

Öffentlicher Sektor - Zukunft gestalten Blog

By PwC Deutschland | 30.01.2024

# Neue Technologien kurieren Krankenversicherungen

**Künstliche Intelligenz kann die gesetzlichen Krankenversicherungen modernisieren.**

Die gesetzlichen Krankenversicherungen (GKVen) in Deutschland stehen unter erhöhtem Kostendruck. Neue Gesetze, aber auch der medizinische Fortschritt, von dem wir alle profitieren, haben Mehrausgaben in Milliardenhöhe verursacht. Bei den 97 GKVen in Deutschland ist eine weitere Konsolidierung zu erwarten. Wie können sich die einzelnen GKVen von ihren Wettbewerbern abheben – zumal die allermeisten Gesundheitsleistungen gesetzlich reguliert sind?

Deutliche Vorteile bringt unter anderem der Einsatz künstlicher Intelligenz (KI). Dies belegt die langjährige Zusammenarbeit zwischen PwC und einer großen deutschen gesetzlichen Krankenversicherung. Diese hat das gemeinsame Engagement nun erneut erweitert.

### Servicequalität verbessern

Einer der größten Hebel dafür, sich im Wettbewerb besser zu positionieren, besteht darin, digitale Services von hoher Qualität zu etablieren bzw. diese zu verbessern – denken wir nur an die elektronische Patient:innenakte und das Gesundheitsdatennutzungsgesetz (GDNG), das unter anderem mehr Gesundheitsdaten für die Forschung und die gesetzlichen Krankenversicherungen erschließen soll.

Ein anderer Hebel sind schnelle, verlässliche Entscheidungen im Kund:innenservice, etwa zu Rehabilitationsanträgen oder beim Zahnersatz. Ein Tracking des Bearbeitungsstatus würde die Transparenz und damit die Servicequalität zusätzlich erhöhen.

Bei all diesen und vielen weiteren Leistungen unterstützt KI, indem sie Prozesse automatisiert, diese dadurch beschleunigt und Fehler reduziert. Mit KI verbessern Versicherungen außerdem die sogenannte Kundenreise im Laufe der Mitgliedschaft: So lassen sich die Versichertengruppen etwa genauer nach Alter, Gesundheitszustand und daraus abgeleiteten Bedürfnissen clustern und das Serviceangebot individuell zuschneiden. Auch eventuelle Wechselabsichten lassen sich mit KI besser antizipieren.

### Geeignete KI-Governance

Die Rahmenbedingungen für die GKVen und für die Einführung neuer Technologien setzt nach wie vor das Sozialgesetzbuch. Daraus resultieren Anforderungen an die Verwendung sensibler Gesundheitsdaten. Daneben stellt der kommende EU AI Act zusätzliche Anforderungen an KI-Technologien. Nur eine übergreifende KI-Governance kann sicherstellen, dass ethische Prinzipien, Datenschutzrichtlinien sowie Qualitäts- und Transparenzanforderungen eingehalten werden, um das Vertrauen der Versicherten zu wahren und die KI-Potenziale vollumfänglich nutzen zu können.

### **Ansprechpartner:**

[Hendrik Reese](#)

[Zu weiteren PwC Blogs](#)

### **Keywords**

[Artificial Intelligence \(AI\)](#), [Krankenkasse \(Gesetzliche Krankenversicherung\)](#), [Krankenversicherung](#)

## Contact



**Prof. Dr. Rainer Bernnat**

Frankfurt am Main

[rainer.bernnat@pwc.com](mailto:rainer.bernnat@pwc.com)