

Schriftenreihe Forum V: Nummer 14

- Bachelorarbeit aus dem Jahr 2014 -

# Der Einfluss von Kooperationen auf die Leistungserbringung und Leistungsabwicklung in der privaten Krankenversicherung

(ausgezeichnet mit dem Forum V-Preis 2014)

Autor: Sebastian Marsch

Betreuerin: Prof. Dr. Petra Gruner

Herausgeber / Copyright:

Forum V –

Nordbayerisches Institut für Versicherungswissenschaft und -wirtschaft  
an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg e.V.

Theresienstraße 9

90403 Nürnberg



**HOCHSCHULE COBURG**

## Inhaltsverzeichnis

|   |     |
|---|-----|
| Inhaltsverzeichnis.....   | I   |
| Abbildungsverzeichnis.....  | III |
| Tabellenverzeichnis.....  | IV  |
| Abkürzungsverzeichnis .....   | V   |
| 1. Einleitung.....  | 1   |
| 2. Die private Krankenversicherung im deutschen Gesundheitssystem .....   | 3   |
| 2.1. Allgemeine und rechtliche Rahmenbedingungen der privaten<br>Krankenversicherung .....                                  | 3   |
| 2.2. Funktionsweise der privaten Krankenversicherung.....   | 5   |
| 2.3. Aktuelle Situation in der privaten Krankenversicherung .....   | 7   |
| 2.4. Der Sektor der ambulanten ärztlichen Versorgung .....  | 9   |
| 2.4.1. Leistungserbringer ambulanter ärztlicher Leistungen.....   | 10  |
| 2.4.2. Nachfrage nach ambulanten ärztlichen Leistungen .....  | 11  |
| 2.4.3. Grundlagen der Liquidation ärztlicher Leistungen .....   | 12  |
| 3. Verbraucherverhalten und Kundenbedürfnisse.....  | 14  |
| 3.1. Verbraucherverhalten und Kundenbedürfnisse in der Versicherungswirtschaft  | 14  |
| 3.2. Kundenbedürfnisse in der privaten Krankenversicherung.....   | 17  |
| 3.3. Stellenwert von Kundenbedürfnissen in der privaten Krankenversicherung .....   | 20  |
| 4. Leistungserbringung und Leistungsabwicklung ohne Kooperationen am<br>Beispiel der ambulanten ärztlichen Behandlung ..... | 21  |
| 4.1. Darstellung der Leistungserbringung und Leistungsabwicklung .....  | 21  |
| 4.2. Modellierung des Leistungserbringungs- und<br>Leistungsabwicklungsprozesses.....                                       | 24  |
| 4.3. Betrachtung des Leistungserbringungs- und Leistungsabwicklungsprozesses<br>aus Kundensicht .....                       | 27  |
| 4.3.1. Prozessabschnitt 1-16 (Leistungserbringung) .....  | 28  |
| 4.3.2. Prozessabschnitt 17-35 (Leistungsabwicklung) .....   | 32  |

|  |    |
|--|----|
| 4.4. Betrachtung des Leistungserbringungs- und Leistungsabwicklungsprozesses<br>aus Sicht des Versicherungsunternehmens..... | 34 |
| 4.5. Zusammenfassende Betrachtung mit Potentialermittlung.....   | 36 |
| 5. Kooperationen in der privaten Krankenversicherung .....   | 38 |
| 5.1. Begriffsdefinition und allgemeine Merkmale der Kooperation .....  | 38 |
| 5.2. Ziele und Gründe für Kooperationen in der privaten Krankenversicherung .....  | 39 |
| 5.3. Gestaltungsmöglichkeiten im ambulanten ärztlichen Sektor.....   | 43 |
| 6. Leistungserbringung und Leistungsabwicklung mit Kooperationen am Beispiel<br>der ambulanten ärztlichen Behandlung.....    | 45 |
| 6.1. Darstellung der Leistungserbringung und Leistungsabwicklung .....   | 45 |
| 6.2. Modellierung des Leistungserbringungs- und<br>Leistungsabwicklungsprozesses.....  | 47 |
| 6.3. Betrachtung des Leistungserbringungs- und Leistungsabwicklungsprozesses<br>aus Kundensicht .....                        | 49 |
| 6.3.1. Prozessabschnitt 1-12 (Leistungserbringung) .....   | 49 |
| 6.3.2. Prozessabschnitt 13-15 (Leistungsabwicklung) .....  | 52 |
| 6.4. Betrachtung des Leistungserbringungs- und Leistungsabwicklungsprozesses<br>aus Sicht des Versicherungsunternehmens..... | 54 |
| 6.5. Zusammenfassende Betrachtung mit Potentialauswertung.....   | 57 |
| 7. Maßnahmen zur Erfolgssicherung von Kooperationen .....  | 60 |
| 7.1. Aufbau eines Kooperationsnetzes .....   | 60 |
| 7.2. Erhaltung eines Kooperationsnetzes .....  | 61 |
| 8. Abschließende Betrachtung.....  | 63 |
| Literaturverzeichnis .....   | VI |