

Unabhängige Beratungsstelle Patienten in die Irre geführt?

Stand: 27.09.2018 12:02 Uhr

Die unabhängige Patientenberatung sollte der Anwalt der Patienten sein. Doch sie wird ihrer Aufgabe immer weniger gerecht. Wo möglich, weil sie in der Hand eines privaten Pharmavertrieblers ist.

Von Tamara Anthony, ARD-Hauptstadtstudio

Es ist ein Brandbrief, den der Patientenbeauftragte der Bundesregierung diese Woche auf den Tisch bekam. "Umgehend" müsse gehandelt werden, es gehe um "gravierende Mängel". Von sachlich falschen Gesundheitsinformationen ist die Rede. Patienten werden auf der Homepage über den Nutzen von Behandlungen "in die Irre geführt". Weder sprachlich noch inhaltlich entspreche die Homepage den Anforderungen an gute medizinische Informationen. Und auch mit der Qualität der Beratungsgespräche sind die Verfasser nicht zufrieden.

Mitglieder des Beirats wenden sich gegen UPD

Sechs Professoren und Doktoren aus dem Gesundheitsbereich haben den Brief unterzeichnet. Das Brisante: Sie sind die wissenschaftlichen Mitglieder des Beirats der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD). Immer wieder hätten sie versucht, auf die UPD einzuwirken. Vergeblich. "Deswegen sehen wir hier keine Möglichkeit mehr, mit viel Verständnis und Geduld zu reagieren", schreiben sie in dem Brief, der der *ARD* und der "Süddeutschen Zeitung" exklusiv vorliegt.

Nun soll die Bundesregierung ran. Die UPD ist nämlich die einzige Anlaufstelle für Patienten mit gesetzlichem Auftrag. 2006 wurde sie per Gesetz beschlossen, jährlich wird sie mit rund neun Millionen Euro von den Gesetzlichen Krankenkassen ausgestattet. Sie soll den Patienten durch das Dickicht des Gesundheitswesens lotsen.

Während mächtige Verbände der Krankenkassen, Pharmafirmen und Ärzte im milliardenschweren Gesundheitsmarkt für ihre Interessen kämpfen, soll die UPD für die Patienten da sein: Hier bekommt jeder kostenlos Beratung, sei es zu Behandlungsfehlern, Ärger mit der Krankenkasse oder zu Risiken und Nutzen von medizinischen Behandlungen. Zudem soll die UPD in ihrem jährlichen Bericht über strukturelle Probleme im Gesundheitssystem aufmerksam machen. Eine wichtige Aufgabe also.

In der Hand eines Dienstleistungsunternehmens

Aber im Bundestag mehren sich die Zweifel, dass die UPD ihren gesetzlichen Auftrag erfüllt. Ausgang dafür sind die Pharma-nahen Eigentümer der UPD. Bereits vor zweieinhalb Jahren ging die UPD in die Hände eines privaten Gesundheitsdienstleisters, der vor allem für Kassen und Pharmafirmen Callcenter

betreibt. Unter Patientenorganisationen, in Sozialverbänden und bei der Opposition im Bundestag gab es einen Aufschrei. Mehrere Beiratsmitglieder legten damals aus Protest ihren Posten nieder.

Aber die Auftraggeber, die Krankenkassen und mit ihnen der damalige Staatssekretär im Bundesgesundheitsministerium und Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Karl-Josef Laumann (CDU), blieben bei ihrer Entscheidung. Sie hatten per Ausschreibung den vermeintlich besten Partner gefunden, die Firma Sanvartis, die nun seit 2016 die UPD leitet.

Zuvor war die Beratung in den Händen von drei gemeinnützigen Verbänden: dem Bundesverband der Verbraucherzentralen, dem Sozialverband VdK und dem Verbund unabhängige Patientenberatung.

Doch diesen Sommer überschlugen sich die Ereignisse: Eifrig wurden Briefe zwischen Bundesgesundheitsministerium und den Krankenkassen ausgetauscht. "Mit Überraschung haben wir zur Kenntnis genommen, dass die Vendus Gruppe ihre Beteiligung an der Sanvartis veräußert", ist da zu lesen. Durch beharrliches Briefeschreiben wurde den politisch Verantwortlichen schließlich klar: Die UPD ist nun Teil eines Hedgefonds, der ansonsten vor allem Gewinne über Pharmareferenten macht. Eine Pressemitteilung, die nun vorab ins Ministerium geschickt wird, trägt den Titel: "Careforce und Sanvartis Group CH schließen sich zum größten Vertriebs- und Multichannel-Kommunikationsanbieter im deutschen Gesundheitswesen zusammen".

Die gemeinnützige UPD könnte hier untergehen, befürchten nun auch Politiker aus den Regierungsparteien. "Die Art und Weise, wie dieser Deal gelaufen ist und von der UPD eben nicht kommuniziert wurde, schwächt das Vertrauen in die Unabhängigkeit der UPD", meint etwa die Patientenbeauftragte der SPD, Martina Stamm-Fiebig.

Kritiker fordern einen Neuanfang

Auch Ärztevertreter sind nun besorgt: "Wahrscheinlich kann nur ein kompletter Neuanfang der gesetzlich in Auftrag gegebenen Patientenberatung das verlorene Vertrauen wiederherstellen", meint der Chef der Kassenärztlichen Bundesvereinigung, Andreas Gassen. Vor allem wirft der Deal bei vielen Abgeordneten die Frage auf, welches Interesse eine gewinnorientierte Firma hat, eine gemeinnützige Patientenberatung im Portfolio zu halten. "Man fragt sich, ob es hier mit rechten Dingen zugeht", beklagt die Grünen-Bundestagsabgeordnete Maria Klein-Schmeinck, die durch ihre parlamentarische Anfrage das Gesundheitsministerium überhaupt erst auf den Trägerwechsel aufmerksam gemacht hatte.

Sie befürchtet, dass die UPD vor allem eine Verdienstmöglichkeit für einen Hedgefonds sein könnte. Zumal aus Unterlagen, die *ARD* und "SZ" exklusiv vorliegen, hervorgeht, dass Aufträge der gemeinnützigen UPD an vier Firmen aus dem Mutterkonzern gingen - in Größenordnungen über 1,7 Mio. Euro im Jahr. Brisant dabei: Diese Firmen waren für die nun vom Beirat beanstandeten Homepage-Inhalte verantwortlich. Eine Verdienstmöglichkeit zu Lasten der Patienten? "Selbst wir als

Politiker, die wir die Beitragsgelder der Versicherten gerne überprüfen wollen, dürfen nicht in die Verträge und Bilanzen einsehen", beklagt Klein-Schmeinck.

"Handwerkliche Fehler"

Auch auf Anfrage bei der UPD und den für die UPD zuständigen GKV Spitzenverband wird auf die Frage der Gelder mit dem Hinweis auf Verschwiegenheitspflichten geantwortet. Die Vermittlung falscher und irreführender Gesundheitsinformationen bezeichnet Gernot Kiefer vom Vorstand des GKV Spitzenverband als nicht systematisch. "Es gab aber handwerkliche Fehler, die jedoch nicht so schwerwiegend sind, dass die Fördervereinbarung jetzt in Frage gestellt werden müsste. Aber auch meine Geduld ist endlich."

Ein Fall für den Gesundheitsausschuss

Falsche Gesundheitsinformationen bei der Patientenberatung. Der Geduldsfaden des Geldgebers und Kontrolleurs der Institution scheint allerdings lang: "Ich erwarte, dass spätestens im Lauf des Jahres 2019 sollen die Mängel beseitigt sind", schreibt Kiefer.

Die UPD selbst schickt zu den Fragen bezüglich Geld und medizinischer Informationen auf der Homepage nur eine allgemeine Antwort, dass sie kontinuierlich daran arbeiten, ihre Qualität zu verbessern. Der Gesundheitsausschuss im Bundestag ist da schneller. Die Abgeordneten haben bereits gestern beschlossen, die Verantwortlichen vorzuladen.

Quelle: Tamara Anthony, ARD-Hauptstadtstudio