

12.01.2016 Politik

Patientenberatung wird stark ausgebaut

Krankenkassen direkt



Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) wird stark ausgebaut und soll künftig auch ganz neue Angebote beinhalten. Wie die Bundesregierung in ihrer Antwort ([18/7136](#)) auf eine Kleine Anfrage ([18/6930](#)) der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen schreibt, sieht das Konzept vor, die Zahl der bearbeiteten telefonischen Anfragen auf 200.000 pro Jahr (von rund 80.000) und die Zahl der Vor-Ort-Beratungen von rund 10.000 auf 22.500 zu steigern.

Der Internetauftritt soll benutzerfreundlicher gestaltet, mit mehr Barrierefreiheit versehen sowie um neue Kommunikationsformen ergänzt werden. So

ist die Einbindung von Chats und Webinaren geplant, ein Rückrufservice und eine individuelle Onlineberatung für registrierte Nutzer. Das gesamte Onlineangebot soll auch in türkischer und russischer Sprache verfügbar sein.

Die derzeit 21 regionalen Stationen werden den Angaben zufolge auf 30 erweitert. Neu hinzu kommen Stationen der UPD in Bremen, Schwerin, Neubrandenburg, Duisburg, Dresden, Frankfurt am Main, Würzburg, Freiburg im Breisgau und Konstanz.

Die künftige UPD wird darüber hinaus mit drei Mobilen unterwegs sein, um auch in Regionen ohne feste Station eine Gesundheitsberatung anbieten zu können. Mit den UPD-Mobilen sollen rund 100 Städte, etwa in strukturschwachen Gebieten, erreicht werden.

Der neue UPD-Anbieter, die Sanvartis GmbH, plant den Informationen zufolge mit rund 120 Mitarbeitern in der telefonischen, schriftlichen und Onlineberatung sowie mit weiteren Mitarbeitern in der Vor-Ort-Beratung. Die Berater sollen aus verschiedenen Fachrichtungen kommen, darunter Ärzte, Pflegefachkräfte, Psychologen und Juristen.

Der GKV-Spitzenverband hatte sich im vergangenen Jahr 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 von Sanvartis entschieden. Vorausgegangen war eine europaweite Ausschreibung. Das Duisburger Unternehmen betreibt unter anderem ein Callcenter für Krankenkassen und Pharmafirmen. Kritiker bezweifeln deshalb die Unabhängigkeit und Neutralität der Firma in der Patientenberatung.

Seit 2006 hatte die gemeinnützige Gesellschaft UPD an 21 regionalen Stationen in Deutschland den kostenlosen Beratungsservice angeboten. Die Nachfrage war so groß, dass die UPD an ihre Kapazitätsgrenzen stieß und die Regierung eine Ausweitung der Leistung beschloss. Die Förderphase wurde gesetzlich von fünf auf sieben Jahre verlängert, die Fördermittel von 5,2 auf neun Millionen Euro jährlich erhöht. Die neue Förderphase begann Anfang 2016.

Die Fachleute der UPD beraten Bürger in rechtlichen, medizinischen und psychosozialen Gesundheitsfragen. Thematische Schwerpunkte sind unter anderem Patientenrechte, Behandlungsfehler, psychische Erkrankungen und Leistungen von Kostenträgern.

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