Verbraucherzentrale Hamburg

Abhängige Patientenberatung

Die Patientenberatung ist von den gesetzlichen Krankenkassen, die die Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD) finanzieren, an ein privatwirtschaftliches Callcenter vergeben worden, das überwiegend für Krankenkassen und die Pharmaindustrie arbeitet. Unabhängigkeit ade!

Stand: 26.01.2016

„UPD" ist die Abkürzung für *Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH*. Eine gemeinnützige Gesellschaft. Sie wurde bis Ende 2015 durch drei Partner gebildet: den Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), den Sozialverband VdK und einen Verbund unabhängiger Patientenberatungen (VuP), zu dem vor allem Patientenstellen und Teile des Sozialverbands Deutschland (SoVD) gehören.

Für 2016 wurde die im Sozialgesetzbuch verankerte Patientenberatung (§ 65b SGB V) vom Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen, deren Mitglieder die UPD finanzieren müssen, für die nächsten sieben Jahre an ein privatwirtschaftlich getragenes Call-Center vergeben, das schon jetzt hauptsächlich für Krankenkassen und die Pharma-Industrie arbeitet: die Sanvartis GmbH mit Sitz in Düsseldorf. Eines der Argumente für den Wechsel des Dienstleisters: Die bisherige UPD habe nicht genügend Menschen erreichen können.

Die UPD beriet zehn Jahre lang durch 21 regionale Beratungsstellen und eine bundesweite Hotline Menschen, die Fragen oder Probleme zum Gesundheitswesen hatten, sei es zur Behandlung beim Arzt oder im Krankenhaus, sei es zur Bezahlung solcher Behandlungen durch die Krankenkassen. Pro Jahr hat sie in ganz Deutschland mehr als 80.000 Menschen beraten. Sanvartis will diese Zahl fast verdreifachen: 220.000 Beratungen pro Jahr sollen es werden. Überwiegend am Telefon, aber auch in 30 Orten sowie mit Beratungsmobilen.

Gesetz fordert unabhängige Beratung

Das Gesetz fordert ausdrücklich die Neutralität und Unabhängigkeit der UPD. Zur Unabhängigkeit gehört aber nicht nur, dass die Berater nach ausschließlich fachlichen Kriterien, also ohne sachfremden Einfluss beraten können; dazu gehört auch die Unabhängigkeit von denen, die das Geld geben, den Krankenkassen. Genau die wurde aber jetzt abgeschafft.

Da – außer den Krankenkassen und dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung – so gut wie alle gesellschaftlichen Akteure die Vergabe der UPD an Sanvartis für einen falschen Schritt halten, wurde bereits einiges dafür getan, dass die Entscheidung wieder zurückgenommen wird. Leider ohne Erfolg. Die Unabhängigkeit der Patientenberatung wurde zu Grabe getragen. 21 regionale Beratungsstellen mussten schließen und ihr Personal entlassen.

Blamiert hat sich vor allem der Patientenbeauftragte der Bundesregierung, der vom Gesetzgeber erst vor wenigen Jahren als Korrektiv in das Verfahren der UPD-Vergabe-Entscheidung einbezogen wurde, um die Macht der Krankenkassen etwas einzuschränken; das ist offenbar misslungen.

Patientenberatung in Hamburg

Da sich die bundesweite Telefonnummer der UPD nicht geändert hat, können auch Hamburger weiterhin bei der UPD anrufen, dann eben jetzt bei einem zentralen Call-Center. Eine regionale UPD-Beratungsstelle gibt es seit 1. Januar 2016 nicht mehr.
Die Patientenberatung der Verbraucherzentrale ist zur Zeit daher die einzige wirklich unabhängige Patientenberatungsstelle in der Hansestadt, ja in ganz Norddeutschland.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/gesundheit-patientenschutz/abhaengige-patientenberatung