



Deutscher Bundestag

[schließen](#)

Kritik an Unabhängiger Patientenberatung

Gesundheit/Ausschuss - 20.02.2019 (hib 191/2019)

Berlin: (hib/PK) Der Gesundheitsausschuss des Bundestages hat sich in einem Expertengespräch erneut mit der Entwicklung bei der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) seit dem Gesellschafterwechsel 2016 befasst. Dabei wurde am Mittwoch neben Zustimmung zu dem neuen Konzept auch grundsätzliche Kritik geäußert.

Nach Ansicht der Patientenbeauftragten Claudia Schmidtke (CDU) gibt es keine Hinweise darauf, dass die Unabhängigkeit und Neutralität der Beratung nicht gewährleistet wäre. Sie habe sich vor Ort von der seriösen Arbeit der Mitarbeiter überzeugt. Zudem werde die UPD fortlaufend evaluiert. Die Kritik an der UPD sei oft nicht gerechtfertigt. Sie sprach sich allerdings für mehr Transparenz aus. Auch müssten die Beratungsangebote der UPD noch bekannter gemacht werden.

Die UPD-Auditorin Gabriele Feller Mayer sagte, es würden regelmäßig Beratungsgespräche ausgewertet, um die Qualität zu überprüfen. Bei den Audits werde auch darauf geachtet, ob mehrere Optionen für eine Lösung angeboten und keine Empfehlungen für bestimmte Leistungserbringer ausgesprochen würden. Sie habe nie feststellen können, dass die Gespräche interessengeleitet verliefen, etwa pharmafreundlich.

Scharfe Kritik äußerte hingegen der Gesundheitsexperte Raimund Geene als Mitglied des wissenschaftlichen Beirates der UPD. Bei aller Wertschätzung für die Arbeit der UPD gebe es eklatante Qualitätsmängel, einen Einbruch bei der Regionalität und eine hohe Diskontinuität des Angebotes.

Die Beratung sei sehr viel schlechter geworden, zudem habe es auf der Homepage der UPD falsche Aussagen etwa über die Vorsorge oder IGEL-Leistungen gegeben. Dies habe auch mit der Qualifikation der Mitarbeiter zu tun. Geene stellte die jetzige UPD-Struktur infrage und erklärte, die Patientenberatung sei ungeeignet für ein Geschäftsmodell.

UPD-Geschäftsführer Thorben Krumwiede wies die Grundsatzkritik zurück, räumte aber Fehler auf der Homepage in der Vergangenheit ein. Die Inhalte seien daraufhin überprüft worden. Die Arbeit der UPD werde sehr gut angenommen. Die telefonische Beratung stehe seit jeher im Vordergrund, jedoch seien auch kurzfristig Beratungstermine vor Ort zu bekommen. Dafür gebe es Berater an diversen Standorten.

Seit Januar 2016 betreibt die Callcenter-Firma Sanvartis die UPD. Zuvor wurde der Auftrag von einer Bietergemeinschaft aus Sozialverband VdK, Verbraucherzentrale Bundesverband und Verbund unabhängige Patientenberatung (VuP) wahrgenommen. Vor einiger Zeit hat es bei dem neuen Träger einen Gesellschafterwechsel auf Holdingebene gegeben.

Ausdruck aus dem Internet-Angebot des Deutschen Bundestages

<https://www.bundestag.de/hib>

Stand: 25.02.2019