

Wie gut und unabhängig ist die neue Patientenberatung?

Von Inga Thiede

Seit Anfang des Jahres wird die Unabhängige Patientenberatung von einem privaten Anbieter betrieben. Kritiker befürchten, dass die Beratung nicht mehr unabhängig ist und eher die Pharmaindustrie als die Patienten im Blick hat. Eine erste Zwischenbilanz.

Die neue Unabhängige Patientenberatung - wie gut ist sie ein Vierteljahr nach dem Start?

Zehn Jahre war die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) in der Hand von gemeinnützigen Trägern wie der Verbraucherzentrale und dem Sozialverband VdK; seit Anfang 2016 ist die Trägerschaft auf Druck der Krankenkassen auf den Call-Center-Dienstleister Sanvaris übergegangen, der bisher für die Krankenkassen selbst und für die Pharmaindustrie gearbeitet hat. Begründung: Die neue UPD müsse besser erreichbar sein und moderner werden. Was hat sich tatsächlich seit letztem Jahr geändert? Ist die neue UPD so viel moderner und besser als die alte? Wie werden Patienten heute beraten? Die alte UPD hatte auf Seiten der Patienten Druck auf die Kassen ausgeübt, regelmäßig den Monitor Patientenberatung veröffentlicht. Sie war eindeutig auf Seiten der Patienten. Und die neue UPD?

Konkrete Vorgaben der Politik an die UPD

Die neue UPD hat von dem Vergabeausschuss des Bundes konkrete Vorgaben bekommen, welche Standards in Zukunft erreicht werden sollen. Vor allem die Erreichbarkeit sollte deutlich verbessert werden. Dafür wurde die UPD auch mit deutlich mehr Finanzmitteln ausgestattet, sie erhält neun Millionen Euro jährlich statt bisher 5,2 Millionen Euro im Jahr. Eins der Ziele: Jetzt sollen 80 Prozent aller Anrufer nicht länger als von 20 Sekunden warten. Stichproben des WDR im Februar, März und April ergaben aber eine schnelle Erreichbarkeit bei gerade mal rund 50 Prozent unserer Anrufe, die Wartezeiten waren ansonsten teilweise sehr lang, einmal mussten die Tester sogar länger als eine halbe Stunde in der Schleife warten.

Allerdings muss man der neuen UPD zugutehalten, dass sie eine Übergangsfrist bis zum 1. Juli 2016 zugestanden bekommen hat. Erst dann sollen alle Zielvereinbarungen wie die bessere Erreichbarkeit umgesetzt sein.

Die neue UPD - auf Seiten der Patienten?

Die alte UPD verstand sich als Kämpferin für die Patienteninteressen. Der jährlich veröffentlichte "Monitor Patientenberatung" kritisierte das Gesundheitssystem gerade in den Bereichen, in denen Patientenrechte regelmäßig missachtet oder verletzt wurden - sei es beim Krankengeld oder bei der Versorgung mit Hilfsmitteln. Ob die neue UPD diese Rolle genauso ausfüllen wird, bleibt abzuwarten. Erste subjektive Erfahrungen zeigen aber: Die neue UPD nimmt ihre Rolle als allgemeiner Informationsanbieter sehr ernst. *"Dieses rechtliche Informationsangebot dient lediglich Ihrer allgemeinen Information und stellt keine Rechtsberatung im Einzelfall dar. Zur Lösung von konkreten Rechtsfällen konsultieren Sie bitte die hierfür üblichen*

Anlaufstellen, wie zum Beispiel einen Rechtsanwalt, eine Beratungs- oder Schlichtungsstelle et cetera", heißt es auch auf der Website der UPD.

An wen können sich Patienten wenden, wenn es um konkrete Beratung geht?

Eine Alternative zur UPD sind die Verbraucherzentralen, die an 17 Standorten in Nordrhein-Westfalen eine Rechtsberatung im Gesundheitswesen anbieten. Eine allgemeine Beratung kostet neun Euro für eine halbe Stunde Beratung, eine anwaltliche Beratung 30 Euro für 20 Minuten. Die Verbraucherzentrale übernimmt auch vorgerichtlichen Schriftverkehr unter anderem mit der Krankenkasse und gibt Formulierungshilfen, zum Beispiel bei der Androhung von Untätigkeitsklagen oder Klagen vor dem Sozialgericht.

Quelle: <http://www1.wdr.de/verbraucher/gesundheit/unabhaengige-patientenberatung-erste-bilanz-100.html>