



Spitzenverband

24.03.2021

„Zukunft der unabhängigen Patientenberatung (UPD)“

Inhalte

- 1. Eine unabhängige Patientenberatung kann die bestehenden Informations- und Beratungsangebote ergänzen**
- 2. Dauerhafte Institutionalisierung der UPD setzt eine geeignete Trägerschaft voraus**
- 3. Patientenberatung ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe und erfordert eine Steuerfinanzierung**
- 4. Neutralität und Unabhängigkeit haben höchste Priorität**
- 5. Finanzielle Ressourcen reichen zur Deckung des Beratungsbedarfs**
- 6. Hohe Qualität des Beratungsangebots ist unverzichtbar**
- 7. Lotsenfunktion**
- 8. Bewertung von Qualität, Neutralität und Unabhängigkeit der UPD durch externen Sachverstand**



„Zukunft der unabhängigen Patientenberatung (UPD)“

Präambel

Beratung und Information von Versicherten zählen zu den Kernaufgaben der Krankenkassen. Diese sind für Versicherte und ihre Angehörigen nicht nur die erste Anlaufadresse zu leistungs- und versicherungsrechtlichen Fragestellungen, sondern stehen umfassend für Fragen rund um das Thema Gesundheit zur Verfügung. Die Krankenkassen leisten damit einen wichtigen Beitrag, um Ratsuchende durch qualifizierte Informationen in ihrer Entscheidungskompetenz zu stärken, damit sie die für sie wichtigen Fragen zu ihrer Gesundheit oder die ihrer Angehörigen klären können. Auch die Pflegeberatung nach § 7a SGB XI zielt darauf ab, die Selbstbestimmung und Selbständigkeit im Falle von Pflegebedürftigkeit zu stärken.

Aus Sicht der GKV beraten die Krankenkassen ihre Versicherten bereits umfassend und ausführlich und kommen ihrer Beratungs- und Aufklärungspflicht (§§ 13 bis 15 SGB I und §1 SGB V) vollumfänglich nach. Somit stellt die UPD mit jährlich rund 160.000 Beratungen ein ergänzendes Angebot zu den millionenfachen persönlichen, schriftlichen, telefonischen oder digitalen Beratungen der Krankenkassen dar. Neben Auskünften zu versicherungs-, beitrags- und leistungsrechtlichen Fragen beraten Krankenkassen auch zu speziellen Themen. Als Beispiele seien hier genannt: die Hospiz- und Palliativberatung (§ 39b SGB V), die Beratung zum Thema Krankengeld (§ 44 SGB V) sowie die Unterstützung zur frühzeitigen Reha-Bedarferkennung (§ 12 SGB IX). Krankenkassen sind gerade hier erste Ansprechpartner für ihre Versicherten, die sich oftmals in schwierigen gesundheitlichen Lebenslagen befinden. Die UPD fügt sich somit in eine umfassende Beratungslandschaft mit vielfältigen Trägern ein, die ihrerseits dazu beitragen, Hilfestellung zu speziellen Fragestellungen zu geben und die Patientenorientierung in Deutschland zu stärken.

Neben ihren eigenen vielfältigen Beratungsangeboten fördert die Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) seit nunmehr fast 20 Jahren Einrichtungen der unabhängigen Patienten- und Verbraucherberatung (UPD), die Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei informiert und mit dem Ziel, die Patientenorientierung in Deutschland zu stärken, berät.

„Zukunft der unabhängigen Patientenberatung (UPD)“

Nach mehr als 10 Jahren Modellerprobung und fast 10 Jahren Regelförderung der UPD gibt es Erkenntnisse – u. a. aus der wissenschaftlichen Begleitforschung – die für strukturelle Änderungen ohne befristete Vergabe sprechen. Hierzu zählen insbesondere die aus der aktuellen Verpflichtung zur regelmäßigen Neuausschreibung resultierenden Probleme des Ab- und Aufbaus entsprechender Strukturen (z. B. der Erfahrungs- und Wissensverlust), die nicht nur mit einem hohen Ressourceneinsatz verbunden sind, sondern auch die Akzeptanz neuer Anbieter immer wieder auf den Prüfstand stellen.

Ob und in welcher Trägerschaft die UPD zukünftig neu aufgestellt und als ergänzendes Angebot fortgesetzt werden soll, ist eine politisch zu entscheidende Frage. Aus Sicht des GKV-Spitzenverbandes sind folgende grundsätzliche Erwägungen bedeutsam:

1. Eine unabhängige Patientenberatung kann die bestehenden Informations- und Beratungsangebote ergänzen

Das Informations- und Beratungsangebot der UPD stellt ein zusätzliches, ergänzendes Angebot dar, das auch zur Stärkung der Patientenorientierung in Deutschland mit beitragen kann, indem es zum Beispiel Ansprechpartner und Informationen über das Gesundheitswesen zur Verfügung stellt. Die UPD ist dabei Teil einer vielfältigen Beratungslandschaft und bietet den Ratsuchenden eine zusätzliche Unterstützung an. In vielen Fällen bestätigt die UPD die Beratung der gesetzlichen Krankenkassen und erhöht bei Versicherten die Akzeptanz für ihr Verwaltungshandeln.

2. Dauerhafte Institutionalisierung der UPD setzt eine geeignete Trägerschaft voraus

Vor dem Hintergrund der mit einer zeitlich befristeten Vergabe unvermeidbaren „Brüche“ (u. a. Personalfluktuation, hoher Ressourceneinsatz in den Auf- und Abbauphasen) sollte eine dauerhafte Institutionalisierung geprüft werden. Diese setzt – wie bisher – eine Trägerschaft voraus, die aufgrund der Komplexität des gewünschten Beratungsangebots über ein hohes Maß an Professionalität verfügt und in der Lage ist, unabhängige und neutrale Beratungsangebote auf allen verfügbaren Kanälen anzubieten und Organisationsabläufe effektiv im Interesse der Ratsuchenden zu steuern.

„Zukunft der unabhängigen Patientenberatung (UPD)“

3. Patientenberatung ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe und erfordert eine Steuerfinanzierung

Die Bereitstellung von Informations- und Beratungsangeboten, die unabhängig von bestehenden Versicherungsverhältnissen auf sämtliche gesundheitliche und gesundheitsrechtliche Fragen ausgerichtet sind, der gesamten Bevölkerung zu Gute kommen und auch – wie in der aktuellen Corona-Pandemie praktiziert – (öffentliche) Informationsfunktionen wahrnehmen, stellt im Bereich der GKV eine versicherungsfremde Leistung dar, die nach Auffassung des GKV-Spitzenverbandes aus Steuermitteln zu finanzieren ist. Sofern weiterhin eine zumindest anteilige Finanzierung aus Beitragsmitteln der GKV beabsichtigt ist, muss der GKV das Recht eingeräumt werden, eine sachgemäße Mittelverwendung zu prüfen und an der Weiterentwicklung der UPD mitzuwirken. Zudem wäre sicherzustellen, dass auch die PKV verbindlich in die Gesamtfinanzierung einbezogen wird.

4. Neutralität und Unabhängigkeit haben höchste Priorität

Die UPD muss fachlich neutral gegenüber allen Beteiligten und unabhängig von jeglichen Organisationsinteressen beraten. Dies schließt eine Verknüpfung des UPD-Angebotes mit der Wahrnehmung von Beratungs-, Unterstützungs- und Vertretungsaufgaben im Zusammenhang mit gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen auf anderer Rechtsgrundlage aus.

5. Finanzielle Ressourcen reichen zur Deckung des Beratungsbedarfs

Die aktuelle Finanzausstattung für die UPD als zusätzliches Informations- und Beratungsangebot erscheint vor dem Hintergrund der vorliegenden Erkenntnisse ausreichend, um die Beratungsnachfrage zu decken.

6. Hohe Qualität des Beratungsangebots ist unverzichtbar

Für Ratsuchende der UPD hat die Qualität der Beratung eine hohe Priorität, denn nur sie garantiert, dass erwünschte Wirkungen, wie eine Stärkung der Patientenautonomie, erzielt werden können. An die Qualität des Beratungsangebots der UPD sind deshalb hohe Anforderungen zu stellen. Information und Beratung müssen insbesondere sachlich korrekt und verständlich sein und aus vertrauenswürdiger Quelle stammen. Die medizinische Beratung muss auf Basis der

„Zukunft der unabhängigen Patientenberatung (UPD)“

am besten verfügbaren Evidenz erfolgen. In Bezug auf diese Kernanforderungen einer unabhängigen, neutralen, evidenzbasierten und in hoher Qualität erbrachten Beratung muss das Beratungsangebot ein hohes Maß an Transparenz aufweisen.

7. Lotsenfunktion

Eine neutrale und unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung muss über ein Kooperationsnetzwerk zu anderen Akteuren im Gesundheitssystem verfügen, soweit diese Stellen qualitätsgesicherte Informationen und Beratungen anbieten oder eine fachliche Zuständigkeit für die Anliegen der Ratsuchenden haben. Dies ist Grundvoraussetzung für die Lotsen- und Verweisfunktion der UPD, der zur Vermeidung von Doppelstrukturen eine hohe Bedeutung zukommt.

8. Bewertung von Qualität, Neutralität und Unabhängigkeit der UPD durch externen Sachverstand

Eine UPD muss auch zukünftig – unabhängig von der Trägerschaft – so ausgerichtet sein, dass die Fördermittelgeber keinen Einfluss auf Inhalt und Umfang der Beratungstätigkeit nehmen können. Die Umsetzung durch den Träger muss außerdem unabhängig von Einzelinteressen, insbesondere Trägerinteressen, erfolgen. Daher bedarf es weiterhin einer wissenschaftlichen Begleitforschung, die ihre Erkenntnisse zum jeweiligen Entwicklungsstand unter Berücksichtigung von Qualität, Neutralität und Unabhängigkeit der Beratung in ein Begleitgremium – wie dem aktuellen Beirat – zur externen Bewertung einbringt.