



# Pressemitteilung

14. Juni 2021

Seite 1 von 3

## Unabhängige Patientenberatung Deutschland in Pandemie so gefragt wie nie zuvor / Monitor 2020 zeigt auf, wo unser Gesundheitswesen patientenorientierter werden muss

Berlin, 14. Juni 2021. Immer mehr Krankenkassen haben in den vergangenen Monaten damit begonnen, ihren Versicherten Informationen über Bearbeitungszeiten, Bewilligungs- und Ablehnungsquoten öffentlich zugänglich zu machen. Die Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Prof. Dr. Claudia Schmidtke, MdB, die sich mit Nachdruck für mehr Transparenz im Leistungsgeschehen der Krankenkassen einsetzt, sagt anlässlich der Vorstellung des Monitors Patientenberatung 2020: „Mit ihrer Rückmeldung macht die Patientenberatung deutlich, in welchen Bereichen unser Gesundheitswesen noch patientenorientierter werden muss. Der Monitor 2020 ist eine wertvolle Quelle für Verbesserungspotenziale und verdient deshalb große Beachtung bei allen Akteuren des Gesundheitswesens.“

Inzwischen informieren bereits 25 und damit fast ein Viertel aller Krankenkassen öffentlich darüber, wie sie den gesetzlichen Leistungsansprüchen der Versicherten nachkommen. Schmidtke: „Das ist ein Schritt in die richtige Richtung, der aber nicht ausreicht. Denn der Monitor 2020 zeigt erneut, dass die Versicherten noch nicht in jedem Fall auf rechtskonforme und nachvollziehbare Entscheidungen vertrauen können.“

Verbesserungspotenziale lassen sich im Monitor 2020 aber nicht nur bei der Leistungsgewährung der Krankenkassen erkennen, sondern auch in vielen weiteren Bereichen des Gesundheitswesens: „In rund 172.000 Beratungen, die zur Auswertung für den Monitor herangezogen werden konnten, spiegelt sich der besondere Wert wider, den die Patientenberatung mit ihren qualifizierten Beraterinnen und Beratern tagtäglich leistet – insbesondere auch bei der Bewältigung der Corona-Pandemie. Nie zuvor haben sich so viele Menschen an die UPD gewandt wie im vergangenen Jahr, und in mehr als 50.000 Beratungen allein zur Pandemie haben die Beraterinnen und Berater den Ratsuchenden zu gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen zur Seite gestanden. Die UPD war damit für viele Ratsuchende in der unsicheren Situation der Pandemie eine wichtige Anlaufstelle für verlässliche Informationen und Beratung“, erklärt die Patientenbeauftragte weiter.

**Die Beauftragte der  
Bundesregierung für die Belange  
der Patientinnen und Patienten**

Friedrichstr. 108  
10117 Berlin

**Tel.** +49 (0)30 18441-4491

**Fax** +49 (0)30 18441-4499

[patientenrechte@bmg.bund.de](mailto:patientenrechte@bmg.bund.de)

**Unabhängige Patientenberatung  
Deutschland (UPD)**

Tempelhofer Weg 62  
12347 Berlin

**Tel.** 49 (0) 30 868 721-125

**Mobil:**+49 (0) 162 4083285

[presse@patientenberatung.de](mailto:presse@patientenberatung.de)



Seite 2 von 3

Als praktische Beispiele für die aus Beratungssicht immer wieder auftauchenden wenig patientenorientierten Verhaltensweisen nannte Thorben Krumwiede, Geschäftsführer der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland, zwei Themen: am Telefon erlassene Verwaltungsakte und die vielfach unterbliebene Unterstützung der Krankenkassen bei der Suche nach Haushaltshilfen. „Aus der Beratung wissen wir, dass viele Krankenkassen oft von dem Recht Gebrauch machen, den Versicherten folgeschwere Entscheidungen kurzerhand am Telefon mitzuteilen. Sie informieren beispielsweise unvermittelt telefonisch darüber, dass die Krankengeldzahlung eingestellt wird. Versicherte werden durch den telefonisch übermittelten Verwaltungsakt regelrecht überrumpelt. Es fällt ihnen schwer, die Tragweite und Folgen der als informell empfundenen Anrufe zu beurteilen. Gleichzeitig erleben wir vielfach, dass Krankenkassen ihre Versicherten trotz Anspruchs auf Unterstützung bei der Suche nach Haushaltshilfen im Stich lassen. In beiden Fällen mangelt es ganz offensichtlich an Patienten- bzw. Versichertenorientierung.“

Nach seinen Worten hat die Patientenberatung in den vergangenen Monaten immer wieder feststellen müssen, dass gesetzlich klar geregelte Ansprüche nicht greifen. „So besteht der Anspruch auf das Wiederholungsrezept für die Verordnung von Arzneimitteln für die Versicherten noch immer nur auf dem Papier. Auch Informationen zu Produktrückrufen, die die Nutzerinnen und Nutzer besser vor fehlerhaften Medizinprodukten schützen sollten, erreichen die Betroffenen oft nicht. Wir zeigen dies am Beispiel fehlerhafter Verhütungsspiralen aus Kupfer. Risikobewertungen und Warnungen des zuständigen Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) waren den Betroffenen in der Regel unbekannt.“

„Das Beispiel der Wiederholungsrezepte zeigt, wie wichtig die Hinweise der Patientenberatung sind: Es ist Versicherten nur sehr schwer vermittelbar, wenn vom Gesetzgeber beschlossene Verbesserungen, wie die Möglichkeit zur wiederholenden Abgabe von Arzneimitteln durch Verordnung von Wiederholungsrezepten nicht umgesetzt werden. Hier ist die Selbstverwaltung gefordert, den Willen des Gesetzgebers auch umzusetzen“, so Prof. Schmidtke.

Auch Rückmeldungen zu Lücken in der ansonsten sehr engmaschigen gesundheitlichen Versorgung werden der UPD berichtet. Ratsuchende, die unter andauernden unspezifischen Beschwerden leiden und umweltmedizinische Ursachen vermuten, beklagen, dass sie keine kompetenten Ansprechpartner finden. Krumwiede: "Wir müssen dann auf die umweltmedizinische Beratungsstelle des Umweltbundesamtes, auf Spezialambulanzen an Unikliniken und gegebenenfalls auf die Gesundheitsämter verweisen.“



Seite 3 von 3

Dazu die Patientenbeauftragte abschließend: „Wie Umwelteinflüsse und Klimaveränderungen auf unsere Gesundheit wirken und wie die umweltmedizinische Versorgung gestärkt werden kann, werden wir zukünftig stärker in den Fokus nehmen.“

Der Patientenmonitor 2020 ist unter [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de) abrufbar.