

Erhebliche Qualitätsmängel bei der UPD

Körperschaften bieten seriöse Alternativen für ratsuchende Patienten

Die Kritik an der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) reißt nicht ab. Der wissenschaftliche Beirat der UPD sieht „erhebliche Qualitätsmängel“ bei den Informationen, die die UPD an Ratsuchende weitergibt. Das geht aus einem Schreiben an Ralf Brauksiepe, den Patientenbeauftragten der Bundesregierung, hervor.

Zum Hintergrund: Bis 2015 war die Patientenberatung in den Händen einer gemeinnützigen GmbH, zu deren Gesellschaftern der Sozialverband VdK, die Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbund unabhängige Patientenberatung e. V. gehörten. Im Rahmen des Vergabeverfahrens erhielt damals überraschend die Sanvartis GmbH den Zuschlag für den Vertrag mit einer Laufzeit von sieben Jahren. Die gesetzlichen Krankenkassen müssen pro Jahr neun Millionen Euro für die UPD zur Verfügung stellen. Sanvartis versprach damals, die Zahl der Beratungen von rund 80 000 auf über 200 000 pro Jahr zu erhöhen. Auch deshalb erteilte der damalige Patientenbeauftragte Karl Josef Laumann



Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD

Sanvartis den Zuschlag für den Millionenauftrag. Kritiker äußerten schon damals Zweifel an der Unabhängigkeit und der Kompetenz der Beratung. Sie sehen sich nun bestätigt.

Von Anfangsschwierigkeiten kann man wohl nicht mehr sprechen. So kommt der wissenschaftliche Beirat zu dem Ergebnis, dass die Qualität auch nach mehr als zweieinhalb Jahren mangelhaft sei. Die Mängel betreffen „den Kern der Aufgaben der UPD“. Die UPD erfülle ihr vertraglich vereinbartes Leistungsversprechen nicht. Der neue Patientenbeauftragte der Bundesregierung betonte gegenüber dem „Deutschen Ärzteblatt“, er nehme die Anregungen der Beiratsmitglieder sehr ernst. In Bezug auf die Qualitätsmängel auf der Internetseite habe die UPD auf die Kritik reagiert und bemängelte Texte entfernt.

Der GKV-Spitzenverband, der die Patientenberatung laut Gesetz finanzieren muss, spricht von „hand-

werklichen Fehlern“. Diese seien jedoch nicht so schwerwiegend, dass die Vereinbarung mit der UPD komplett infrage gestellt werden müsse. Man erwarte aber, dass die Mängel im Laufe des kommenden Jahres beseitigt würden.

Überraschender Eigentümerwechsel

Über den Eigentümerwechsel bei der UPD beziehungsweise ihrem Betreiber Sanvartis berichteten wir bereits in der letzten Ausgabe des BZB. Im August war bekannt geworden, dass die UPD gGmbH, die Mutterfirma Sanvartis und die Sanvartis Group an die Careforce Sanvartis Holding mit Sitz in der Schweiz verkauft wurden. Careforce wird eine Nähe zur Pharmaindustrie nachgesagt. Dadurch sehen Kritiker vor allem die Unabhängigkeit der Beratung bedroht.

Längst beschäftigt sich auch die Politik mit der UPD und den Strukturen, die dahinterstehen. Bereits 2017 monierte die Linkspartei, dass die Kosten um 55 Prozent gestiegen seien, die Zahl der Beratungen dagegen nur um 16,6 Prozent. Die von der Bundesregie-

rung behauptete schnellere Erreichbarkeit sei ein Märchen, sagte die Linken-Abgeordnete Kathrin Vogler im August 2017 dem „Tagesspiegel“. Auffällig sei auch, dass die Zahl der Beratungen zu Patientenrechten und Behandlungsfehlern „drastisch eingebrochen“ sei. Gleichzeitig habe sich die Zahl der Beschwerden über schlechte Beratung immens erhöht – von 18 im Jahr 2015 auf 559 in 2016.

Vorläufiges Fazit: Offensichtlich eignet sich ein so sensibler Bereich wie die Beratung von hilfesuchenden Patienten nicht für die Gewinnmaximierung von Unternehmen. Gerade im zahnärztlichen Bereich gibt es aber genügend Alternativen zur Sanvartis-UPD. Die zahnärztlichen Körperschaften unterstützen Patienten durch vielfältige Beratungsangebote bei der Entscheidungsfindung. Diese sind kostenlos, kompetent, neutral und vor allem unabhängig.

Leo Hofmeier