

Ist die Patientenberatung wirklich unabhängig?

UPD darf nicht zu krankenkassennahem Callcenter verkommen

Im Konflikt mit Ärzten, Krankenkassen oder Kliniken wählen viele ratsuchende Patienten die UPD (Unabhängige Patientenberatung Deutschland) als Anlaufstelle. Ob das Wort „unabhängig“ jedoch wirklich noch angebracht ist, erläutert Kolumnist Dr. Günter Gerhardt.

Im Wahlpflichtfach Medizinjournalismus für Humanmediziner diskutieren wir gerne das Thema Niederlassung. Neben der Regressangst wird als Argument gegen die Selbstständigkeit immer wieder die Zunahme an Bestimmungen und Gesetzen genannt, die – so die Meinung der Studierenden – den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten das Leben schwer machen.

Aktuelles Beispiel ist die Unabhängige Patientenberatung Deutschland, die seit dem 1.1.2016 für die nächsten sieben Jahre einen neuen Träger bekommen hat: die Firma Sanvartis. Der Duisburger Gesundheitsdienstleister erhält für diesen Job 63 Millionen Euro, betreibt nach eigenen Angaben das größte medizinische Callcenter Deutschlands und hat schon in der Vergangenheit mit Kassen und Pharmakonzernen zusammengearbeitet.

Mit Recht hinterfragen unsere künftigen Kolleginnen und Kollegen die Unabhängigkeit der Patientenberatung.

„Wünsche der Patienten konnten nicht erfüllt werden“

Die UPD ist Anlaufstelle für ratsuchende Patienten im Konflikt mit Ärzten, Krankenkassen oder Kliniken. Bis zum 31.12.2015 waren die Träger der Sozialverband VdK, die Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbund unabhängige Patientenberatung. Deren Kritik ist überdeutlich: Ein privatwirtschaftlich gewinnorientiertes Unternehmen und bisheriger Kassendienstleister dürfe Patientenberatung anbieten – das Wort unabhängig sei nicht mehr angebracht.

Aus Protest haben zwei Mitglieder aus dem Expertenrat der UPD ihre Tätigkeit niedergelegt: die Professoren Marie Luise Dierks von der Medizinischen Hochschule Hannover und der Vorsitzende des Paritätischen Gesamtverbandes, Rolf Rosenbrock.



Foto: privat

Dr. Günter Gerhardt ist Facharzt für Allgemeinmedizin und Journalist.

Finanziert wird die UPD gemäß § 65b SGB V vom GKV-Spitzenverband über eine Umlage der Beiträge der Kassenmitglieder. Sitz der Bundesgeschäftsstelle der UPD ist Berlin. Die UPD verfügte bislang über 21 regionale Beratungsstellen, ein bundesweit kostenfreies Beratungstelefon und eine Onlineberatung. Dort werden Ratsuchende zu gesundheits-, zivil- und sozialrechtlichen sowie psychosozialen Fragen von Ärzten, Juristen und Sozialarbeitern beraten.

In Deutschland werden 700 Millionen Behandlungen in Praxen und 20 Millionen im Krankenhaus durchgeführt. Die UPD hat 80 000 Beratungsgespräche geführt und dabei 14 000 Hinweise auf Verstöße gegen geltende Normen ausgemacht. 12 000 Mal traten die Patienten mit konkreten Beschwerden an die UPD heran. 6 320 Mal wurde die UPD auf angenommene Behandlungsfehler angesprochen, in 1 629 Fällen wurde daraus ein Verdacht. 1 826 Patienten fühlten sich von ihrer Ärztin/ihrem Arzt schlecht informiert. Bei 711 Fällen bestand die begründete Vermutung, dass vor allem Hausärzte Behandlungen unberechtigt verweigert hätten. Als Gründe für ihre Haltung nannten die Ärzte meist die Angst vor drohenden Überschreitungen der Richtgrößen.

Wir wissen alle, liebe Kolleginnen und Kollegen, wie es zu diesen Formulierungen „begründete Vermutung“ und „unberechtigt verweigert“ gekommen ist. Notwendige Behandlungen wurden nicht verweigert, sondern Wünsche der Patienten konnten nicht erfüllt werden. Die Grenze unseres Handelns wird nun

mal markiert von den Adjektiven wirtschaftlich, ausreichend, notwendig und zweckmäßig.

Auch die Krankenkassen bekamen ihr Fett ab. 29 000 Patienten haben sich beschwert, meistens wegen verweigerter Krankengeldzahlungen. Wahrscheinlich wird diese letzte Zahl künftig drastisch abnehmen.

„Einflussnahme durch Dritte ausgeschlossen“

Sanvartis plant mit den 62 Millionen Euro aus den Beitragsmitteln der GKV plus den 630.000 Euro von der PKV einen deutlichen Ausbau der UPD. „Ziel ist es, die Anzahl der Beratungen auf mehr als 220 000 jährliche Kontakte nahezu zu verdreifachen“, erklärt der Geschäftsführer.

Sanvartis wurde zum Gewinner der europaweiten Ausschreibung durch die Auswahl des GKV-Spitzenverbandes. Dessen Vorstand beteuerte, jegliche Einflussnahme auf Beratungsinhalte und/oder Beratungsstandards durch Dritte seien ausgeschlossen. KBV, KZBV und Bundesärztekammerpräsident haben Minister Hermann Gröhe (CDU) aufgefordert, es nicht zuzulassen, dass die UPD zu einem krankenkassennahen Callcenter verkommt. Gebracht hat die Kritik der ehemaligen Träger der UPD, der Mitglieder des Expertenrates, der Ärzte und der Parteien die Grünen und Die Linke nichts. Der Patien-



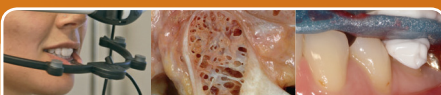
Die KZVB hat lange Jahre sehr gut mit der alten UPD zusammengearbeitet. Wie die Kooperation mit den Nachfolgern laufen wird, bleibt abzuwarten.

tenbeauftragte der Bundesregierung und Staatssekretär Karl-Josef Laumann (CDU) erwiderte lediglich, es seien wilde Spekulationen und Mutmaßungen verbreitet worden, die mit der Realität nichts zu tun hätten.

Dr. Günter Gerhardt

Dieser Beitrag ist ein Nachdruck aus „Medical Tribune – von Ärzten für Ärzte“, 3/2016, S. 10. www.medical-tribune.de

Anzeige



mehr Sicherheit

kürzere Behandlungszeiten

hohe Patientenzufriedenheit

Curriculum Funktionsdiagnostik und restaurative Therapie

Praxisorientierte Fortbildung für Zahnärzte und Zahntechniker

Die Kursreihe wird Ihnen helfen, den funktionell anspruchsvollen Patienten zu erkennen und Ihre Behandlungsstrategie nach diesem Patienten auszurichten. Sie werden Ihre prothetische Komplikationsrate deutlich verringern. Durch eine klar definierte Vorgehensweise erarbeiten Sie mit großer Sicherheit eine stabile, reproduzierbare Okklusion und eine gelungene Ästhetik. Sie werden durch eine höhere Patientenzufriedenheit und durch professionellen Imagegewinn belohnt.

■ On-Campus Modul A
Referent: Prof. Dr. Ulrich Lotzmann
23.09. – 24.09.2016

■ On-Campus Modul B
Referent: Prof. Dr. Ulrich Lotzmann
07.10. – 08.10.2016

■ Off-Campus Modul
Internet-Lektionen begleitend
von zu Hause absolvierbar



■ On-Campus Modul C
Referenten: Dr. Johannes Heimann
und Ztm. Bruno Jahn
21.10. – 22.10.2016

■ On-Campus Modul D
Referent: Dr. Johannes Heimann
und Ztm. Bruno Jahn
04.11. – 05.11.2016

Infos und Anmeldung unter
www.teamwork-media.de/campus

Teilnehmerkreis/Zulassungsvoraussetzungen

Zahnärzte (m/w) mit abgeschlossenem Studium und Zahntechniker (m/w) mit abgeschlossener Berufsausbildung.

Veranstaltungsort

Abteilung für Orofaziale Prothetik und Funktionslehre der Universitätszahnklinik Marburg.

Studiengebühr

Die Studiengebühr beträgt EUR 3.000,- zzgl. MwSt.

Informationen zum Studium

Fragen zum Studium richten Sie bitte per E-Mail an event@teamwork-media.de oder telefonisch an Michael Höfler unter +49 8243 9692-14.

Kostenlose Broschüre

Unter obiger Adresse können Sie auch unsere ausführliche Broschüre anfordern!

Veranstalter

teamwork media GmbH
Hauptstraße 1 · 86925
Fuchstal · Germany
Fon +49 8243 9692-0
Fax +49 8243 9692-22
event@teamwork-media.de
www.teamwork-media.de