



Eine Frage des Vertrauens

Patientenberatung braucht Unabhängigkeit

► 66,4 Millionen Euro sind ein lukrativer Auftrag. Damit ist die Unabhängige Patientenberatung in Deutschland auch ein lohnendes Geschäft. Für die Verbraucherzentralen, die die Beratung bisher übernehmen, ist es eine wesentliche Säule in Zeiten, in denen man sich immer stärker selbst finanzieren muss. Und für privatwirtschaftliche Anbieter wie Sanvartis ist es ein Sümmchen, für das es sich zu kämpfen lohnt. Um so wichtiger ist es, dass es bei der Vergabe sauber zugeht. Den Vorwürfen, dass dabei Gebote substanziell und umfänglich geändert worden sind, muss deshalb nachgegangen werden.

Aber geht es nur ums Geld? Selbstverständlich müssen die Kassen das Geld ihrer Mitglieder optimal einsetzen. Aber vor allem müssen sie es ausschließlich im Sinne der Versicherten nutzen. Eine Beratung in medizinischen und juristischen Fragen ist Vertrauenssache. Ob die Patienten Vertrauen zu einem Unternehmen haben, das seine Berater auch für andere Geschäftsfelder der Unternehmensgruppe einsetzt und in Arbeitgeberbewertungsportalen immer wieder für die schlechte Schulungsqualität seiner Mitarbeiter kritisiert wird, muss bezweifelt werden.

Es wäre fatal, wenn allein der Ruf eines Anbieters dazu führen würde, dass Patienten in Zweifelsfällen lieber auf eine Beratung verzichten. Das wäre für die Kassen zwar billiger, für die allseits geforderten mündigen Patienten aber zweifellos ein Rückschritt.