

Antwort

der Landesregierung
auf die Kleine Anfrage Nr. 927
der Abgeordneten Ursula Nonnemacher
Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN
Drucksache 6/2134

Unabhängige Patientenberatung

Wortlaut der Kleinen Anfrage Nr. 927 vom 24.07.2015:

Die Einrichtungen der unabhängigen Patientenberatungen wurden durch Aufnahme in das SGB V im Jahr 2010 Teil der Regelversorgung. Das Beratungsangebot soll für ratsuchende PatientInnen leicht zugänglich sein, sowie unabhängig von Interessen der Leistungserbringer und Kostenträger. Für Brandenburg ist die unabhängige Patientenberatung in Potsdam in Trägerschaft der gemeinnützigen Verbraucherzentrale Brandenburg und des Sozialverband Deutschland e.V. (SoVD). Das Beratungsangebot soll Presseangaben zufolge zum 01.01.2016 bundesweit durch den privatwirtschaftlichen Callcenterdienstleister Sanvartis übernommen werden. Dadurch könnte die unabhängige Patientenberatung Potsdam vor der Schließung stehen. Gerade die persönliche Beratung vor Ort ist für PatientInnen und Versicherte in Brandenburg aber enorm wichtig. Zudem ist Sanvartis Dienstleister für Krankenkassen. In der Darstellung des Unternehmens wird damit geworben, dass jede dritte Person, die bei ihrer gesetzlichen Krankenkasse anruft, bei einer MitarbeiterIn von Sanvartis landet. Wenn das gleiche Callcenter jetzt PatientInnen z.B. bei Konflikten mit Krankenkassen unterstützen soll, sind Interessenkonflikte vorprogrammiert.

Ich frage die Landesregierung:

1. Welche Grundvoraussetzungen müssen aus Sicht der Landesregierung für eine unabhängige Patientenberatung gegeben sein?
2. Wie beurteilt sie die Beratungsleistung durch einen Callcenterdienstleister hinsichtlich der
 - a) Präsenz vor Ort
 - b) Unabhängigkeit,
 - c) fachlichen Qualität,
 - d) Akzeptanz durch die PatientInnen?
3. Sieht die Landesregierung Möglichkeiten, auf Bundesebene gegen die Neuvergabe zu intervenieren? Wenn nein, warum nicht?
4. Plant die Landesregierung, die Neuvergabe und die sich daraus möglicherweise ergebenden Konsequenzen im Rahmen des nächsten Treffens der Gesundheitsministerkonferenz zu thematisieren?
5. Gibt es die Möglichkeit, das bisherige Beratungsangebot aus Landesmitteln in der Größenordnung von 200.000 Euro aufrecht zu erhalten? Wenn nein, warum nicht?

Datum des Eingangs: 18.08.2015 / Ausgegeben: 24.08.2015

Namens der Landesregierung beantwortet der Minister der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz die Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1: Welche Grundvoraussetzungen müssen aus Sicht der Landesregierung für eine unabhängige Patientenberatung gegeben sein?

zu Frage 1: Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) berät im gesetzlichen Auftrag zum Thema Gesundheit sowohl bei rechtlichen und medizinischen Fragen sowie bei psychosozialen Problemen im Umgang mit Krankheiten. Hierbei sind Kostenfreiheit, Neutralität und Unabhängigkeit unabdingbare Voraussetzungen.

Frage 2: Wie beurteilt sie die Beratungsleistung durch einen Callcenterdienstleister hinsichtlich der

- a) Präsenz vor Ort
- b) Unabhängigkeit,
- c) fachlichen Qualität,
- d) Akzeptanz durch die PatientInnen?

zu Frage 2: Bei künftiger Inanspruchnahme eines Callcenters für die Unabhängige Patientenberatung droht die bisherige Beratungsleistung nicht mehr in erforderlicher Qualität vorgehalten und genutzt werden zu können. Gegenwärtig gibt es bundesweit 21 Beratungsstellen. Bei Inanspruchnahme der Dienstleistung durch ein Callcenter würde die Beratungsleistung ausschließlich zentral durchgeführt. Eine Präsenz in den Bundesländern, namentlich in Flächenländern, wäre nicht mehr gegeben. Weiterhin sind Unabhängigkeit und Neutralität bei Nutzung eines Callcenters, welches in der Vergangenheit bereits für Krankenkassen und die Pharmaindustrie tätig war, aus Sicht der Landesregierung nicht gegeben. Fachlichkeit und Qualität des gewählten Dienstleisters sind seitens der Landesregierung nicht einschätzbar. Mitarbeiter von Callcentern sind inhaltlich meist breit aufgestellt. Es bestehen Zweifel, ob gesundheitsspezifische Fragestellungen umfassend beantwortet werden können. Darüber hinaus ist fraglich, ob die gewohnte Fachlichkeit der UPD geleistet werden kann. Aus Sicht der Landesregierung ist die Akzeptanz der Unabhängigen Patientenberatung durch die Patientinnen und Patienten vor dem Hintergrund mangelhafter Präsenz, Leistung und Qualität gefährdet.

Frage 3: Sieht die Landesregierung Möglichkeiten, auf Bundesebene gegen die Neuvergabe zu intervenieren? Wenn nein, warum nicht?

zu Frage 3: Die Patientenberatung ist im Sozialgesetzbuch (SGB V § 65b) als Leistung der gesetzlichen Krankenkassen festgeschrieben: „Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen fördert Einrichtungen, die Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei informieren und beraten, mit dem Ziel, die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken und Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen“. Der Verband darf keinen Einfluss auf den Inhalt der Beratungstätigkeit nehmen und der Dienstleister für Patientenberatung muss neutral und unabhängig sein. Das Vergabeverfahren ist gesetzlich in SGB V § 65b geregelt. Demnach entscheiden der Spitzenverband der Krankenkassen zusammen mit dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung und einem Beirat über den Dienstleister. Der Auftrag wurde im Oktober 2014 europaweit ausgeschrieben. Welcher Dienstleister ab 2016 für sieben Jahre die Patientenberatung übernehmen wird, ist noch nicht

offiziell bekannt. Das beschriebene Vergabeverfahren sieht keine Mitwirkung der Bundesländer vor. Die Landesregierung Brandenburg hat am 23. Juli 2015 in einer gemeinsamen Pressemitteilung der Ministerien der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz sowie für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Frauen Stellung zu bekannt gewordenen Plänen zur Vergabe genommen. Damit wurde die Öffentlichkeit informiert und die Bedeutung einer bürgernahen, neutralen und unabhängigen Patientenberatung betont. Gleichzeitig hat die Pressestelle des Ministeriums der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz die Pressemitteilung an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung weitergeleitet und diesen damit über die Ansicht beider Fachministerien in Kenntnis gesetzt.

Frage 4: Plant die Landesregierung, die Neuvergabe und die sich daraus möglicherweise ergebenden Konsequenzen im Rahmen des nächsten Treffens der Gesundheitsministerkonferenz zu thematisieren?

zu Frage 4: Falls die Vergabe der Patientenberatung an einen Dienstleister erfolgen sollte, an dessen Unabhängigkeit und Qualifikation Zweifel anzumelden sind, wird die Landesregierung dieses Thema in die Gesundheitsministerkonferenz einbringen.

Frage 5: Gibt es die Möglichkeit, das bisherige Beratungsangebot aus Landesmitteln in der Größenordnung von 200.000 Euro aufrecht zu erhalten? Wenn nein, warum nicht?

zu Frage 5: Aus dem Epl. 04 stehen für den Doppelhaushalt 2015/2016 keine Landesmittel zur Verfügung, über die das bisherige Beratungsangebot finanziert werden könnte. Eine Übernahme der Finanzierung der Unabhängigen Patientenberatung durch die Landesregierung steht auch nicht zur Debatte, da die Finanzierung im Sozialgesetzbuch (SGB) Fünftes Buch (V) - Gesetzliche Krankenversicherung - (Artikel 1 des Gesetzes v. 20. Dezember 1988, BGBl. I S. 2477) § 65b „Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung“ festgelegt ist.