

Unabhängige Patientenberatung: Wie unabhängig ist sie wirklich?

Hier geht es direkt zur Sendung von PlusMinus:

<https://www.daserste.de/information/wirtschaft-boerse/plusminus/sendung/swr/patientenberatung-unabhaengig-100.html>

- Die Unabhängige Patientenberatung UPD soll Patienten neutral und kompetent beraten, wenn diese Differenzen mit ihrem Arzt oder der Krankenkasse haben.
- 2016 wurde die Unabhängige Patientenberatung an ein privates Unternehmen vergeben.
- Dessen Nähe zu den Krankenkassen soll die Unabhängigkeit und Neutralität beeinflussen.
- Die Verwendung der Fördermittel sei undurchsichtig und neue Eigentümer werfen weitere Fragen auf.

Der Auftrag der Unabhängigen Patientenberatung lautet, neutral und kompetent zu beraten. "Der Begriff der Unabhängigkeit und Neutralität in der Patientenberatung ist seit der Vergabe an Sanvartis im Jahr 2016 grundsätzlich beschädigt," meint jedoch Prof. Raimund Geene, Professor für Gesundheitsförderung und Prävention an der Charité Berlin und wissenschaftlicher Beirat der Unabhängigen Patientenberatung.

Eine Unabhängige Patientenberatung nun in den Händen eines Privatunternehmens, mit engen Verbindungen zu den Krankenkassen.

"Die Krankenkassen haben das unterstützt, weil sie sich weniger Kritik an ihrem Gebaren erhofft haben," meint Prof. Frank Ulrich Montgomery, Präsident der Bundesärztekammer.

Beratungsbedarf einer Seniorin

Eine Seniorin, die die Unabhängige Patientenberatung noch aus der Zeit kennt, als sie noch nicht in privater Trägerschaft war, erzählt uns, wie sie den Wandel erlebt hat. Mit einer Scheidung vor über 15 Jahren bekam sie ein Problem mit der Krankenversicherung. Wegen ihres Alters durfte sie nicht in die gesetzliche wechseln und musste privat versichert bleiben, obwohl sie kein eigenes Einkommen hat: "Das war ein schreckliches Gefühl, denn die Scheidungsfolgen waren schon sehr belastend und dann hatte ich ein neues Problem, denn ich musste zum Sozialamt, weil ich die private Krankenversicherung nicht bezahlen konnte. Und dann bin ich natürlich in den günstigsten Basistarif gegangen."

Dieser umfasst etwa die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung, doch die Ärzte behandeln sie wie eine Privatpatientin und rechnen häufig auch nach dem privaten Standardtarif ab. Die Seniorin berichtet: "Das Problem ist, dass häufig zu hohe Rechnungen von den Ärzten kommen, die meine Krankenversicherung im Basistarif nicht akzeptiert. Und dann geht die Bürokratie los, das ist überwältigend. Denn meine Krankenversicherung bezahlt die Kosten für den Arztbesuch dann nicht

komplett. Selbst kann ich das Geld auch nicht auslegen, obwohl meist schon die Mahnung vom Arzt kommt."

Sie zeigt uns ihre Aktenberge. Um mit diesen komplizierten Abrechnungen zurecht zu kommen, wendet sie sich seit Jahren an die Unabhängige Patientenberatung, war bis 2015 sehr zufrieden: "Wichtig war mir der persönliche Kontakt. Die Person gegenüber war immer kompetent, wusste Bescheid und ich hatte Vertrauen zu ihr. Ich konnte vor Ort hingehen, mit meinen Unterlagen. Es gab Fälle, da bin ich überfordert und weinend aus der Arztpraxis gegangen und direkt zur UPD, da habe ich immer Hilfe bekommen."

2016 wechselt der Träger der UPD

Doch im Jahr 2016 wird die Unabhängige Patientenberatung quasi privatisiert. Bislang wurde sie betrieben von Sozialverbänden und Verbraucherschützern und nun an eine eigens gegründete Tochtergesellschaft der Sanvartis GmbH vergeben, ein Privatunternehmen, das bislang vor allem Call-Center für Krankenkassen betrieb.

Seitdem ist die Beratungsstelle vor Ort geschlossen. Und die Seniorin muss die neue UPD nun per Telefon kontaktieren: "Das Problem ist, per Telefon etwas zu erklären, ist für mich ganz schwierig. Und dann hatte ich das Gefühl, die Person im Call-Center hatte keine große Ahnung davon. Ich habe nur Antworten bekommen, mit denen ich nichts anfangen konnte. Ich hätte zwar meine Unterlagen einschicken können, aber das hätte sehr lange gedauert! Und von Arztpraxen hatte ich ja den Druck, die Rechnung zu bezahlen."

Sie ist bitter enttäuscht. Diese Unabhängige Patientenberatung ist für sie als Patientin jetzt keine große Hilfe mehr.

Expertenkritik an Neuvergabe

Die Entwicklung der UPD stößt auch bei Experten auf Kritik. An der Berliner Charité treffen wir Professor Raimund Geene. Er sitzt seit Jahren im wissenschaftlichen Beirat und kann die Vergabe an den privaten Anbieter nicht nachvollziehen, denn die alte UPD habe sehr gute Arbeit geleistet. Er meint: "Es ist eher so, dass man den Eindruck hat, dass die alte UPD an ihrem eigenen Erfolg gescheitert ist, nämlich genau deswegen, weil sie Patienten in so breitem Umfang eine Stimme gegeben hat und dabei auch manche kritische Stimme gegenüber der Ärzteschaft, aber vor allem auch gegenüber Krankenkassen formuliert hat."

Wer die Unabhängige Patientenberatung betreibt, entscheidet der Gesamtverband der Krankenkassen, mit dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung. Damals war das Karl-Josef Laumann. Brisant, denn viele Patienten suchten vor allem wegen Auseinandersetzungen mit Krankenkassen den Rat der UPD.

Prof. Raimund Geene ergänzt: "Ein ganz wichtiger Streitpunkt bei der UPD waren Berichte auch hinsichtlich der Qualitätsmängel bei den Krankenkassen, beispielsweise Probleme bei der Krankengelderstattung. Das hätte man besser aufgreifen sollen, statt den anderen Weg zu gehen und die Patientenberatung an ein

freigewerbliches Unternehmen, nämlich die Sanvartis zu geben, was ja faktisch ihre Auflösung zur Folge hatte."

Waren die früheren Patientenberater den Kassen womöglich zu kritisch? Das wollen wir vom Spitzenverband der Krankenkassen wissen, doch auf unsere konkreten Fragen geht man hier nicht ein. Allgemein heißt es:

»Den Zuschlag erhielt das Angebot, das [...] qualitativ am besten überzeugte.«

Verblüffend: Seit der Neuvergabe wurden die finanziellen Mittel deutlich aufgestockt, die Qualität aber scheint abgenommen zu haben. Das legt ein Schreiben des wissenschaftlichen Beirats an den Patientenbeauftragten nahe, das "Plusminus" vorliegt. Die Mitglieder mahnen Mängel an, die "... so gravierend sind, dass umgehend gehandelt werden sollte." Pauschalaussagen im Internet, die Patienten "in die Irre führen" würden. Man sei der Meinung, dass "die Qualität der Informationen nach mehr als 2,5 Jahren mangelhaft" sei.

Unklare Geldflüsse

Ein vernichtendes Urteil! Über neun Millionen Euro fließen pro Jahr an die UPD, bezahlt von den Krankenkassen, mit Geldern der Versicherten. Und Insider vermuten: Ein viel zu großer Teil davon landet beim Privatunternehmen Sanvartis.

Die UPD macht Geschäfte mit Sanvartis, der Muttergesellschaft, mit Geldern der Versicherten | Bild: SWR

Die UPD darf als gemeinnützige GmbH eigentlich keine Gewinne abführen, auch nicht an ihre Mutterfirma Sanvartis. Doch laut Dokumenten, die "Plusminus" vorliegen, betreibt die UPD Geschäfte mit der Sanvartis und deren Tochterfirmen. Unter anderem für Software-Lizenzen sollen jährlich bis zu 1,8 Millionen Euro fließen. Das wären 20 Prozent der Fördersumme. Die Sanvartis GmbH weist die Vorwürfe zurück.

Prof. Raimund Geene, Professor für Gesundheitsförderung und Prävention an der Charité Berlin und wissenschaftlicher Beirat der unabhängigen Patientenberatung meint dazu: "Wenn das stimmt, dann ist es wirklich so, dass die unabhängige Patientenberatung durch Sanvartis ausgeplündert wird."

Offizielle Zahlen gibt es nicht, noch nicht einmal der wissenschaftliche Beirat habe Einblick in die Finanzen. Auf eine Mauer des Schweigens treffen auch Politiker. Über verschiedene Anfragen im Bundestag hat Maria Klein-Schmeink von den Grünen mehrfach versucht, Finanzflüsse nachzuvollziehen, vergeblich.

Martina Klein-Schmeink, gesundheitspolitische Sprecherin Bündnis 90/Die Grünen, berichtet: "Wenn ich herausfinden will, was wird denn eigentlich mit den 9,8 Millionen Euro im Jahr gemacht, dann wird auf das Geschäftsgeheimnis verwiesen und ich kann nichts mehr rausfinden. Und das finde ich für einen völlig unverantwortlichen Umgang mit Geldern der Versichertengemeinschaft."

Deswegen fordert sie neue Vergaberichtlinien. Private Unternehmen sollen ihrer Meinung nach nicht mehr zum Zuge kommen.

Neue Eigentümer, und nun?

Die Eigentümer der UPD haben gewechselt | Bild: SWR

Vor wenigen Monaten wurde das Firmengeflecht um die UPD noch undurchsichtiger. Zunächst unbemerkt wurde die Sanvartis Gruppe und damit auch die UPD verkauft. Neue Eigentümer sind nun hauptsächlich ein Hedgefonds und die Inhaber eines Pharmadienleisters namens "Careforce". Das Unternehmen vermittelt Referenten, um Medikamente anzupreisen. Für viele ein weiterer Schritt in die falsche Richtung.

Prof. Raimund Geene hat eine klare Meinung: "Man hat die Unabhängigkeit und Neutralität fallen gelassen als entscheidendes Kriterium für die unabhängige und neutrale Patientenberatung. Jetzt geht man auf dieser Rutsche noch weiter, landet quasi noch weiter im Schlamassel, noch weiter im Dreck, noch weiter weg von unabhängiger, neutraler Patientenberatung."

Das sieht man auch in der Bundesärztekammer so. Hier plädiert man ebenfalls für neue Richtlinien für das Vergabeverfahren, wie Prof. Frank Ulrich Montgomery, Präsident der Bundesärztekammer, sagt: "Wir begrüßen die Tätigkeit einer unabhängigen Patientenberatung, die uns auch hilft, Fehler zu identifizieren, sowohl im medizinischen wie aber auch zum Beispiel bei den Krankenkassen. Die jetzige UPD arbeitet aber mit uns überhaupt nicht zusammen, sie lokalisiert keine Fehler, wir merken eigentlich nichts von ihr, aber sie kostet sehr viel Geld."

Patienten wie unsere Seniorin hoffen, dass mit der Beratung durch private Träger bald Schluss ist. Mittlerweile holt sie sich Hilfe im Gesundheitsladen in Bielefeld, denn der wird von einem gemeinnützigen Verein betrieben.

Stand: 15.11.2018 08:55 Uhr

Quelle: <https://www.daserste.de/information/wirtschaft-boerse/plusminus/sendung/swr/patientenberatung-unabhaengig-100.html>