

Reine Glückssache

Patientenberatung Rat in Sachen Gesundheit gibt die Unabhängige Patientenberatung. Doch die Qualität der Auskunft hing im Test vom jeweiligen Mitarbeiter ab.



Nennen Sie uns bitte Ihr Anliegen!
Ja gern. Mit fünf Testfällen wandten wir uns an die UPD: online, per Telefon und vor Ort.

Unabhängige was? Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland, kurz: UPD, ist vielen unbekannt. Dabei kann sich jeder an sie wenden, der ein Anliegen zum Thema Gesundheit hat. Egal, ob medizinische oder sozialrechtliche Fragen: Die Mitarbeiter beraten von Arzneimitteln bis zur Zusatzversicherung – auch auf Türkisch, Arabisch und Russisch.

Die UPD möchte die Gesundheitskompetenz der Patienten stärken und ihnen Verunsicherungen nehmen: damit sie ihre Rechte gegenüber Krankenkassen kennen, Entscheidungen verstehen und mit Ärzten auf Augenhöhe sprechen. Die UPD möchte vieles. Vor allem nicht mehr die große

Unbekannte sein. Und doch: Nur 128 600 Anfragen wurden 2018 an sie gerichtet. 222 500 Beratungen sollten es sein. Das ist nicht die einzige Lücke zwischen Anspruch und Wirklichkeit.

Die große Unbekannte

In unserem Check im Jahr 2016 war die UPD gerade an einen neuen Träger übergegangen und überzeugte kaum mit ihren Beratungen. Seitdem baute sie ihren Service aus: Sie berät heute in 30 Städten vor Ort, ist in 100 Städten und Gemeinden mobil unterwegs, bietet eine App für Android an und präsentiert umfangreiche Gesundheitsinformationen auf ihrer Website. An-

fang 2020 haben wir die Unabhängige Patientenberatung erneut gecheckt. Ergebnis: Unabhängig? Ja. Beratung? Nicht immer.

Fünf Testfälle

Mit fünf Anliegen wandten wir uns an die UPD: per Online-Formular, über die Beratungsplattform, per Telefon oder vor Ort. Positiv war die Erreichbarkeit. Allerdings erforderte es bei unseren beiden Testanrufen zwei bis drei Anläufe der UPD, bis tatsächlich fachlich zuständige Mitarbeiter zurückriefen. Und dann waren diese nur wenig vorbereitet. Immerhin: Sie nahmen sich bis zu 19 Minuten Zeit für das Anliegen unserer Tester und waren meist freundlich.



Für Online-Anfragen setzt sich die UPD das Ziel, binnen 24 Stunden zu antworten, in unseren Fällen dauerte es drei bis vier Tage. Zwar war das Datensendeverhalten der App unkritisch und die persönlichen Daten der Ratsuchenden blieben geschützt – jedoch hing der Erkenntnisgewinn vom jeweiligen Berater ab, bei dem wir landeten.

Eine Flachberatung

So war die Beratung zum Krankengeld hilfreich (siehe Testfall 2). In drei weiteren Fällen berieten sie entweder nicht vollständig (zum Thema Impfung), fehlerhaft (Paukenerguss) oder unverständlich (Reha-Klinik). Zum Zahnersatz erhielt unser Tester statt einer Fachberatung eine Flachberatung: Auch im zweiten Anlauf wurde ihm der Heil- und Kostenplan nicht annähernd erläutert. Wie weit Anspruch und Wirklichkeit der UPD auseinanderliegen, veranschaulichen die Testfälle (siehe S. 93, 94).

Wo sind die Grenzen?

Auffällig: Für unsere Ratsuchenden wurde nicht klar, was sie erwarten dürfen. Wo hört die allgemeine Beratung, die die UPD zu sagt, auf? Wo fängt die individuelle Hilfe an, die die Berater teils ablehnten? Was bedeutet etwa der Anspruch, Heil- und Kostenpläne zu erläutern, für den Einzelnen? Zudem war ein systematisch strukturiertes Vorgehen kaum erkennbar. Möglich, dass es keine bewährten Beratungsleitfäden gibt.

Ist es da nicht paradox, dass laut Bundesregierung mehr als 90 Prozent der Ratsuchenden die Beratung als sehr gut oder gut empfinden, sie wieder nutzen oder weiterempfehlen würden? Nein. Denn Ratsuchenden ist es nur selten möglich, die tatsächliche Beratungskompetenz noch einmal zu hinterfragen, sie auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen.

Wo Menschen arbeiten, gibt es Unterschiede. Eine Beratung darf aber nicht davon abhängig sein, bei wem der Ratsuchende zufällig landet. Die UPD wäre selbst gut beraten, würde sie durch ein verlässlicheres Wissensmanagement eine konstante Qualität all ihrer Berater sicherstellen. Dann wäre sie ihrem eigenen Anspruch näher. Mehr Kontinuität, weniger Glückssache – so etwas spricht sich rum. ■ ▶▶

Testfall 1: Impfung

Oberflächliche Aussage

Das verspricht die UPD*. Wir beraten zu aktuellen Impfpfehlungen und erläutern Hintergründe.

Das hat test gefragt. Ein 70-Jähriger hat sich vor vier Jahren mit Zostavax gegen Gürtelrose impfen lassen. Ist der neue Impfstoff Shingrix besser? Und ist jetzt eine erneute Impfung sinnvoll?

Die Antwort der UPD. Die Beraterin informiert, dass bei Shingrix zwei Impfungen erforderlich sind und die Kosten für Personen ab 60 Jahren von der Krankenkasse übernommen werden.

test-Fazit: Auf den sicheren Zeitpunkt einer Nachimpfung mit Shingrix – erst nach fünf Jahren – ging die Beraterin nicht ein. Es fehlte jede vergleichende Aussage zwischen Zostavax und Shingrix; so gab es keine Nutzen-Risiko-Abwägung und auch kaum Hinweise zu Wirksamkeit und Verträglichkeit.

* www.patienberatung.de/de/beratungsangebot/beratungsspektrum



Testfall 2: Krankengeld

Hilfreiche Erläuterung

Das verspricht die UPD*. Wir sind bei sämtlichen Fragen rund ums Krankengeld für Sie da.

Das hat test gefragt. Ich werde länger als sechs Wochen krankgeschrieben sein. Wie berechnet sich das Krankengeld bei schwankendem monatlichen Bruttoeinkommen?

Die Antwort der UPD. Aufgrund der Provisionszahlungen, so das Beraterteam, ist das Einkommen nicht regelmäßig, da wird der Durchschnitt der letzten drei Monate mit 70 Prozent des Bruttoverdienstes zugrunde gelegt.

test-Fazit: Die Berechnung mit Abzug der Renten-, Pflege- und Arbeitslosenversicherung wurde verständlich und korrekt dargestellt. Wünschenswert wäre noch die Info gewesen, dass das Krankengeld stets nur für 30 Tage im Monat ausgerechnet wird. So wäre klar, wie viel genau zu erwarten ist.

Wer ist die UPD?

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) soll gesetzlich, privat und nicht Krankenversicherte kostenlos zu medizinischen und sozialrechtlichen Fragen informieren.

Wie entstand sie? Nach einer Modellphase wurde die UPD 2011 ein Regelbetrieb. Träger waren der Sozialverband VdK, der Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbund unabhängige Patientenberatung. 2016 übernahm der Dienstleister Sanvartis die UPD; er ging 2018 in der Careforce Sanvartis Holding auf. Alle sieben Jah-

re vergeben der Spitzenverband Bund der Krankenkassen (GKV) und der Bund die Trägerschaft neu. Die nächste Ausschreibung beginnt 2021.

Wer finanziert sie? Die gemeinnützige GmbH wird vom GKV-Spitzenverband – also durch die Versicherten – mit mehr als 9,5 Millionen Euro jährlich finanziert. Der GKV darf die Beratung nicht beeinflussen. Kritiker bezweifeln die Neutralität eines privaten Betreibers. Die UPD wird seit 2016 regelmäßig von einer unabhängigen Auditorin kontrolliert und extern geprüft.



Testfall 3: Zahnersatz

Katastrophale Auskunft

Das verspricht die UPD*. Wir erläutern zahnmedizinische Versorgungen sowie Heil- und Kostenpläne.

Das hat test gefragt. Ich benötige eine herausnehmbare Teilprothese und verstehe nicht jede Position des Plans. Ist tatsächlich alles notwendig? Wären auch alternative und günstigere Versorgungen möglich?

Die Antwort der UPD. Heil- und Kostenpläne werden nicht geprüft, so der Berater. Er empfahl, sich an die Zahnärztekammer zu wenden oder im Internet nachzuschauen und den Eigenanteil mit der Krankenkasse zu klären. Ob zu hohe Kosten angesetzt wurden, soll der Patient mit dem Zahnarzt selbst besprechen.

test-Fazit: Die Zahnsituation wurde nicht erfragt, auf eine mögliche Regelversorgung nicht hingewiesen. Unser Tester hatte nicht gebeten, die Rechnung zu prüfen, sondern den Heil- und Kostenplan zu erläutern. Das passierte weder vor Ort noch am Telefon.

* www.patientenberatung.de/de/beratungsangebot/beratungsspektrum



Testfall 4: Paukenerguss

Ungenau Information

Das verspricht die UPD*. Wir erläutern Risiken und Nutzen von Behandlungsmöglichkeiten.

Das hat test gefragt. Mein Kind hat nach einer Mittelohrentzündung noch Flüssigkeit in beiden Ohren. Muss das operativ behandelt werden? Oder hilft kortisonhaltiges Nasenspray?

Die Antwort der UPD. Die erste Wahl ist es, drei bis sechs Monate abzuwarten. Zum operativen Einsatz von Paukenröhrchen wies die Beraterin nur auf das Risiko einer Vernarbung des Trommelfells hin. Kortisonhaltige Nasensprays nannte sie als Option.

test-Fazit: Die Grundaussage, abzuwarten, ist richtig. Jedoch wurden weder der Vorteil von Paukenröhrchen erläutert, noch die Sprachentwicklung – ein wichtiges Kriterium für eine Operation – erfragt. Kortison ist hier vermutlich unwirksam und kann Risiken für Kinder bergen.



Testfall 5: Reha-Klinik

Verwirrende Antwort

Das verspricht die UPD*. Wir informieren zu Wunsch- und Wahlrecht bei Reha-Maßnahmen.

Das hat test gefragt. Die Rentenversicherung hat mir im zweiten Anlauf eine Reha in meiner Wunschklinik bewilligt. Dort ist jedoch im nächsten halben Jahr kein Platz frei. Ist meine Reha-Bewilligung dann noch gültig?

Die Antwort der UPD. Zwar verwies das Beraterteam auf das grundsätzliche Wahlrecht, ansonsten wiederholt es aber nur das Anliegen und zitierte Gesetzesinhalte.

test-Fazit: Nicht erwähnt wurde, dass es keine gesetzliche Frist zur Gültigkeit eines Bescheids gibt. In der Pauschalantwort fehlte auch eine Handlungsempfehlung, beispielsweise der Rat, schnell mit dem „Bewilliger“ Kontakt aufzunehmen. Schließlich wurden auch noch Leistungsträger und Leistungserbringer verwechselt.

Unser Rat

Die UPD scheint unabhängig und neutral zu beraten – ihre Arbeit ist aber nach wie vor verbesserungswürdig. Neben guten Empfehlungen gab sie im Test auch lückenhafte Infos.

Wie Ratsuchende vorgehen sollten. Darf ich meine Krankenakte sehen? Welcher Arzt prüft auf Sporttauglichkeit? Bei einfachen Fragen kann die

Telefonberatung genügen, gebührenfrei unter 0800/011 77 22. Bei komplexen Themen empfiehlt sich der schriftliche Weg: Per App, per Brief oder mittels Onlineplattform der UPD auf patientenberatung.de können auch Dokumente mitgesendet werden. Bleiben nach der schriftlichen Antwort noch Fragen offen, können Sie telefonisch nachhaken.

Wer auch informiert, aber nicht persönlich berät: die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (auf bzga.de), das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (iqwig.de), das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (patienten-information.de), die Ärzte- und Zahnärztekammern sowie Verbraucherzentralen der Länder (teils kostenpflichtig).