

Guter Rat für starke Patienten - Perspektiven für die



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | **UPD**

Verbraucherberatung und Patientenberatung Wie geht das zusammen?

verbraucherzentrale

Thüringen

**Dr. Ralph Walther, Geschäftsführer
Fachgespräch 17.5.2010
Bundestagsfraktion Bündnis 90/ Die
Grünen**

§ 65b Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung

(1) Die Spitzenverbände der Krankenkassen fördern mit jährlich insgesamt 5 113 000 Euro je Kalenderjahr im Rahmen von Modellvorhaben gemeinsam und einheitlich Einrichtungen zur **Verbraucher- oder Patientenberatung**, die sich die gesundheitliche Information, Beratung und Aufklärung von Versicherten zum Ziel gesetzt haben und die von den Spitzenverbänden als förderungsfähig anerkannt wurden. Die Förderung einer Einrichtung zur **Verbraucher- oder Patientenberatung** setzt deren Nachweis über ihre Neutralität und Unabhängigkeit voraus. § 63 Abs. 5 Satz 2 und § 65 gelten entsprechend.

verbraucherzentrale

Thüringen



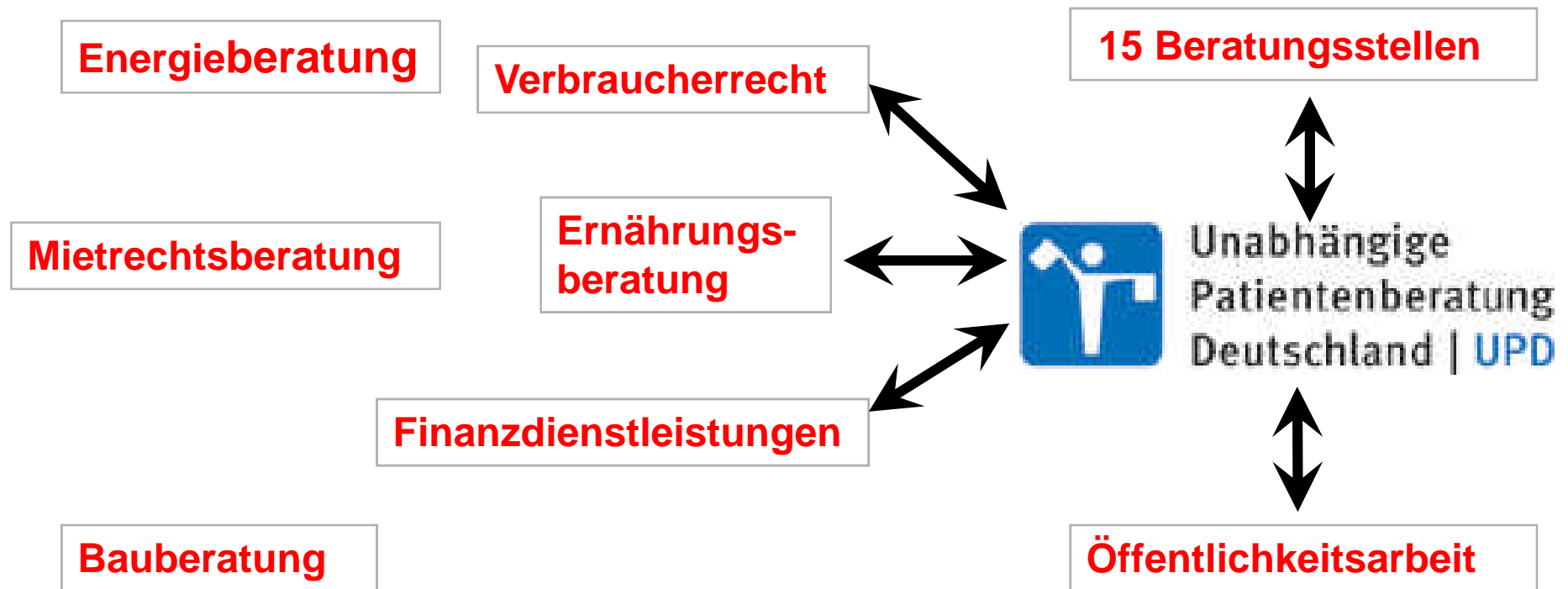
Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD

verbraucherzentrale

Thüringen

- **Unter einem Dach**
- **Dennoch abgetrennt**
- **Eng verzahnt**

Schnittstellen zur Verbraucherberatung



Gegenseitiges Profitieren

→ Verbraucherzentrale

- Infrastruktur/Beratungsst.
- Hoher Bekanntheitsgrad
- Vernetzung
- Pressearbeit
- Rückmeldung in Politik

→ UPD-Beratungsstelle

- Fachwissen
- Überregionale Beratungsst.
- Modernes Beratungsgebiet
- Neue Methoden
- Stabile Finanzierung

Gegenseitiges Profitieren

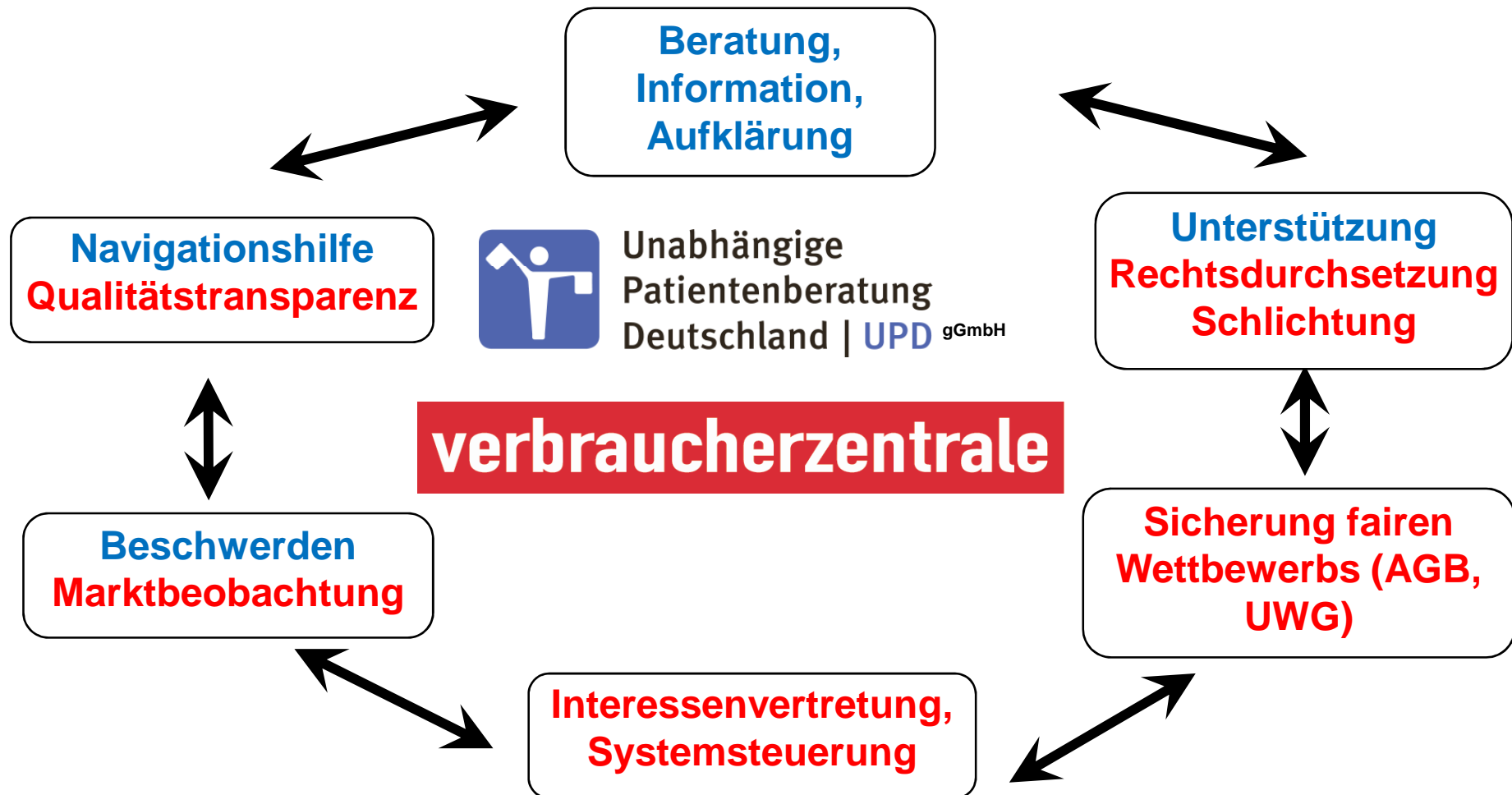
→ **Verbraucherzentrale
ohne UPD-
Beratungsstelle**

→ könnte stark
nachgefragtes
Beratungsgebiet nicht
anbieten

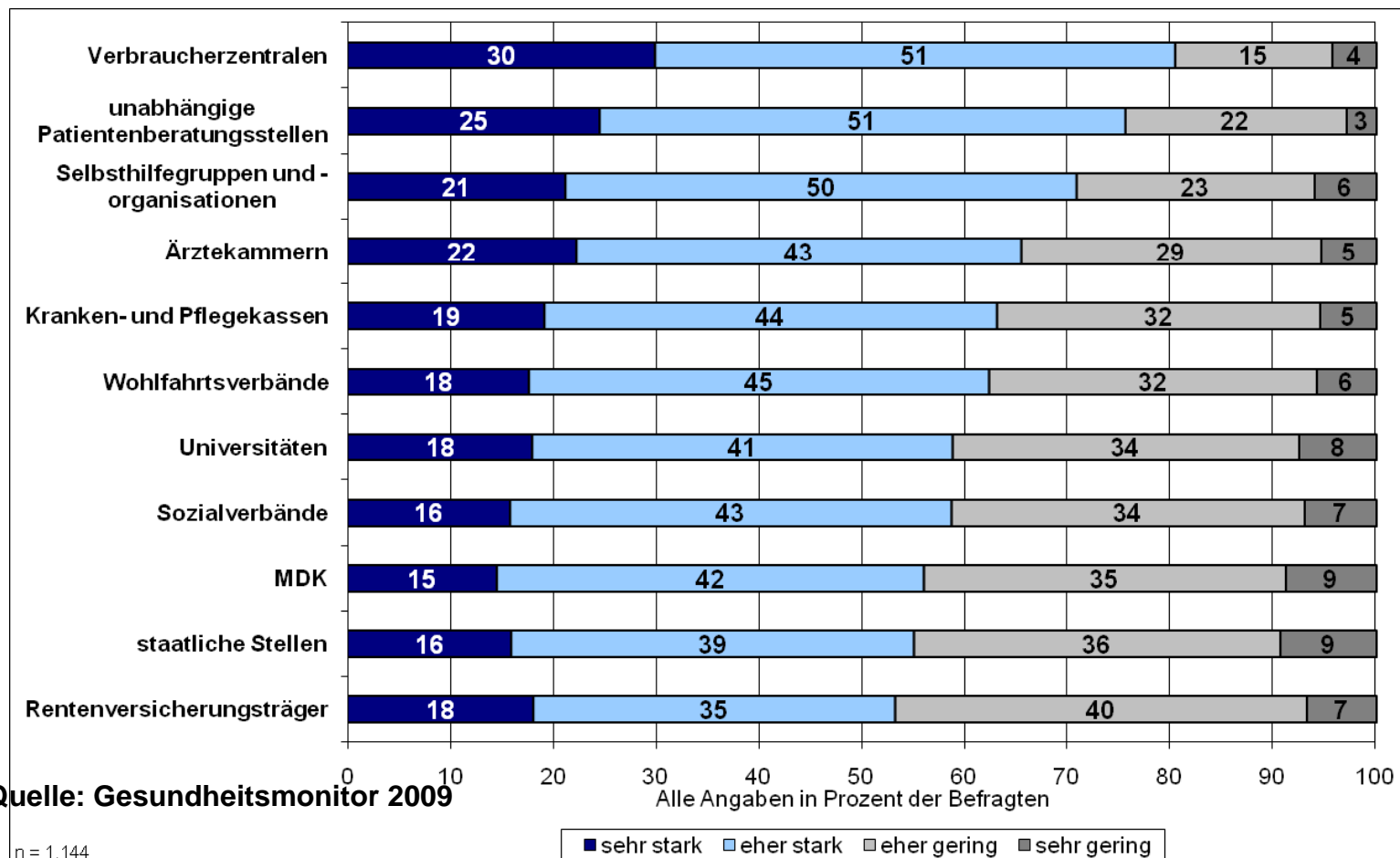
→ **UPD-Beratungsstelle
ohne
Verbraucherzentrale**

→ Wäre ziemlich auf sich
allein gestellt

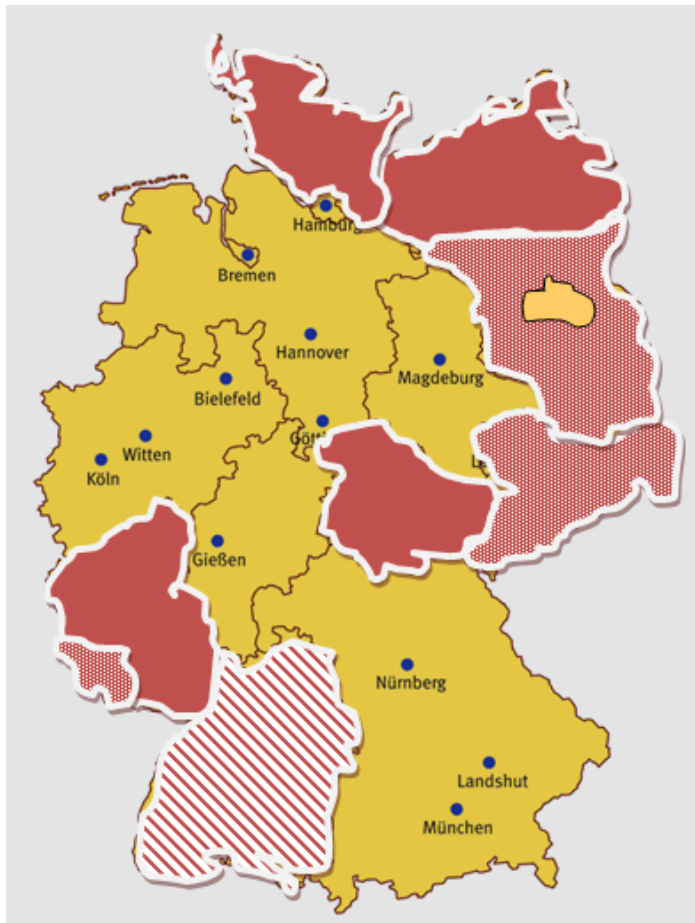
Abgrenzung und Aufgabenteilung



Vertrauen in Beratungsleistung



Beteiligung Verbraucherzentralen an der UPD



- ❖ 8 Verbraucherzentralen beteiligt
- ❖ kein homogenes Angebot der Verbraucherzentralen
- ❖ Traditionsreiche und große Verbraucherzentralen (HH, NRW...) blieben außen vor
- ❖ Konkurrenzsituation
- ❖ Spannungen
- ❖ Hindernis für die UPD-Entwicklung

Problem: Überbetonung der Lotsenfunktion



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD

- ❖ Ratsuchende mit Problemen im System („zwischen den Stühlen“)
- ❖ Einzelfälle, Individuen in Not, Einzelschicksale
- ❖ Allgemeine Beratung hilft nicht konkret
- ❖ Nur wenige Standardfälle
- ❖ Verweismöglichkeiten begrenzt

Beispiel 1

Frau M. aus Eisenach ist bereits seit Dezember 2009 krank geschrieben. Die Krankenkasse teilt der 48-jährigen Friseurin nun mit, dass sie plant, die Zahlung des Krankengeldes einzustellen.

❖ Darf die Krankenkasse das so einfach?

Beispiel 2

Herr L. aus Gera ist Schmerzpatient. Seine wiederkehrenden Kreuzbeschwerden zwangen ihn bereits vor 3 Jahren in die Behandlung bei einem Schmerztherapeuten. Dieser lehnt nun die weitere Verschreibung des bisherigen Schmerzmittels ab.

❖ Muss Herr L. ab nächster Woche mit den Schmerzen leben?

Beispiel 3

Herr B. aus Bad Langensalza ist auf den Rollstuhl angewiesen. Sein Rollstuhl wurde, obwohl im Hausflur abgestellt und angeschlossenen, gestohlen. Die Krankenkasse, die ihm den Rollstuhl zur Nutzung zur Verfügung gestellt hatte, verwies ihn ans Sanitätshaus. Der Orthopädiemeister, dem der Rollstuhl gehörte, verweigerte einen neuen Rollstuhl, bevor nicht 900 € Schadenersatz gezahlt wurden. Herr B. ist mit dieser Forderung konfrontiert und ist überdies stark in der Mobilität eingeschränkt.

❖ Wie kommt Herr B. wieder zu einem Rollstuhl, ohne 900 € zu zahlen?

Problem: Vernetzung als „Qualitätskriterium“



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD

- Verbraucherzentralen sind anbieterunabhängig
- In vielen „Netzwerken“ arbeiten Anbieter
- Netzwerkarbeit kostet viel Zeit
- Nutzen begrenzt
- Unabhängigkeit wird gefährdet

Problem: Ungenutzte Potenziale der UPD



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD

- ❖ keine systematische Fallaufbereitung
- ❖ Keine Rückmeldung ins System
- ❖ Inhaltliche Öffentlichkeitsarbeit kommt bisher zu kurz
- ❖ kaum Konsequenzen für Anbieter

Ratsuchende bekommen gute Beratung, aber Verbesserungschancen fürs Gesundheitswesen werden nicht genutzt.