

# „Unsere Befürchtungen haben sich bestätigt“

Peter Friemelt über die Kritik an der Sanvartis-UPD

*Die Vergabe der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) an die Sanvartis GmbH sorgt weiterhin für Kritik (siehe BZB 11/2018). Wir sprachen mit Peter Friemelt, der bis 2015 für die damalige, gemeinnützige UPD tätig war und heute beim Gesundheitsladen München als Berater arbeitet, darüber, was beim Mitbewerber schief läuft.*

**BZB:** Sie haben die Vergabe der UPD an die Sanvartis GmbH vor drei Jahren massiv kritisiert. Haben Sie aus heutiger Sicht recht behalten?

**Friemelt:** Bis 2015 wirkte die UPD dezentral und bestand aus lokalen und regionalen gemeinnützigen Einrichtungen, die sehr schnell auf die jeweiligen Besonderheiten vor Ort reagieren konnten. Trotzdem hatte die UPD eine sehr starke Bundesgeschäftsstelle für überregionale Themen wie Kooperationen, Qualitätssicherung, Fortbildung der Berater/-innen und die Erstellung des Monitors auf Bundes- und Landesebene. Wir, als ein Gesellschafter der UPD, haben während des Vergabeverfahrens kritisiert, dass die neue UPD ab 2016 von einer kommerziellen Firma betrieben wird, die ihren Arbeitsschwerpunkt im Betrieb von Callcentern für Krankenkassen sieht. Die Sanvartis-UPD ist ein zentralistisches Angebot mit dem Schwerpunkt Telefonberatung ohne Verankerung in die kommunale, regionale oder Länderebene. Selbst die wenigen persönlichen Beratungen von Ratsuchenden vor Ort werden über Berlin organisiert.

Auch Ende 2018, nach drei Jahren der Neuorganisation, wird sowohl von Ratsuchenden, von Landesregierungen, von Kollegen aus den Körperschaften und anderen Beratungsorganisationen die mangelnde Präsenz vor Ort kritisiert. Es gibt auf Landesebene keine oder kaum Kontakte, geschweige denn Kooperationsvereinbarungen mit der Sanvartis-UPD, wie wir sie früher hatten. Zusätzlich hatten wir die Kommerzialisierung der UPD durch einen profitorientierten Träger von Anfang an kritisiert. Zusammenfassend lässt sich sagen: Ja, leider bestätigen sich alle unsere Befürchtungen. Die lokale und regionale Einbindung ist ungenügend, persönliche Beratungen sind nur ein Feigenblatt und decken nicht den Bedarf nach befähigender



Foto: privat

Peter Friemelt ist Patientberater im Gesundheitsladen München. Bis 2015 arbeitete er für die damalige, gemeinnützige UPD, die bei der Neuvergabe nicht mehr zum Zug kam.

Beratung. Größtes Thema bleibt auch die Akzeptanz aufgrund der mangelnden Transparenz und Unabhängigkeit. Auch der wissenschaftliche Beirat der UPD ist mit dieser Entwicklung unzufrieden.

**BZB:** Was haben Sie über die Qualität der Beratung gehört?

**Friemelt:** Die Beratung hat sich im Vergleich zur früheren UPD sehr stark verändert. Die persönliche Beratung ist massiv zurückgegangen. Patienten berichten uns, dass es kompliziert sei, ein zweites Gespräch mit demselben Berater zu führen. Besonders kompliziert sei das bei der persönlichen Beratung, denn die Ratsuchenden können nicht einfach hingehen, sondern müssen wieder einen Termin in Berlin vereinbaren. Aber das sind eher organisatorische Hürden. Einige Patienten teilten uns mit, dass sich die Sanvartis-UPD für ihr Problem nicht zuständig fühlt, aber auch ein Verweis nicht zielführend in der Region stattfinden kann.

Darüber hinaus sind bestimmte Patienten-/Versichertenanfragen, wie zu Heil- und Kostenplänen, Behandlungsfehlerverdacht oder Versicherungsfragen, oft komplex und emotional, sodass sie sinnvoll im persönlichen Gespräch bearbeitet werden müssen.

**BZB:** *Kommen die Patienten weiterhin zu Ihnen in den Gesundheitsladen? Falls ja, warum?*

**Friemelt:** Wir können über Zulauf nicht klagen. Insbesondere der Bedarf an persönlichen Beratungen steigt, obwohl unser neues Büro nicht mehr ganz so zentral liegt wie das frühere. Besonders für alte Menschen und Ratsuchende mit Migrationshintergrund sowie Menschen mit geringen finanziellen Mitteln ist unsere Beratungsstelle ein akzeptiertes Angebot, vor allem wegen der Niederschwelligkeit und unserer Vor-Ort-Präsenz. Man kennt uns aus Vorträgen und jahrelanger Verbundenheit und schenkt uns Vertrauen. Ratsuchende können mit allen gesundheitsbezogenen Fragestellungen zu den Öffnungszeiten ohne Voranmeldung und ohne komplizierte Terminvergabe vorbeikommen, falls nötig auch mehrmals. Wir sind gut in der lokalen und regionalen Szene bekannt und vernetzt. So können wir bei Bedarf auch schnell vermittelnd tätig werden. Wir haben seit Jahren insbesondere in der Beratung rund um das Thema Zahnbehandlung und Zahnersatz einen Arbeitsschwerpunkt, der sich auch in Veröffentlichungen und Vorträgen niederschlägt.

**BZB:** *Wie beurteilen Sie den Eigentümerwechsel bei Sanvartis?*

**Friemelt:** Ich hätte ehrlich gesagt in meinen kühnsten Träumen nicht erwartet, dass jetzt eine neue kommerzielle Firma einfach ohne Ausschreibung das Angebot kauft und damit übernimmt, ganz ähnlich wie Tengelmann von Edeka übernommen wurde. Der neue UPD-Eigentümer Careforce GmbH ist in der Pharmabranche tätig. Schwerpunktmäßig in der Akquise, Ausbildung und dem Einsatz von Pharmareferenten. Es gab keinen offenen Umgang mit den neuen Besitzverhältnissen. Die Informationen über den Verkauf „tröpfelten“ nur sehr langsam an die Öffentlichkeit. Aber der GKV-Spitzenverband sieht keinerlei Probleme durch den Verkauf in Bezug auf die Vertragsvergabe und die Unabhängigkeit des Angebots.

**BZB:** *Ein Versprechen von Sanvartis war eine bessere Erreichbarkeit. Hat sich das bewahrheitet?*

**Friemelt:** Definitiv gibt es mehr Telefongespräche, aber auch Warteschleifen und Vergaben von Fallnummern mit erneuter Kontaktaufnahme nach Tagen bis Wochen bis zur Klärung des Anliegens. Persönliche Beratung findet hingegen nur in Ausnahmefällen statt. Dafür sind vor Ort Berater eingesetzt, die meist aus dem juristischen Kompetenzfeld

kommen. Die frühere UPD hatte 2015 in ihrem Angebot eine deutlich bessere Erreichbarkeit zugesichert, auch in der persönlichen Vor-Ort-Beratung. Schon 2013 hat die frühere UPD eine Gesetzesänderung gefordert, unter anderem, um mit deutlich erhöhten Mitteln die Erreichbarkeit verbessern zu können.

**BZB:** *Was spricht für die persönliche und gegen die telefonische Beratung?*

**Friemelt:** Telefonische Beratung und Information kann in vielen Fällen ausreichen. Aber sobald die Prüfung von Unterlagen nötig ist oder die Fragestellungen kompliziert und komplex sind, empfehlen wir eine persönliche Beratung. Manche Klienten kann man nicht „fernmündlich allein“ erreichen. Dazu braucht es häufig das direkte Gespräch mit diversen Hilfsmitteln, manchmal auch mit Dolmetschern. Letztlich ist es ein wenig vergleichbar mit einem vertrauensvollen Arztkontakt. Einiges mag heute digital und fernmündlich lösbar sein, aber nicht alle Kontakte auf dieser Ebene reichen aus.

**BZB:** *Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit den Beratungsangeboten der zahnärztlichen Körperschaften?*

**Friemelt:** Wir können jederzeit und kurzfristig mit den dortigen Kolleginnen und Kollegen Kontakt aufnehmen und bei bestimmten Fragestellungen Ratsuchende dorthin übergeben. Die Zusammenarbeit ist geprägt von gegenseitiger Wertschätzung und dem Wunsch nach Klärung auf beiden Seiten.

**BZB:** *Glauben Sie persönlich, dass Sanvartis das nächste Mal erneut den Zuschlag für die UPD bekommt?*

**Friemelt:** Aufgrund der strukturellen Mängel und des mangelnden Vertrauens in die Sanvartis-UPD gehe ich davon aus, dass es einen Neustart mit einer Gesetzesänderung geben wird. Ich kann mir nicht vorstellen, dass kommerzielle Unternehmen mit Gewinnabsicht künftig die Unabhängige Patientenberatung tragen können, da es doch ein Teil der Daseinsfürsorge sein müsste. Im Interesse der Patientenorientierung und zunehmenden Anforderungen an Patienten braucht es wirklich hilfreiche, neutrale, aber parteiische und UNABHÄNGIGE Patientenberatung vor Ort. Nah, kostenlos und qualitätsgesichert – dafür haben wir jahrelang gekämpft.

**BZB:** *Vielen Dank für das Gespräch!*