



Maintal, 2. Juli 2015

Unabhängige Patientenberatung Deutschland in Zukunft noch unabhängig? Presseerklärung des vdää

Zu Ende 2015 läuft der Vertrag zwischen dem GKV-Spitzenverband (GKV-SV) und der bis jetzt gemeinnützigen Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD-gGmbH) aus. Jetzt verdichten sich die Gerüchte, dass die private Callcenter-Firma Sanvartis GmbH ab Januar 2016 die Trägerschaft über die UPD erhalten soll, so wollen es zumindest der GKV-SV und der Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Karl-Josef Laumann.

Dieses Vorhaben entfachte einen massiven Protest bei Patientenorganisationen und Parteien (Die Linke, Bündnis90/Die Grünen, CSU). Selbst die ärztlichen Körperschaften Bundesärztl. und Bundeszahnärztekammer sowie Kassenärztliche- und Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung gaben in einer gemeinsamen Erklärung ihrer Empörung Ausdruck. Die Mitarbeiter der UPD-gGmbH sind entsetzt, ihnen droht der Verlust ihrer Arbeitsplätze. Aufgrund dieser Protestwelle hat die Vergabestelle des GKV-SV jetzt bereits zweimal die Bekanntgabe ihrer Entscheidung verschoben. Der vdää fordert entschieden, mit dem bisherigen Partner UPD-gGmbH den Vertrag auch nach 2015 fortzusetzen.

Der vdää stellt fest: Die Auswahl von Sanvartis wäre ein weiterer Schritt in Richtung Kommerzialisierung und Privatisierung des Gesundheitswesens.

Die derzeitige UPD-Gesellschaft, deren drei Gesellschafter Sozialverband VdK, Verbraucherzentralen Bundesverband und Verbund unabhängige Patientenberatung sowie alle Träger der regionalen Beratungsstellen vor Ort sind gemeinnützige Organisationen. Demgegenüber ist die Callcenter-Firma Sanvartis eine GmbH ohne Gemeinnützigkeit. Sie ist nicht dem Gemeinwohl verpflichtet und verfolgt genuin wirtschaftliche Interessen.

Es bestehen erhebliche Zweifel an der wirtschaftlichen Unabhängigkeit von Sanvartis. Die Referenzen, die auf der Webseite von Sanvartis aufpoppen, stammen vorwiegend von Krankenkassen und Pharma-Unternehmen. Sanvartis ist selbst privater Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen. Im Gegensatz zur jetzigen UPD mit unterschiedlicher regionaler Trägerschaft ist das Callcenter Sanvartis zentralistisch strukturiert, was die Einflussmöglichkeit des Geldgebers GKV-SV deutlich erhöht.

Das vom GKV-SV beauftragte wissenschaftliche Institut erteilte der bisher verantwortlichen UPD sehr gute Bewertungen. Die UPD führte intensive Qualitätssicherungsmaßnahmen und regelmäßige interne und externe Fortbildungen im Verbund durch. Sie bearbeitete mit Engagement ihre drei Kompetenzfelder (Gesundheit/Medizin, Sozialrecht/Gesundheitsrecht, psychosozialer Bereich).

Der vdää kann nur vermuten, weshalb dennoch dem privaten Callcenter der Vorzug gegeben werden soll: Die UPD transportiert Beschwerden über Behandler und Kostenträger zu den politisch Verantwortlichen. Etwa ein Drittel der Patientenbeschwerden richtete sich gegen die Vorgehensweisen der Krankenkassen beispielsweise in den Bereichen Krankengeld und Kostenübernahme medizinischer Leistungen. In ihrem Monitor hat die UPD diese Ergebnisse aufgelistet. Das ist wohl nicht vereinbar mit dem Prinzip: „Wes Brot ich ess‘, des Lied ich sing“.

Hinzu kommt: Der Patientenbeauftragte Laumann hegt schon lange die Absicht, die regionalen Beratungsstellen mit persönlichen Patientenkontakten herunterzufahren und weitgehend durch überregionale Callcenter zu ersetzen.

Der vdää ist der Meinung, dass Patienten mit gesundheitlichen Belangen im Rahmen von persönlichen Kontakten ernst genommen werden müssen und nicht mit der Hotline eines Callcenters abgespeist werden dürfen.

*Prof. Dr. Wulf Dietrich
(Vorsitzender des vdää)*

Diese Presseerklärung kann, wie auch Bilder und andere Texte von der Homepage des vdää, kostenlos veröffentlicht und weiter verbreitet werden.