



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | **UPD**

Die UPD

Lotse, Wegweiser und Berater
in Patientenfragen

kostenfrei. unabhängig. neutral.



Das deutsche Gesundheitssystem ist unübersichtlich. Viele Betroffene und ihre Angehörigen sind daher auf der Suche nach Unterstützung. Seit 2006 werden sie von der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) beraten – kostenfrei, unabhängig und neutral. Damit folgt die UPD ihrem gesetzlichen Auftrag nach § 65b Sozialgesetzbuch V. Das Ziel ist, die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken und Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen.

Rund 80.000 Menschen berät die UPD pro Jahr. Das Angebot umfasst 21 regionale Beratungsstellen, ein Bundesweites Beratungstelefon in drei Sprachen und einen Arzneimittelberatungsdienst. Im Mittelpunkt der Beratung stehen gesundheitlich-medizinische, rechtliche und psychosoziale Fragen. Die Anliegen der Ratsuchenden werden anonym ausgewertet und in einem jährlichen Bericht an den Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten übermittelt („Monitor Patientenberatung“).

Informationen, Beratung und Unterstützung

Bei ihrer Arbeit versteht sich die UPD als Lotse, Wegweiser und Berater in einem Gesundheitswesen, das geprägt ist durch viele Akteure mit teilweise unterschiedlichen Zielen. Die Ratsuchenden erhalten Informationen, Beratung und Unterstützung – frei von Interessen der Krankenkassen, Ärzte, pharmazeutischen Industrie und anderen Akteuren. Dadurch sollen Betroffene leichter sachgerechte Entscheidungen treffen können, in Konfliktsituationen unterstützt werden und ihre Position als eigenverantwortliche Teilnehmer im Gesundheitswesen stärken.

Bundesweites Beratungstelefon*

Deutsch **0800 0 11 77 22**
(Mo bis Fr 10–18, Do bis 20 Uhr)

Türkisch **0800 0 11 77 23**
(Mo und Mi 10–12, 15–17 Uhr)

Russisch **0800 0 11 77 24**
(Mo und Mi 10–12, 15–17 Uhr)

Arzneimittel **0800 0 11 77 25**
(Mo/Di/Do 9–16, Mi/Fr 9–13 Uhr)

*gebührenfrei (auf Türkisch und Russisch auch im Mobilnetz)

Die 21 regionalen UPD-Beratungsstellen



Bundesweit, regional und mehrsprachig

Beratung erhalten Ratsuchende bundesweit telefonisch auf Deutsch, Türkisch und Russisch sowie in vielen Städten persönlich in einer UPD-Beratungsstelle (siehe Karte). In Berlin, Ludwigshafen und Stuttgart ist eine Beratung vor Ort auch auf Türkisch möglich, in Dortmund und Nürnberg auf Russisch. Alle Beratungsstellen sind wenigstens 16 Stunden in der Woche telefonisch oder persönlich erreichbar und mit einem qualifizierten, multidisziplinären Team besetzt. Dieses besteht aus mindestens drei Expertinnen und Experten mit Hochschulabschluss und einschlägiger Berufs- und Beratungserfahrung. In speziellen Fällen können sie auf einen erweiterten Expertenpool zugreifen: Neben drei UPD-internen Kompetenzstellen für Zahngesundheit, Hilfsmittel und interkulturelle Kompetenz beinhaltet der Pool den UPD-Arzneimittelberatungsdienst an der Technischen Universität Dresden. Diesen können Ratsuchende telefonisch auch direkt kontaktieren.

Kostenfrei und unabhängig

Die Beratung der UPD unterliegt keiner Gewinnerorientierung. Finanziert wird sie durch den Spitzenverband Bund der Krankenkassen (GKV-Spitzenverband) und für die Beratung auf

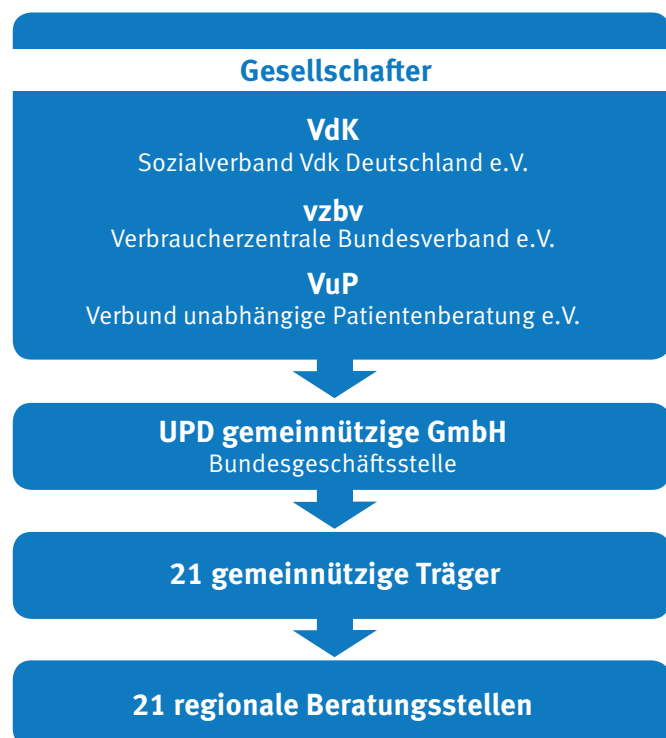
Türkisch und Russisch durch den Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV). Beiden ist es gesetzlich untersagt, Einfluss auf den Inhalt oder den Umfang der Beratungstätigkeit zu nehmen.

Die Unabhängigkeit der UPD gewährleisten zudem ihre drei Gesellschafter. Diese sind: der Sozialverband VdK Deutschland, der Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbund unabhängige Patientenberatung. Sie gehören direkt oder indirekt zu jenen Organisationen, die in Deutschland maßgeblich die Interessen von Patientinnen und Patienten wahrnehmen (nach § 140f und g Sozialgesetzbuch V). In der Patientenbeteiligungsverordnung sind diese als unabhängig und neutral ausgewiesen.

Die regionalen Beratungsstellen haben jeweils einen eigenen Träger. In der Regel sind diese Mitglieder oder Landesverbände der drei UPD-Gesellschafter und unterliegen daher denselben Anforderungen an Neutralität und Unabhängigkeit wie die Gesellschafter. Sie sind als gemeinnützig anerkannt, finanziell eigenständig und selbst keine Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen. Ebenfalls ist sichergestellt, dass die rund 70 Beraterinnen und Berater der UPD, etwa durch Nebentätigkeiten, nicht in wirtschaftliche Interessenkonflikte geraten.

Gemeinsam bilden die Gesellschafter und Träger der UPD den Verbund der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland, der durch die UPD gGmbH und ihre Bundesgeschäftsstelle in Berlin zentral gesteuert und organisiert wird.

Der UPD-Verbund im Überblick



Finanzierung der UPD

Die Finanzierung der Patientenberatung durch den GKV-Spitzenverband wird jeweils für eine Laufzeit von fünf Jahren vergeben. Diese endet derzeit am 31.12.2015. Ab 2016 erhöht sich die Laufzeit auf sieben Jahre. Die Fördersumme beträgt 5,2 Millionen Euro (ab 2016: 9 Millionen Euro) und sie wird jährlich an die allgemeine Einkommensentwicklung angepasst. Die Finanzierung durch den PKV entspricht rund sieben Prozent der gesetzlichen Fördersumme.

In der Region vernetzt

Über die Hälfte der Ratsuchenden wendet sich gezielt an die nächstgelegene UPD-Beratungsstelle – ob telefonisch oder persönlich vor Ort. Ein Grund: Oft brauchen Patienten über die Beratung hinaus weitergehende Unterstützung zur Lösung ihrer Probleme. Die UPD informiert sie daher, welche passenden Angebote es in der Nähe gibt und vermittelt sie weiter. Dazu kennen die Beratungsstellen sich aus mit den individuellen Strukturen der Gesundheitsversorgung in der Region und sind mit den jeweiligen Institutionen und Akteuren vernetzt.



Bericht an den Patientenbeauftragten

Ihre Beratungsgespräche anonym wertet die UPD einmal im Jahr aus und berichtet über die Ergebnisse an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung. Mit diesem „Monitor Patientenberatung“ liefert sie im gesetzlichen Auftrag Hinweise auf Problemlagen im Gesundheitswesen. Im Mittelpunkt dabei: die wichtigsten Themen und Beschwerden der Ratsuchenden sowie häufige Problemkonstellationen. Der Monitor Patientenberatung wird jeweils Mitte des Jahres veröffentlicht.

Bericht herunterladen:
www.patientenberatung.de/monitor



Überblick zu UPD-Beratungsthemen:

- Patientenrechte und gesetzliche Neuregelungen im Gesundheitswesen
- Leistungen der Kostenträger (z. B. Krankenkassen, Unfallversicherungen)
- Konflikte mit Ärzten oder Kostenträgern
- Vorgehen bei möglichen Behandlungsfehlern und Beschwerden
- diagnostische Verfahren, Behandlungsalternativen sowie Rehabilitation
- Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)
- Krankheitsbilder und -ursachen
- Umgang mit den psychischen und sozialen Folgen von Krankheiten
- Arznei-, Heil- und Hilfsmittel
- Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung
- regionale Suche z. B. nach Ärzten, Kliniken, Therapeuten und Selbsthilfeangeboten

Für die Qualität der Beratung entscheidend sind neben der Unabhängigkeit in fachlicher und institutioneller Hinsicht eine hohe Fachkompetenz der Beraterinnen und Berater und die sachliche Richtigkeit der Informationen. Die UPD betreibt dazu ein zentral gesteuertes Wissensmanagement. Dieses definiert, welche Informationen den Ratsuchenden vermittelt werden und aktualisiert laufend den Wissensbestand. Basis dafür sind evidenzbasierte wissenschaftliche Erkenntnisse, gesetzliche Grundlagen und die aktuelle Rechtsprechung. Zudem werden alle Beratungsfälle anonym erfasst und ausgewertet.

In Qualitätszirkeln, Supervisionen und Qualifizierungsmaßnahmen erfolgen eine fachliche Reflexion und weitere Verbesserung der Beratungsarbeit. Überprüft wird diese durch ein verbundinternes Qualitätscontrolling und eine externe Begleitforschung (z. B. durch Testberatungen). Die Beraterinnen und Berater profitieren zudem von den umfangreichen Erfahrungen der UPD-Gesellschafter und Träger in der Patienten- und Verbraucherberatung. Letztere sind besonders mit den jeweiligen Gegebenheiten vor Ort vertraut – z. B. mit den zuständigen Stellen der regionalen Gesundheitsversorgung.

Die UPD ist eine Ergänzung zu den Beratungen von Kostenträgern, Leistungserbringern und anderen Akteuren. Sie steht zu keiner anderen Instanz im deutschen Gesundheitswesen in Konkurrenz und ersetzt nicht die Leistungen von Ärzten oder Anwälten. Daher bietet die UPD auch keine medizinischen Zweitmeinungen und keine Rechtsvertretung an. Ebenso wenig kommentiert sie als neutrale Beratungseinrichtung politische Sachverhalte im öffentlichen Meinungsbildungsprozess.

Die Adressen, Telefonnummern und Beratungszeiten der 21 UPD-Beratungsstellen erfahren Patientinnen und Patienten im Internet unter www.patientenberatung.de oder über das Bundesweite Beratungstelefon.

Impressum: Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD gGmbH
Bundesgeschäftsstelle | Littenstraße 10 | 10179 Berlin
V.i.S.d.P.: Dr. Sebastian Schmidt-Kaehler, Stephanie Jahn
Stand: November 2014



Bundesweites Beratungstelefon*

Deutsch: 0800 0 11 77 -22, Türkisch: -23, Russisch: -24, Arzneimittel: -25

*gebührenfrei (auf Türkisch und Russisch auch im Mobilnetz)

www.patientenberatung.de