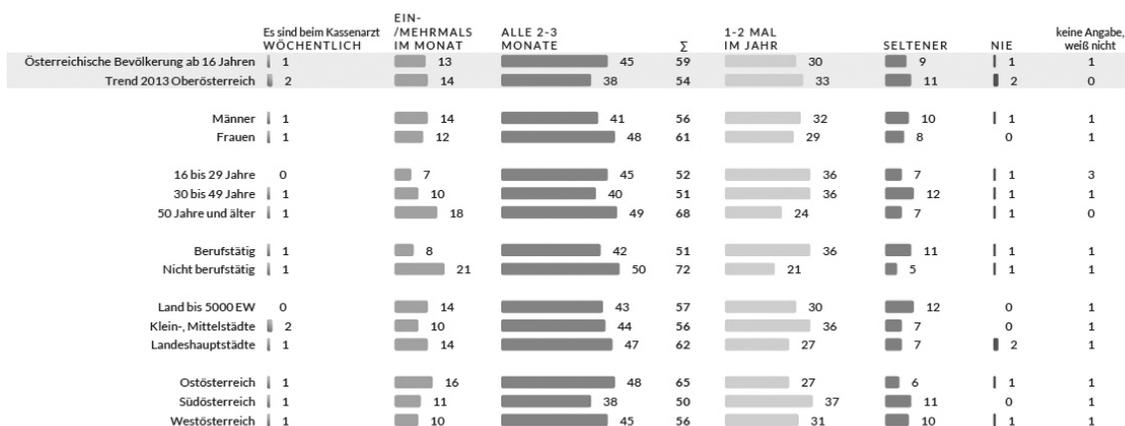


Abbildung 4: Wechseln wir kurz das Thema und sprechen wir über die Kassenärzte, und zwar sowohl über die Hausärzte als auch die Fachärzte. Wie häufig besuchen Sie einen Kassenarzt?

Drei Viertel der Patienten sind mit ihren Kassenärzten zufrieden

Ein Drittel der Bevölkerung ist mit seinen Kassenärzten sehr zufrieden und weitere 43 % sind zufrieden. Das ist ein sehr positives Ergebnis, das allerdings nicht ganz an die hohen Werte aus dem Jahr 2013 heranreicht. Männer sind dabei zufriedener als Frauen und auch ältere Menschen zeigen sich weniger kritisch. Nicht Berufstätige und Landbewohner geben ebenfalls etwas höhere Zufriedenheitswerte an.

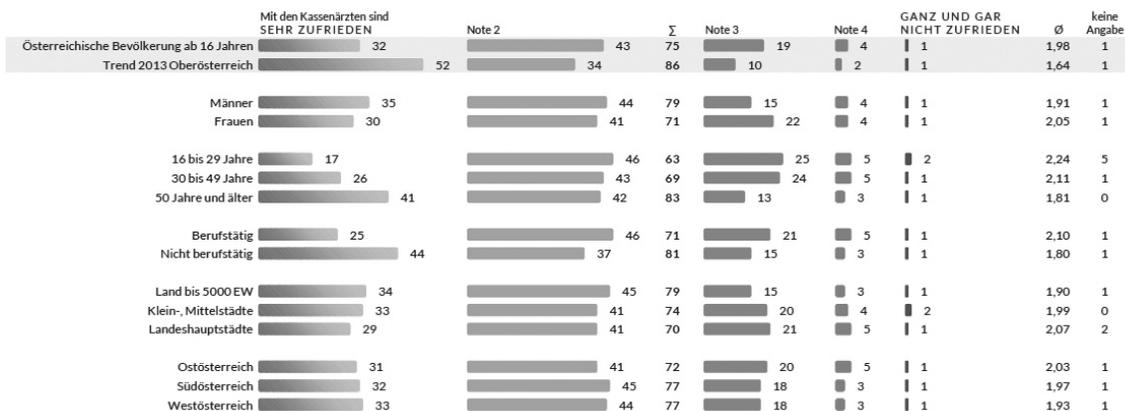


Abbildung 5: Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Kassenärzten?

Drei Viertel wünschen sich kürzere Wartezeiten beim Kassenarzt

Kürzere Wartezeiten beim Kassenarzt sind der Bevölkerung ein wichtiges Anliegen, gleich 73 % sehen dies als wichtiges Thema an. Je etwas über 60 % wünschen sich im Krankheitsfall einen Hausbesuch und dass sich ihr Kassenarzt mehr Zeit für sie nimmt. Über die Hälfte der Bevölkerung hätte gerne flexiblere Terminvereinbarungen und ebenfalls über 50 % möchten gerne Behandlungs- und Untersuchungsmethoden nutzen, die von der Kasse nicht bezahlt werden. Im Vergleich zu der Erhebung in Oberösterreich im Jahr 2013 sind den Befragten all diese Aspekte noch wichtiger geworden – vor allem, dass sich die Kassenärzte Zeit nehmen und eine flexible Terminvereinbarung anbieten.

	Zum Thema Kassenarzt trifft AUF JEDEN FALL zu	Note 2	Σ	Trend 2013 ÖÖ	Note 3	Note 4	trifft auf KEINEN FALL zu	Ø	keine Angabe
Ich würde mir kürzerer Wartezeiten bei meinem Kassenarzt wünschen	42	31	73	57	16	6	4	1,98	2
Ich würde mir im Krankheitsfall Hausbesuche wünschen	36	26	62	41	22	10	5	2,20	3
Ich würde mir wünschen, dass sich mein Kassenarzt mehr Zeit für mich nehmen kann	34	28	62	37	21	8	7	2,26	2
Ich würde mir flexiblere Terminvereinbarungen bei meinem Kassenarzt (z.B. Abendtermine) wünschen	28	26	54	29	23	11	10	2,49	2
Ich würde mir auch Behandlungs- und Untersuchungsmethoden wünschen, die von der Kasse nicht bezahlt werden	26	26	52	37	23	10	10	2,48	4

Abbildung 6: Hier sind ein paar Punkte zum Thema Kassenarzt notiert. Welche davon treffen auf Sie zu?

3. Wechselbereitschaft

Wechselbereitschaft gestiegen

Über ein Drittel der Österreicher denkt eher weniger daran, einen oder mehrere ihrer Kassenärzte zu wechseln, ein Fünftel hat darüber noch nie nachgedacht. Die Mehrheit denkt also eher nicht daran, den Kassenarzt zu wechseln. Dennoch lässt sich ein enormer Unterschied zu der Befragung in Oberösterreich vor sechs Jahren feststellen: Damals dachten noch über drei Viertel der Befragten nicht über einen Wechsel des Kassenarztes nach. Nur 6 % überlegten damals häufig einen Wechsel – dieser Wert liegt heute doppelt so hoch. Frauen, berufstätige Menschen und die Stadtbevölkerung sind eher zu einem Arztwechsel geneigt.

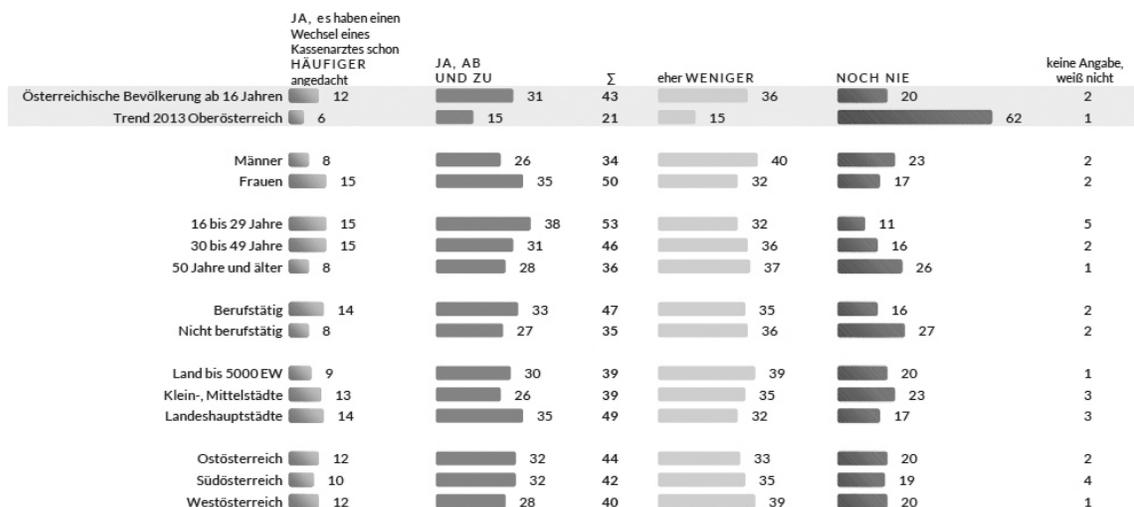


Abbildung 7: Haben Sie schon einmal an einen Wechsel einer oder mehrerer Ihrer gewohnten Kassenärzte gedacht oder nicht?

Zwei Drittel haben bereits mindestens einmal einen Kassenarzt gewechselt

Ein Viertel gibt an, bereits häufiger einen Kassenarzt gewechselt zu haben und 42 % geben an, einmal einen Wechsel vorgenommen zu haben. Ein Drittel hat jedoch noch nie einen Kassenarzt gewechselt. Im Trend erkennt man auch bei dieser Frage eine deutliche Zunahme der Wechselbereitschaft, denn bei der Befragung in Oberösterreich im Jahr 2013 gaben noch über die Hälfte der Befragten an, noch nie einen Kassenarzt gewechselt zu haben.

	JA, es haben einen Kassenarzt schon HÄUFIGER gewechselt	JA, EINMAL	Σ	NEIN, NOCH NIE	keine Angabe, weiß nicht
Österreichische Bevölkerung ab 16 Jahren	24	42	66	31	3
Trend 2013 Oberösterreich	12	32	44	55	1
Männer	20	42	62	36	2
Frauen	29	41	70	27	3
16 bis 29 Jahre	28	38	66	29	6
30 bis 49 Jahre	31	41	72	26	2
50 Jahre und älter	19	43	62	36	2
Berufstätig	27	41	68	29	3
Nicht berufstätig	20	42	62	36	2
Land bis 5000 EW	20	43	63	35	2
Klein-, Mittelstädte	24	37	61	36	3
Landeshauptstädte	29	44	73	24	3
Ostösterreich	26	43	69	28	3
Südösterreich	25	38	63	33	4
Westösterreich	22	42	64	34	2

Abbildung 8: Und haben Sie schon einmal oder häufiger einen oder mehrere Ihrer gewohnten Kassenärzte gewechselt, oder ist das nicht der Fall?

4. Ambulante Zusatzkranken- versicherung

Beinahe ein Fünftel besitzt eine ambulante Zusatzversicherung

Laut eigenen Angaben besitzen 19 % der Befragten eine Zusatzkrankenversicherung, die den Besuch beim Wahlarzt ganz oder teilweise abdeckt. Vor allem jüngere Personen verfügen häufiger über eine solche Zusatzkrankenversicherung.

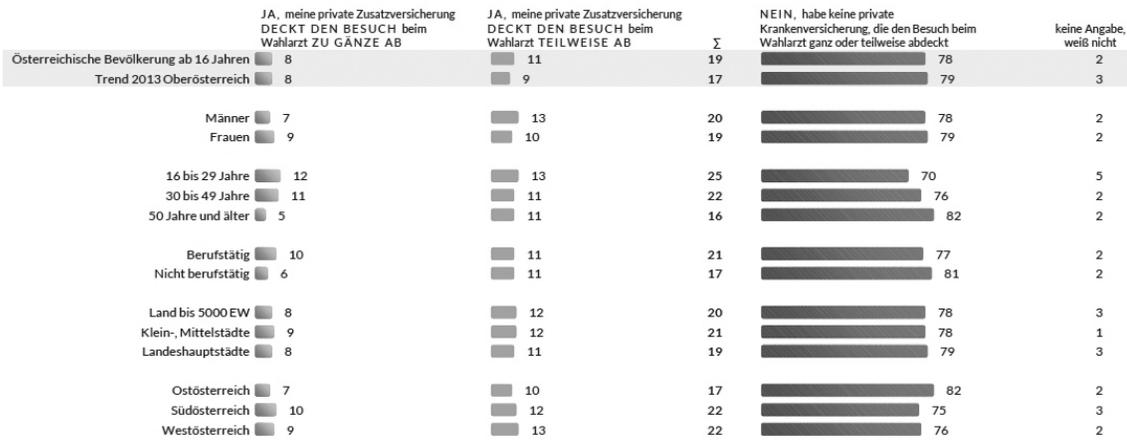


Abbildung 9: Haben Sie eine private Krankenversicherung, die den Besuch beim Wahlarzt abdeckt, oder nicht?

Jeder Zehnte will eine ambulante Sonderklasseversicherung abschließen

1 % der Personen, die über keine Zusatzversicherung mit ambulanter Sonderklassendeckung verfügen, möchte in den nächsten Jahren auf jeden Fall eine solche abschließen und weitere 9 % haben das eher schon vor. Besonders häufig geben dieses Vorhaben junge Menschen zwischen 16 und 29 Jahren an.

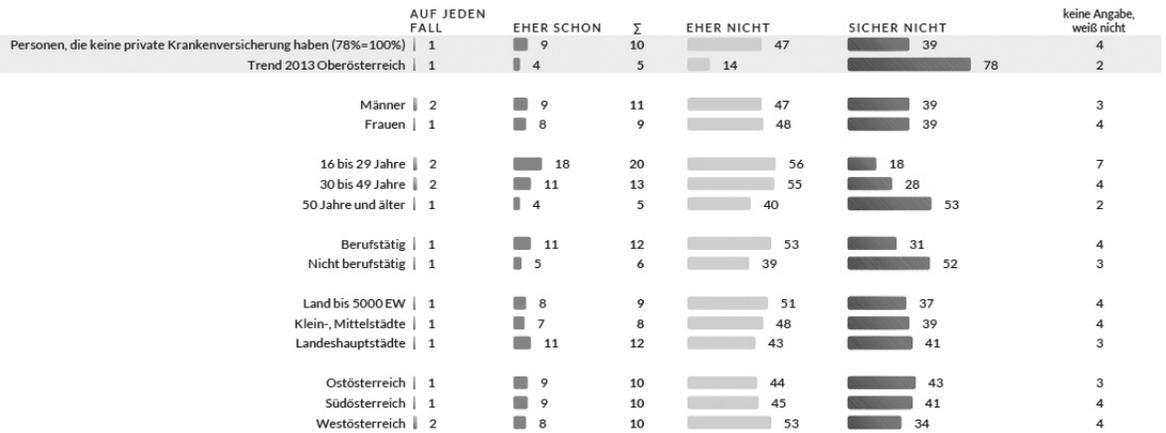


Abbildung 10: Haben Sie vor, in den nächsten Jahren eine private Zusatzversicherung, also eine ambulante Sonderklasseversicherung abzuschließen, oder eher nicht?

Vielfältige Vorteile durch ambulante Sonderklasseversicherung

Personen, die keine ambulante Sonderklasseversicherung haben, aber in den nächsten Jahr auf jeden Fall bzw. eher schon eine abschließen möchten, erwarten sich hauptsächlich eine freie Arzt- und Krankenhauswahl, also dass sie zwischen Kassen- und Wahlärzten bzw. öffentlichen und privaten Spitälern beliebig wählen können. Darüber hinaus sehen sie auch den Vorteil, dass Kosten für andere Gesundheitsberufe, wie Psychotherapeuten, Ergotherapeuten, Physiotherapeuten und Masseure übernommen werden. Außerdem hegen die Befragten die Hoffnung, weniger Wartezeiten in Kauf nehmen zu müssen bzw. einen Fixtermin zugesagt zu bekommen. Darüber hinaus sollen komplementärmedizinische und zahnmedizinische Leistungen von der Zusatzversicherung übernommen werden.



Abbildung 11: Welche Vorteile erwarten Sie sich vom Abschluss einer ambulanten Sonderklasseversicherung?

5. Private Konsultation des Kassenarztes

Arzt des Vertrauens kennt den Patienten und seine Krankengeschichte

Die Österreicher sehen einige Vorteile darin, als Privatpatient auch zu ihrem Kassenarzt gehen zu können. Zwei Drittel sehen es als Vorteil an, dass der Kassenarzt bei einer privaten Behandlung den Patienten und seine Krankengeschichte bereits kennt. Auch das Vertrauensverhältnis zwischen Kassenarzt und Patient spielt dabei eine Rolle: 62 % schätzen den Vorteil, als Privatpatient weiterhin zum Arzt ihres Vertrauens gehen zu können. Dass sich der Kassenarzt bei der Privatbehandlung dann auch einmal mehr Zeit für den Patienten nehmen kann, sehen 58 % als Vorteil an. Ebenfalls 58 % meinen, es sei ein Vorteil, wenn der Kassenarzt ihnen privat auch Behandlungs- und Untersuchungsmethoden anbieten könnte, die nicht von der Kasse bezahlt werden. Über die Hälfte der Befragten geben auch reduzierte Wartezeiten, flexiblere Terminvereinbarungen und Hausbesuche als Vorteile an. Eine geringe Rolle spielt allerdings die Entfernung der Ärzte: Nur noch ein Drittel stimmt darin überein, dass sie zum Kassenarzt nicht so weit fahren müssten bzw. die evtl. kürzere Wegstrecke ein Vorteil wäre.

	Beim Besuch eines Kassenarztes als Privatpatient ist AUF JEDEN FALL ein Vorteil		Note 2	Σ	Trend 2013 00	Note 3	Note 4	auf KEINEN FALL ein Vorteil	Ø	keine Angabe
Ich könnte auch als Privatpatient bei dem Arzt bleiben, der mich und meine Krankengeschichte kennt	35	30	65	63	16	4	6	2,10	8	
Ich könnte auch als Privatpatient beim Arzt meines Vertrauens bleiben	34	28	62	58	17	5	7	2,15	9	
Mein Kassenarzt könnte sich mehr Zeit für mich nehmen	29	29	58	41	20	7	7	2,29	8	
Er würde mir auch Behandlungs- und Untersuchungsmethoden anbieten, die nicht von der Kasse bezahlt werden	29	29	58	32	20	6	6	2,22	10	
Die Wartezeit bei meinen Kassenarzt würde sich reduzieren	27	26	53	39	21	9	9	2,44	8	
Er könnte mir auch flexiblere Terminvereinbarungen (z.B. Abendtermine) anbieten	26	28	54	39	22	7	8	2,38	9	
Er könnte im Krankheitsfall Hausbesuche machen	26	26	52	48	22	8	7	2,36	11	
Ich müsste nicht so weit fahren wie zu einem Wahlarzt	17	20	37	29	22	12	20	3,00	9	

Abbildung 12: Bisher ist es für Kassenärzte praktisch nicht möglich, auch Privatpatienten zu behandeln. Welche Vorteile hätte es Ihrer Meinung nach, wenn Sie Ihren bisherigen Kassenarzt als Privatpatient aufsuchen könnten?

Private Nutzung von Kassenärzten birgt riesiges Potential für Zusatzkrankenversicherung

Wenn es die Möglichkeit gäbe, als Privatpatient ganz einfach zum Kassenarzt zu gehen, würden 6 % der Befragten, die noch über keine ambulante Sonderklasseversicherung verfügen, eine solche auf jeden Fall abschließen. Weitere 39 % würden dies eher schon tun. Diese Möglichkeit wäre also für die Bevölkerung ein starkes Argument zum Abschluss einer ambulanten Sonderklasseversicherung, da ohne dieser Option lediglich 10 % auf jeden Fall bzw. eher schon eine Versicherung abschließen würden. Mit der Option, als Privatpatient zum Kassenarzt gehen zu können, geben um 35 Prozentpunkte mehr Befragte eine Bereitschaft zum Abschluss einer ambulanten Zusatzversicherung an als ohne diese Option.

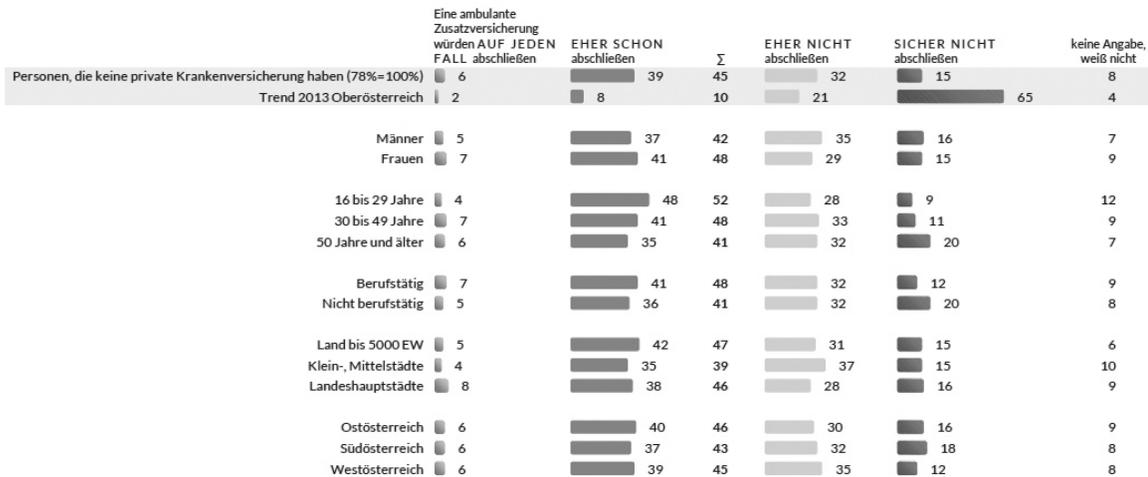


Abbildung 13: Angenommen, Ihnen wird eine ambulante Zusatzversicherung, bei der die Kosten für den Wahlarzt und Kassenarzt als Privatpatient sowie Physiotherapie, Medikamente, Komplementärmedizin abgedeckt wären, angeboten. Würden Sie eine derartige Zusatzversicherung abschließen?

Zahlungsbereitschaft überwiegend bei 20 bis 40 Euro im Monat

Personen, die unter diesen Umständen (eventuell) bereit sind, eine ambulante Zusatzkrankensversicherung abzuschließen, wären überwiegend (42 %) bereit, monatlich zwischen 20 und 40 Euro für eine solche Versicherung auszugeben. Ein Drittel der Befragten gibt an, bis zu 20 Euro im Monat dafür ausgeben zu wollen. 15 % würden zwischen 41 und 60 Euro bezahlen und bei 4 % liegt die Zahlungsbereitschaft über 60 Euro im Monat.

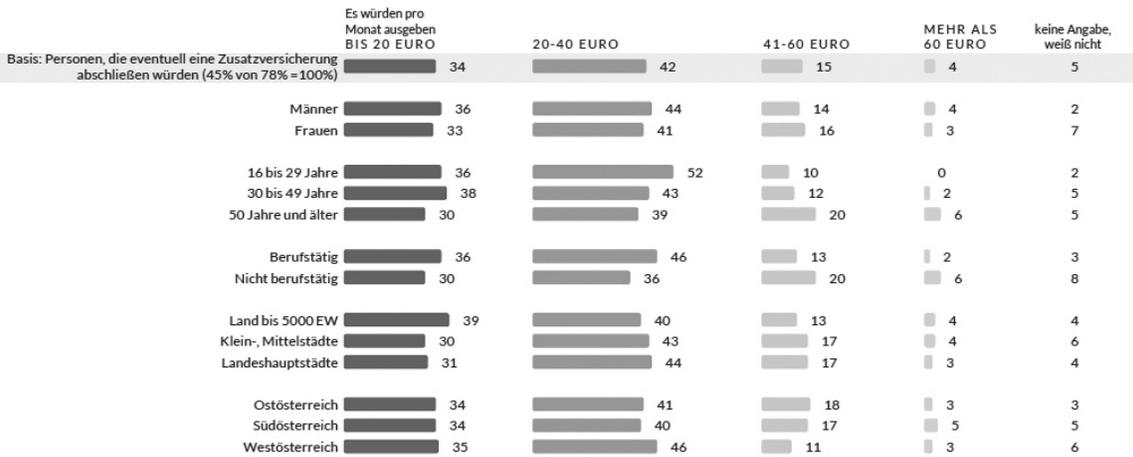


Abbildung 14: Und wie viel wären Sie in diesem Fall bereit, für eine Zusatzkrankensversicherung, bei der die Kosten für den Wahlarzt und Kassenarzt als Privatpatient, sowie Physiotherapie, Medikamente, Komplementärmedizin abgedeckt wären, monatlich auszugeben?

6. Zusammenfassung

Die Österreicher sind mit ihren niedergelassenen Ärzten recht zufrieden. Allerdings ist diese Zufriedenheit in den letzten Jahren zurückgegangen. Gleichzeitig wird der Wahlarztbesuch immer beliebter und die Menschen sind eher dazu bereit einen Kassenarzt zu wechseln. Die Menschen wünschen sich vor allem kürzere Wartezeiten, Hausbesuche und mehr Zeit bei der ärztlichen Betreuung von ihren Kassenärzten.

In der Möglichkeit sich als Privatpatient beim eigenen Kassenarzt behandeln zu lassen, sehen viele Befragte Vorteile. Der Arzt kennt sie und die Krankengeschichte bereits und sie könnten so auch als Privatpatient bei ihrem Vertrauensarzt bleiben. Zurzeit verfügt beinahe jeder Fünfte über eine private Zusatzversicherung, die den Besuch beim Wahlarzt ganz oder teilweise abdeckt. Von jenen, die keine solche Versicherung haben, möchte jeder zehnte in den nächsten Jahren eine abschließen. Wenn es möglich wäre als Privatpatient zum Kassenarzt zu gehen, dann würde sich die Zahl derer, die in den nächsten Jahren eine ambulante Zusatzversicherung abschließen möchten von 10 Prozent auf 45 Prozent. Das Interesse an dieser Möglichkeit ist also groß. Der überwiegende Teil der Befragten gab an, dafür etwa 20 bis 40 Euro im Monat ausgeben zu wollen – ein realistischer Betrag.