

# „Vertrauenswürdigkeit der UPD wiederherstellen“

## Carola Sraier über die Zukunft der Patientenberatung

Der Gesundheitsladen München ist der Gegenentwurf zur Sanvartis-UPD. Der gemeinnützige Verein ist seit über 40 Jahren Ansprechpartner für ratsuchende Patienten und arbeitet dabei auch mit der Patientenberatung der bayerischen Zahnärzte zusammen. Wir sprachen mit Carola Sraier darüber, was eine wirklich unabhängige Patientenberatung ausmacht.

**BZB: Die Kritik an der Sanvartis-UPD reißt nicht ab. Was stört die Ratsuchenden aus Ihrer Sicht am meisten?**

**Sraier:** Ratsuchende schildern uns, dass sie bei der jetzigen UPD telefonisch nicht durchkommen oder ein versprochener Rückruf nicht stattfindet. Außerdem sei eine persönliche Beratung vor Ort nicht möglich gewesen. Einige Ratsuchende beklagen, dass empfohlene Verweise zu anderen helfenden Einrichtungen ins Leere gelaufen sind, weil regionale Besonderheiten nicht bekannt waren.

**BZB: Die Eigentümerstruktur ist komplex. Können Sie erklären, wem die UPD aktuell gehört?**

**Sraier:** Die UPD ist eine gemeinnützige GmbH, die seit 1. Januar 2016 durch einen Gesundheitsdienstleister namens Sanvartis getragen wird, der auch Beratungstätigkeiten für gesetzliche Krankenkassen- und Privatversicherungen anbietet. Im Jahr 2018 wurde Sanvartis einschließlich der UPD gGmbH an die neu gegründete Sanvartis Careforce Holding GmbH mit Sitz in Duisburg verkauft. Wir haben als eine der maßgeblichen Patientenorganisationen kritisiert, dass durch den Verkauf an ein Unternehmen der Pharmabranche die Unabhängigkeit der Patientenberatung endgültig zur Farce geworden ist.

**BZB: Es fließen Millionensummen aus den Beitragseinnahmen der gesetzlichen Krankenversicherung an die UPD. Weiß man, wofür dieses Geld verwendet wird und ob die jetzige UPD Gewinne erzielt?**

**Sraier:** Der Bundesrechnungshof konnte nachweisen, dass mehr als 20 Millionen Euro, nahezu ein Drittel der ursprünglichen Fördersumme, an Sanvartis und ihre angeschlossenen Firmen geflossen sind, statt in die direkte Patientenberatung investiert zu werden.

**BZB: Stichwort Qualitätssicherung: Wer überwacht die Qualität und die Unabhängigkeit der Beratung?**

**Sraier:** Es gibt einen wissenschaftlichen Beirat der UPD und der GKV-Spitzenverband beauftragte die Prognos AG mit der Evaluation der UPD. In regelmäßigen Hidden-Client-Untersuchungen wurde die Beratungsqualität untersucht. Außerdem wurde eine Auditorin bestellt, die die Unabhängigkeit der UPD überprüft und letztlich bescheinigte, dass keine inhaltliche Einflussnahme durch Dritte, wie zum Beispiel den GKV-Spitzenver-

band, das Bundesministerium für Gesundheit oder Sanvartis als Pharmaunternehmen, stattfindet.

**BZB: Der Förderzeitraum für die UPD endet am 31. Dezember 2023. Es werden verschiedene Modelle für die Neuaufstellung diskutiert. Wofür plädieren Sie?**

**Sraier:** Eine Neuausschreibung wie in den vergangenen Förderphasen von 2001 bis 2021 soll es nicht mehr geben. Vielmehr soll eine Verstetigung der UPD stattfinden. Da die Ausgestaltung der künftigen UPD nicht klar gezeichnet ist, wurde der Vertrag der Sanvartis-UPD um ein Jahr verlängert bis Ende 2023. Wir als eine der maßgeblichen Patientenorganisationen kämpfen seit der Vergabe der UPD 2016 für eine glaubwürdige UPD und eine tragfähige Struktur. Wir haben uns für das Modell einer Patientenstiftung ausgesprochen, die in Trägerschaft der maßgeblichen Patientenorganisationen auch die UPD gestaltet. Wir glauben, dass die Vertrauenswürdigkeit der UPD wiederhergestellt werden kann, wenn diese weder vom Spitzenverband der Krankenkassen noch vom Gesundheitsministerium oder der Industrie verantwortet wird. Patientenorganisationen wie die BAGP setzen sich seit Jahrzehnten für Patientenbelange ein, kämpfen für Patientenorientierung im Gesundheitswesen und geben Beschwerden und Mängelmeldungen an die Verantwortlichen zurück – immer mit dem Ziel, die Versorgung zu verbessern, Patientensicherheit zu steigern sowie die Patientinnen und Patienten zu unterstützen, sich für ihre Gesundheitsbelange informiert einsetzen zu können. Dabei ist uns die Haltung wichtig, dass wir zwar unabhängig und neutral beraten und informieren wollen, aber dabei parteilich sind und die Patienten Anliegen ernst nehmen.

**BZB: Der Gesundheitsladen München existiert weiter, obwohl er nicht mehr Teil der UPD ist. Wie finanzieren Sie sich und welche Schwerpunkte setzen Sie bei Ihrer Arbeit?**

**Sraier:** Der Gesundheitsladen in München ist ein gemeinnütziger Verein seit nunmehr 42 Jahren. Wir erhalten Zuschüsse von der Stadt München, für unsere Außenstelle in Augsburg bekommen wir Zuschüsse vom Staatsministerium für Gesundheit und Pflege. Wir beraten und informieren hauptsächlich zu Patientenrechten und Ärztepfllichten, wie Aufklärung, Einsichtsrecht, Dokumentation und Vorgehen bei Behandlungsfehlerverdacht. Wir



„Wir arbeiten gut mit der zahnärztlichen Patientenberatung in Bayern zusammen“, sagt Carola Sraier vom Gesundheitsladen München, die auch Sprecherin der Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen (BAGP) ist.

unterstützen bei Beschwerden und Widersprüchen gegen gesetzliche und private Krankenversicherungen und Leistungserbringer, unterstützen bei dem Auffinden weiterer Hilfestrukturen und sind auch deeskalierend tätig. Die psychosozialen Belastungen der Patienten sowie auch deren An- und Zugehörigen sind uns dabei genauso wichtig wie die Einordnungen der sozialrechtlichen Aspekte und der gesundheitlichen Ressourcen. Ziel unserer Arbeit ist, sowohl die Ratsuchenden zu stärken als auch Fehlentwicklungen im Gesundheitswesen aus Sicht der Betroffenen aufzuzeigen und gemeinsam nach patientenorientierten Lösungen zu suchen, um so Veränderungsprozesse anzuregen.

**BZB: Wie hoch ist das Beratungsaufkommen zu zahnärztlichen Themen?**

**Sraier:** Einen Schwerpunkt unserer Beratungsarbeit bilden Anfragen zur zahnmedizinischen Versorgung mit rund einem Drittel der Kontakte. Da dieser Versorgungsbereich für gesetzlich Versicherte nicht nur über das klassische Sachleistungsprinzip läuft, sondern mit Wahlleistungen und privaten Zuzahlungen einhergeht, ist der Beratungsbedarf hoch. Wir helfen, die Kostenvorschläge (Heil- und Kostenpläne) zu verstehen, weisen auf den Anspruch auf Regelleistungen hin und unterstützen bei Mängeln und Behandlungsfehlervorwürfen.

**BZB: Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der zahnärztlichen Patientenberatung in Bayern?**

**Sraier:** Wir arbeiten seit Beginn des Angebotes gut mit den dortigen Kolleginnen und Kollegen zusammen und können unsere Beratungsanliegen bei Bedarf gemeinsam besprechen und nach Lösungen suchen. Auch die Schlichtungsstelle in der BLZK und die Zahnarzt-Zweitmeinung der KZVB sind hilfreiche Angebote für viele Patienten und deren Behandler, ohne sich auf den langen Weg einer Klage begeben zu müssen. Wir nutzen unsere regelmäßigen Austauschgespräche mit den Beraterinnen und Beratern der Körperschaften sowie den Vorständen und Präsidenten gerne und arbeiten gemeinsam an einer Verbesserung der zahnmedizinischen Versorgung. Gesundheit unabhängig vom sozialen Status, Patientensicherheit und Qualität in der Versorgung sind unsere Anliegen, und diese können wir nur gemeinsam erreichen.

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

Die Fragen stellte Leo Hofmeier.