



Staatssekretär Karl-Josef Laumann anlässlich der Vorstellung des "Monitors Patientenberatung 2014" der Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands (UPD) am 1. Juli 2014

Der "Monitor Patientenberatung 2014" der Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands (UPD) liefert wichtige Hinweise, wo es gerade aus Sicht der Patientinnen und Patienten in unserem Gesundheitswesen Probleme gibt. Davon zeugen über 80.000 Beratungsgespräche und mehr als 13.000 Beschwerden. Ich möchte in diesem Zusammenhang zwei hervorheben, bei denen aus meiner Sicht besonderer Handlungsbedarf besteht.

Zum einen haben immer noch zu viele Bürgerinnen und Bürger **Probleme bei dem Zugang zu den Leistungen der Krankenkassen**. Das betrifft nicht zuletzt – und das zeigt der Bericht der UPD sehr klar – den Anspruch auf Krankengeld. So berichten auch mir Versicherte immer wieder davon, dass sie von den Krankenkassen zum Beispiel durch regelmäßige Telefonanrufe oder sehr intime Fragen unter Druck gesetzt werden, sich möglichst schnell wieder arbeitsfähig zu erklären.

Über alle Leistungsbereiche hinweg zeigt sich zudem, dass Patienten, aber auch eine Reihe von Ärzten, unzureichend und womöglich auch fehlerhaft über Leistungsansprüche informiert sind. Hier müssen vor allem die Krankenkassen gegensteuern. Sie müssen die Patienten besser, umfassender und manchmal auch früher über Leistungsansprüche aufklären – dann, wenn der Informationsbedarf erkennbar wird, und nicht erst auf ausdrückliche Anfrage. Und sie dürfen in keiner Weise – weder direkt noch indirekt – im Genesungsprozess unzulässig Druck auf die Versicherten ausüben.

Die zweite große Herausforderung, bei der Handlungsbedarf besteht, sind **Verstöße gegen die gesetzlichen Regelungen zum Behandlungsvertrag**. So wird immer noch viel zu vielen Patienten trotz der klaren Vorschriften, die mit dem Patientenrechtegesetz im BGB verankert wurden, die Einsicht in ihre Patientenakte verwehrt – ohne dafür besondere Gründe geltend zu machen. Zugleich zögern viele Patienten, dagegen vorzugehen, da sie das Vertrauensverhältnis zu ihrem Arzt nicht belasten wollen.

Weitere Beispiele für solche Verstöße sind die unzureichende Aufklärung über **IGeL-Leistungen** oder **zu niedrig angesetzte Kalkulationen in den Heil- und Kostenplänen von Zahnärzten**. Es kann zudem nicht angehen, dass Patienten ein Wartezimmer nur betreten dürfen, wenn sie sich zugleich für die Inanspruchnahme einer bestimmten Leistung (z. B. Augeninnendruckmessung) verpflichten. Es reicht dabei auch nicht, die Aufklärung etwa an das Pflegepersonal weiterzudelegieren. Und schon gar nicht reicht es, einfach ein schriftliches Informationsblatt zu verteilen.

Damit muss schleunigst Schluss sein. Transparenz ist die unerlässliche Grundlage für Vertrauen. Das gilt gerade für das Verhältnis von Arzt, Patienten und Krankenkassen. Alle sind gefordert, diese Missstände unverzüglich abzustellen und die Patienten ausreichend zu informieren und aufzuklären. Ich werde auch in Zukunft im Auge behalten, was die verantwortlichen Akteure tun, um diesen und weiteren Problemen – dazu gehört auch der Umgang mit Behandlungsfehlern – zu begegnen. Das wird bei der Evaluation des Patientenrechtegesetzes im Jahr 2015 eine zentrale Rolle spielen.