

Gegenüberstellung UPD-Monitorbericht 2015 (alte UPD), 2016, 2017 (Sanvartis-UPD), 2018, 2019 (Careforce-UPD)

	2015 (UPD-alt)	2016 (UPD-neu)	2017 (UPD-neu)	2018 (UPD-neu)	2019 (UPD-neu)	Tendenz 17-19
Betreiber/Träger	VdK, VuP, vzbv (gem. e.V.)	Sanvartis GmbH (kommerziell)	Sanvartis GmbH (kommerziell)	Careforce GmbH (kommerziell)	Careforce GmbH (kommerziell)	Wechselnde Träger
Finanzmittel GKV (Jahr)	5,8 Mio €	9,0 Mio €	9,22 Mio €	9,43 Mio €	9,65 Mio €	
Finanzmittel PKV (Jahr)	0,394 Mio €	0,63 Mio €	0,645 Mio €	0,66 Mio €	0,675 Mio €	
Laufzeit des Projektes	5 Jahre	7 Jahre	7 Jahre	7 Jahre	7 Jahre	
Anzahl Beschäftigte	108 (76 VZÄ)	101	k.A.	116	131	↑
Akademisch qualifizierte Berater	90 (83%)	41 %	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
Anzahl Beratungen im Jahr	80.452	93.827	154.921	128.586	128.070	↓↓↓
Telefonische Beratung	63.073 (78,4%)	~84.500 (90,1%)	135.924 (87,7%)	113.219 (88,1%)	115.787 (90,4%)	↓↓
Persönliche Beratung	11.295 (14,0%)	~3.470 (3,7%)	8.903* (5,8%)	6.738** (5,2%)	4.265*** (3,3%)	↓↓↓
Online-Beratung	4.096 (5,1%)	~3.660 (3,9 %)	9.279 (6,0%)	8.069 (6,3%)	7.537 (5,9 %)	↓↓
Schriftliche Beratung	1.989 (2,5%)	~2.160 (2,3 %)	815 (0,5%)	560 (0,4%)	436 (0,3%)	↓↓↓
Muttersprachliche Beratung	3.135	1.128	1.825	1.327	1.080	↓↓↓
Beratung zu Patientenrechte	15.079	7.378	12.206	13.492	16.184	↑↑
Beratung zu Behandlungsfehler	6.320	4.688	5.851	5.876	6.154	↑
Beratung zu Krankengeld	9.223	10.193	14.334	15.202	13.843	→
Beratung zu Leistungsansprüchen	29.131	27.236	43.833	40.294	38.329	↓↓
Beratung zu Einsichtnahme	3.554	1.591	2.268	2.167	2.537	↑
Psychosoziale Beratung	10.723	k.A.	4.941	3.640	3.591	↓↓
Hinweise auf Problemlagen	14.068 (17%)	71.436 (76%)	k.A.	17.338 (13,5%)	11.932 (9,3%)	↓↓
Beschwerden über Akteure	12.301 (15%)	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
Beschwerden über die UPD	18	559	867	k.A.	k.A.	k.A.

*2017: von den 8.903 persönlichen Beratungen waren 5.104 Beratungen in 30 Beratungsstellen und 3.799 Beratungen in >100 Orten mit UPD-Mobil

**2018: von den 6.738 persönlichen Beratungen waren 3.587 Beratungen in 30 Beratungsstellen und 3.151 Beratungen in >100 Orten mit UPD-Mobil

***2019: von den 4.265 persönlichen Beratungen waren 2.500 Beratungen in 30 Beratungsstellen und 1.765 Beratungen in >100 Orten mit UPD-Mobil