



Gemeinsame Pressemitteilung

1. Juli 2014

Monitor Patientenberatung 2014

Neuer Bericht der UPD zu Problemlagen im Gesundheitswesen

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) hat ihren Jahresbericht "Monitor Patientenberatung 2014" veröffentlicht und dem Patientenbeauftragten Staatssekretär Karl-Josef Laumann übergeben. Dominierende Themen sind die Leistungen der Krankenkassen, die Rechte der Patienten sowie Geldforderungen.

Was zahlt meine Kasse und was kann ich tun, wenn sie einen Antrag ablehnt? Diese und weitere Fragen zu den Leistungen von Kostenträgern im Gesundheitswesen waren zwischen April 2013 und März 2014 das Thema Nummer 1 bei der UPD. Ausgewertet wurden dazu rund 80.000 Beratungsgespräche. Die Ansprüche gegen Kostenträger waren fast 28.000 Mal Thema – mit steigender Tendenz. Dabei fanden die meisten Beratungen zum Anspruch auf Krankengeld und stationäre medizinische Rehabilitation statt. Bei den hier erfassten Diagnosen der Patienten dominieren die psychischen Erkrankungen.

Im Vergleich zum Vorjahr deutlich zugenommen haben zudem Beratungen zu Patientenrechten, was offenbar auch auf das Inkrafttreten des Patientenrechtegesetzes im vergangenen Jahr zurückzuführen ist. Insgesamt war es mit fast 15.000 Gesprächen das zweithäufigste Thema. Zentrale Aspekte sind: Darf ich meine Krankenakte einsehen? Kann ich mir eine zweite Meinung einholen? Wie muss der Arzt mich vor einer Behandlung aufklären? Nicht zuletzt ging es um das Selbstbestimmungsrecht der Patienten und die Gewährleistung der Versorgung.

Was muss ich tatsächlich bezahlen? Wurde ich korrekt über die Kosten einer Behandlung informiert? Und ist die Abrechnung richtig? Solche Fragen standen im Mittelpunkt des dritten Themas mit über 10.000 Beratungen: den Geldforderungen an Patienten. Zum Tragen kommen sie meist bei Mehrkostenvereinbarungen mit dem Zahnarzt, bei individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) von Fachärzten sowie bei Beitragsschulden von Patienten.

Auffällig war auch das Thema Behandlungsfehler. Dazu gingen bei der UPD die meisten Beschwerden von Patienten gegenüber Ärzten oder Kliniken ein. Gleichzeitig haben die Berater hier am häufigsten sogenannte Hinweise auf Problemlagen im Gesundheitswesen festgestellt. Für diese Einschätzung können die UPD-Fachleute nach jeder Beratung aus einem festen Katalog von 18 Problemlagen auswählen. Spitzenreiter insgesamt war die Problemlage, dass Patienten falsch oder unvollständig informiert und beraten wurden.

„Unser komplexes Gesundheitswesen kann überforderte Patienten immer weniger unterstützen – sei es infolge von Zeitmangel oder administrativen Vorgaben“, sagt **Dr. Sebastian Schmidt-Kaehler**, Geschäftsführer der UPD. „Was bleibt, sind Patienten mit dem Gefühl, nicht zu bekommen, was ihnen zusteht. Sie fühlen sich allein gelassen, betrogen und viele haben Angst. Information und Aufklärung sind daher das Querschnittsthema überhaupt.“

Für **Staatssekretär Karl-Josef Laumann** liefert der Bericht der UPD wichtige Hinweise: "Die Schilderungen der UPD zeigen, wo gerade aus Sicht der Patienten der Schuh drückt: So gibt es beim Anspruch auf Krankengeld ganz offensichtlich Handlungsbedarf bei den Krankenkassen. Ein

weiteres großes Problem ist für viele Bürger laut dem Bericht zudem die Einsichtnahme in ihre Patientenakten. Dabei wurde das Recht auf Einsichtnahme mit dem Patientenrechtegesetz klar geregelt. Das muss endlich von allen Ärzten akzeptiert und umgesetzt werden. Und ein großes Thema scheinen Behandlungsfehler zu sein. Hier müssen alle, auch die Politik, prüfen, ob man die Verfahren nicht beschleunigen kann, damit die Menschen schneller zu ihrem Recht kommen."

Die UPD wurde 2006 gegründet und berät im Auftrag des Gesetzgebers kostenfrei, neutral und unabhängig zu allen Gesundheitsfragen. 2011 wurde dieser Auftrag durch das "Aufzeigen von Problemlagen im Gesundheitssystem" erweitert. Einmal jährlich berichtet die UPD daher über die Erkenntnisse ihrer Beratungsarbeit an den Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten (Monitor Patientenberatung). Ratsuchende erreichen die UPD vor Ort in 21 regionalen Beratungsstellen sowie über ein kostenfreies bundesweites Beratungstelefon in drei Sprachen und speziell zu Arzneimittelfragen (Telefonnummer und Adressen unter www.patientenberatung.de).

Monitor Patientenberatung 2014 herunterladen: www.patientenberatung.de/monitor

Kontakt für Rückfragen:

Büro Staatssekretär Karl-Josef Laumann
Geschäftsstelle des Patientenbeauftragten und Pflegebevollmächtigten der Bundesregierung
pflge-patientenrechte@bmg.bund.de
Friedrichstr. 108 | 11055 Berlin
Tel. 030.18 441-3421 | Fax 030.18 441-3422

Jan Bruns
Referatsleitung Information und Kommunikation
Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD gGmbH
jan.bruns@upd-online.de
Littenstraße 10 | 10179 Berlin
Tel. 030.200 89 23-43 | Fax 030.200 89 23-50