



© Julien Eichinger – stock.adobe.com

Patienten wünschen sich Beratung vor Ort

Kritik an Sanvartis hält an – Verbraucherzentrale fordert Neuaufstellung

Der Wunsch nach einer unabhängigen Patientenberatung mit Beratungsstellen vor Ort ist groß. Das ist das Ergebnis einer Umfrage im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv), über die das Ärzteblatt berichtet.

Demnach sind 74 Prozent der Verbraucher für eine regional vernetzte Patientenberatung. Der vzbv fordert bereits seit Längerem eine Neuaufstellung der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD).

Die UPD wurde zum 1. Januar 2016 an die Sanvartis GmbH gegeben, was für massive Kritik sorgte. Sowohl Ärzte und Zahnärzte als auch Verbraucherschützer sahen die Unabhängigkeit in Gefahr. 2018 wurde die Sanvartis GmbH samt der UPD an die Sanvartis Careforce Holding GmbH mit Sitz in Duisburg verkauft. Der Verbund unabhängige Patientenberatung (VuP) kritisierte, durch den Verkauf sei eine „unabhängige Patientenberatung... zur Farce“ geworden, „private Investoren bereichern sich an Fördergeldern für die Patientenberatung und die Gemeinnützigkeit der UPD“ stehe infrage. Careforce rekrutiere und qualifiziere vornehmlich Pharmareferenten als Berater. Das Bundesministerium für Gesundheit und der GKV-Spitzenverband verwiesen dagegen auf die geschlossenen Verträge. Diese seien auch nach dem Verkauf einzuhalten.

Der Bundesrechnungshof (BRH) kritisierte 2020, dass Sanvartis seine Versprechungen nicht eingehalten habe. Im Bieterverfahren habe das Unternehmen zugesichert, die Zahl der Beratungen zu verdreifachen. Dieses Ziel sei um mehr als 40 Prozent unterschritten worden. Auch die Qualität der Beratungen wurde immer wieder kritisch hinterfragt. So würden die meisten Patientenfragen telefonisch beantwortet. Die gemeinnützigen Träger, die die UPD bis 2015 betrieben, setzten dagegen auf persönliche Gespräche. Der neuen Umfrage zufolge entspricht das auch den Wünschen der Betroffenen. Drei von vier Befragten möchten demnach Beratungskräfte, die sich mit dem Gesundheitssystem vor Ort auskennen. Mehr als zwei Drittel (72 Prozent) geben an, dass es ihnen besonders wichtig ist, dass die Beratung zu Problemen im Gesundheitswesen unabhängig geschieht. 44 Prozent unterstüt-

zen eine Finanzierung der UPD aus Steuermitteln. 77 Prozent der Verbraucher finden es zudem wichtig, dass Probleme, die in Beratungssituationen einer unabhängigen Patientenberatung auftauchen, in politische Forderungen übersetzt werden.

„Die Bundesregierung hat im Koalitionsvertrag eine Neuaufstellung der UPD hin zu einer dauerhaften, staatsfernen und unabhängigen Struktur angekündigt. Das ist ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung“, betonte Thomas Moormann, vzbv-Leiter Team Gesundheit und Pflege. Um ihren Zweck zu erfüllen, müsse die UPD eng an den Wünschen und Bedürfnissen der Patienten ausgerichtet werden. Dies setze voraus, dass die Beratung neutral und unabhängig sei und in keinem kommerziellen Abhängigkeitsverhältnis zu Akteuren im Gesundheitswesen stehe. Sie müsse sich zudem gleichermaßen an privat, gesetzlich und nicht Versicherte richten und nicht nur telefonisch und digital erreichbar sein, sondern auch niedrigschwellig zugängliche regionale Beratungsstellen vorhalten. „Wenn die Berater die regionalen Versorgungsstrukturen kennen und mit kommunalen Stellen, wie Pflegestützpunkten, Jobcentern, den Tafeln und der Selbsthilfe vor Ort vernetzt sind, können sie besser auf die Bedürfnisse der Patienten eingehen“, so der vzbv.

Der Vertrag mit Sanvartis läuft Ende 2023 aus. Bis dahin muss die Politik entscheiden, wer die UPD danach betreiben soll. Dafür infrage kämen laut BRH das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG), die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) oder auch eine neu zu errichtende Stiftung. Aus dem BMG hieß es, dass die UPD in eine „staatsferne und unabhängige Struktur“ überführt werden soll. Das wäre wohl am ehesten bei der Stifungslösung der Fall.

Leo Hofmeier