

# Noch nicht ganz fit

**Patientenberatung** Kostenlose Beratung rund um die Gesundheit bietet die Unabhängige Patientenberatung, UPD. Seit Anfang des Jahres hat sie einen neuen Träger. Unser Schnelltest zeigt: Es läuft noch nicht rund.

**P**robleme mit Krankengeld, Fragen zum Rezept, Verdacht auf Behandlungsfehler – wer Rat rund um Gesundheit und Gesundheitsrecht sucht, kann sich an die UPD wenden, die Unabhängige Patientenberatung Deutschland. Ihr Anspruch: kostenfrei, neutral, kompetent, verständlich und mehrsprachig beraten. Jeder hat gesetzlich das Recht, sie zu nutzen.

## Kritik am neuen Anbieter

Seit Januar hat die UPD einen neuen Träger: eine gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung, gegründet von der Firma Sanvartis. Der Dienstleister im Gesundheitswesen betreibt unter anderem Callcenter für Krankenkassen und Pharmaunternehmen. Kritiker sehen darin einen Interessenkonflikt.

Wir haben mit einem Schnelltest die Arbeit des neuen Trägers überprüft: zweimal

per Telefon, dreimal per E-Mail. Wir testeten, ob die UPD richtig, vollständig, verständlich und serviceorientiert berät, ob die Mitarbeiter neutral antworten und wie gut die E-Mail-Beratung auch in türkischer und russischer Sprache ist. In den Anfragen (komprimierte Fragen siehe unten) ging es um die Wechselwirkung von Medikamenten, um Behandlungsfehler, Kinderkrankengeld, um Termine für eine Reha und eine abgelehnte Kurzzeitpflege.

## Beratung mal top, mal flop

Ergebnis: Eine Testerin, die per Mail fragte, wartete fast zwei Wochen auf Antwort – die war dann aber fachlich in Ordnung. Auch einer der Testanrufer wurde kompetent beraten. Der türkischsprachige Tester wartete jedoch etwa drei Wochen auf die eigentliche Antwort. Die E-Mail-Anfrage des russischsprachigen Testers – vor Wochen ge-

stellt – blieb ganz ohne Antwort. In einem weiteren Telefonat ging es um die Ablehnung einer Kurzzeitpflege durch die Krankenkasse. Statt über rechtliche Schritte oder andere Hilfsmöglichkeiten zu informieren, erklärte der Berater, ein Widerspruch sei nicht erfolgversprechend. Keine hilfreiche Antwort: Im Interesse des Patienten hätte er ihm die Widerspruchsmöglichkeiten aufzeigen müssen. Gesamtfazit: Da ist mehr drin.

## Ambitionierte Ziele

Die neue UPD will, so steht es auf der Website, „eine gute Idee noch besser machen“, etwa durch „bessere Erreichbarkeit und eine erweiterte Qualifikation der Berater“.

Telefonisch kommen Verbraucher gut zu ihr durch, ergab unsere Stichprobe. Auch die Bundesregierung bescheinigte der UPD im Sommer auf eine Anfrage der Fraktion

FOTO: ISTOCKPHOTO / JANWILLEKUNNEN

## Das wollten unsere Tester wissen

### Testfrage 1

Mein Partner nimmt mehrere Medikamente. Ich Sorge mich wegen möglicher Wechselwirkungen. Kann er sie zusammen einnehmen?



Die UPD antwortete fachlich richtig, gut strukturiert und überwiegend verständlich. Es wurden alle Wechselwirkungen benannt. Allerdings war die Reaktionszeit von fast zwei Wochen zu lang und der Umgang mit sensiblen Daten nicht optimal.

### Testfrage 2

Auf Türkisch: Ich wurde am Gelenk operiert, habe nach Wochen immer noch Schmerzen und fürchte Behandlungsfehler.



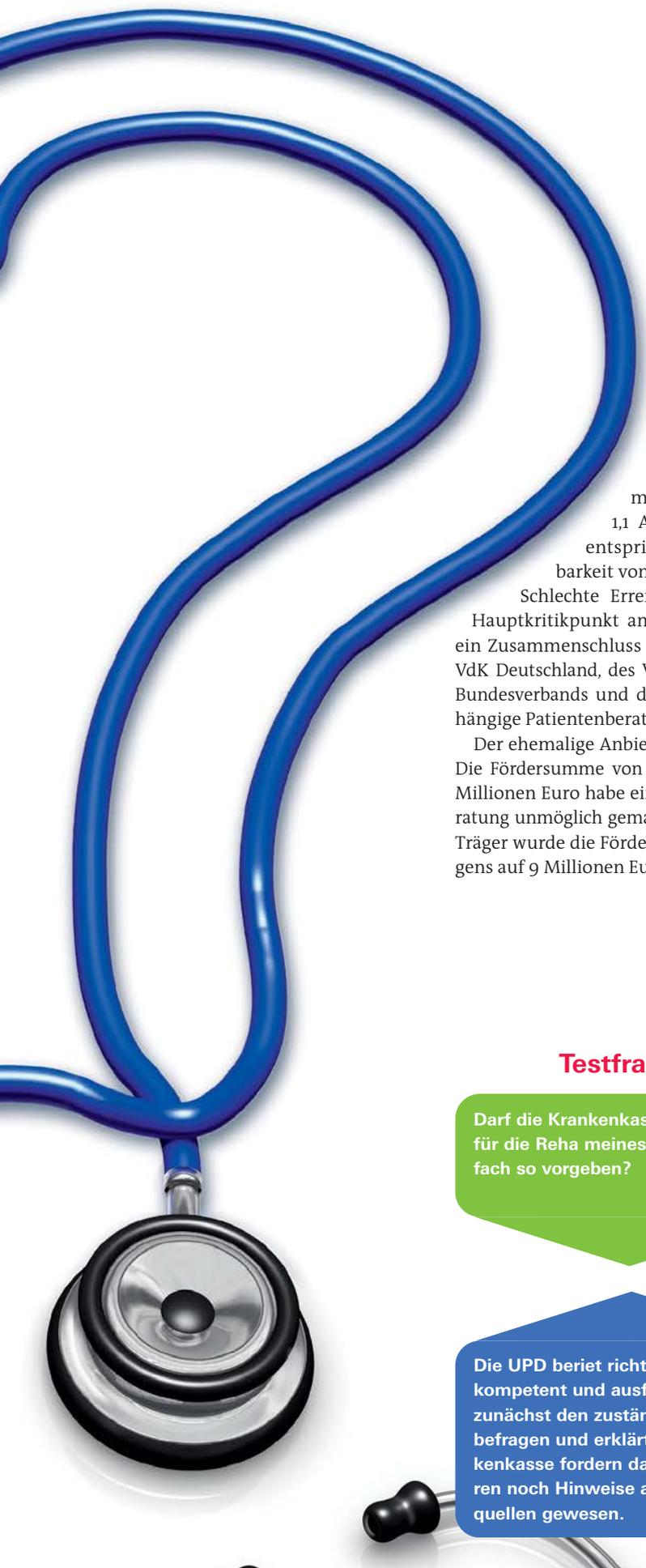
Die UPD gab eine fachlich richtige und umfassende Antwort, jedoch nicht auf Türkisch. Die Antwort gab es erst nach etwa drei Wochen und dreimaliger Anfrage – und nur auf Deutsch. Zuvor bot die UPD aber ein Telefonat mit Übersetzer an.

### Testfrage 3

Auf Russisch: Ich habe mehrere grundsätzliche Fragen zum Kinderkrankengeld.



Die UPD hat nicht reagiert.



**Fragezeichen.** Kritiker stellen infrage, ob der UPD-Betreiber neutral berät. Nach der Stichprobe bleiben Zweifel.

Bündnis 90/ Die Grünen, telefonisch gut erreichbar zu sein: Seit Juni kommen Ratsuchende mit durchschnittlich 1,1 Anrufen durch, das entspricht einer Erreichbarkeit von 90 Prozent.

Schlechte Erreichbarkeit war ein Hauptkritikpunkt am alten Betreiber – ein Zusammenschluss des Sozialverbands VdK Deutschland, des Verbraucherzentrale Bundesverbands und des Verbunds unabhängige Patientenberatung.

Der ehemalige Anbieter verteidigte sich: Die Fördersumme von jährlich rund fünf Millionen Euro habe einen Ausbau der Beratung unmöglich gemacht. Für den neuen Träger wurde die Förderung für 2016 übrigens auf 9 Millionen Euro aufgestockt.

**Die Wartezeiten senken**

Der alte Träger brachte es im Juli 2015 auf 7500 Beratungen. Die neue UPD kam im Juli 2016 mit 7000 Auskünften noch nicht an diese Zahl heran. Ihr ursprüngliches Ziel, jährlich 225000 Beratungen zu stemmen, kann sie vermutlich nicht erreichen.

Wie unsere Stichprobe zeigt, müsste sie dafür auch die Wartezeit bei der E-Mail-Beratung deutlich senken und die Qualität der Beratung steigern. Für die Verbraucher bleibt zu hoffen, dass die UPD ihr Angebot tatsächlich verbessert.

**Tipp:** Keine persönliche Beratung, aber Informationen gibt die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung unter [bzga.de](http://bzga.de). Das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen, kurz IQWiG, informiert Patienten im Internet unter [gesundheitsinformation.de](http://gesundheitsinformation.de). Auch über die Hotlines der Krankenkassen können Sie Auskunft bekommen. ■

**Testfrage 4**

Darf die Krankenkasse den Termin für die Reha meines Mannes einfach so vorgeben?



Die UPD beriet richtig, umfassend, kompetent und ausführlich. Sie riet, zunächst den zuständigen Arzt zu befragen und erklärte, was die Krankenkasse fordern darf. Optimal wären noch Hinweise auf weitere Infoquellen gewesen.

**Testfrage 5**

Die Krankenkasse hat die Kurzzeitpflege meiner Mutter nicht bewilligt. Was lässt sich gegen die Entscheidung tun?



Die UPD gab eine missverständliche Antwort: Rechtsanspruch nicht klar erläutert, Anrufer nicht unterstützt, in Widerspruch zu gehen. Berater gab keinen Hinweis auf weitere mögliche Hilfeleistungen, war abweisend, unterbrach Anrufer häufig.