

05.09.2016 Politik

## Regierung macht Angaben zum Aufbau der neuen Patientenberatung

*Krankenkassen direkt*



Im Zuge der parlamentarischen Kontrolle hat die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen von der Regierung wissen wollen, ob das Beratungsangebot der neuen UPD dem im Vergabeverfahren abgegebenen Angebot der Sanvartis GmbH entspricht und inwieweit es die Ziele des Patientenbeauftragten der Bundesregierung – bessere Erreichbarkeit, mehr Qualität, mehr Regionalität und mehr Bürgernähe erreicht.

Die seit 2016 unter neuer Trägerschaft organisierte Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) hat den geplanten Leistungsumfang offenbar noch

nicht erreicht. Dies geht aus einer Antwort der Bundesregierung auf eine Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen hervor. Demnach habe die UPD im Juli 2016 insgesamt rund 7.000 Beratungen verzeichnet. Im Vorjahresmonat waren es unter alter Trägerschaft rund 7.500 Beratungen.

Für den Aufbau eines effizienten und qualitätsorientierten Beratungsbetriebs sei nach dem Trägerwechsel dem neuen Anbieter ein Übergangszeitraum von sechs Monaten, bis Ende Juni 2016 eingeräumt worden. Somit sei ein vollständiges und umfassendes Beratungsangebot der UPD “in dieser Übergangsphase nicht zu erwarten gewesen”, heißt es in der Antwort. In der Aufbauphase habe es auch technische Probleme gegeben.

Die neue UPD hat den Angaben zufolge zwischen Januar und Juni 2016 ihre Leistung kontinuierlich von rund 5.400 auf 7.100 Beratungen gesteigert. In den meisten Fällen handelte es sich um telefonische Beratungen. Seit Juni 2016 liege die telefonische Erreichbarkeit bei umgerechnet 90 Prozent. Ratsuchende hätten die UPD im Durchschnitt mit 1,1 Anrufen erreicht. Im Juli 2016 seien 76 Prozent der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen worden. Außerdem wurden schriftliche Anfragen beantwortet.

Die UPD GmbH verfüge ab September 2016 über 83 festangestellte Mitarbeiter.

### Hintergrund

Die UPD berät Bürger kostenfrei in rechtlichen, medizinischen und psychosozialen Gesundheitsfragen. Der GKV-Spitzenverband hatte sich 2015 im Einvernehmen mit dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung gegen die bisherige UPD-Bietergemeinschaft aus Sozialverband VdK, Verbraucherzentrale Bundesverband und Verbund unabhängige Patientenberatung (VuP) und für das Angebot der Sanvartis GmbH entschieden. Das hatte heftigen Widerspruch ausgelöst, weil das Duisburger Callcenter-Unternehmen auch für Krankenkassen und Pharmafirmen aktiv ist und dessen Unabhängigkeit angezweifelt wird.

#### Weiterführende Informationen

Antwort der Bundesregierung im Wortlaut (PDF, extern)



UPD: Kritik am Vergabeverfahren durch GKV-Spitzenverband



BMG-Zwischenbilanz zur UPD: Deutlich verbessertes Beratungsangebot



Bundestag: Einfluss der GKV auf Patientenberatung



Mehr Inhalte zur Unabhängigen Patientenberatung Deutschland - UPD



*Quelle: Krankenkassen direkt, Postfach 71 20, 53322 Bornheim, <http://www.krankenkassen-direkt.de>, 07.09.2016*