

Patientenberatung aus dem Callcenter

Protest gegen Pläne der Krankenkassen und des Bundespatientenbeauftragten

VON HEIKE STÜBEN

KIEL. Die Unabhängige Patientenberatung soll ab 2016 an einen Callcenter-Dienstleister vergeben werden. Bisher haben Verbraucherzentralen unter anderem in Kiel diese Beratung übernommen. Nun formiert sich Widerstand gegen die Pläne.

Gibt es Alternativen zu einer Behandlung? Ist die Rechnung für Zahnersatz in Ordnung? Haben Patienten juristische, medizinische oder psychosoziale Fragen zu Behandlungen, können sie bisher über eine zentrale Nummer eine persönliche Beratung bei Verbraucherzentralen erhalten. Vier der Berater sitzen in Kiel: eine Diplom-Pädagogin/Therapeutin, eine Ärztin, eine Juristin und ein Fachanwalt für Sozialrecht. 4276 der Anfragen wurden 2014 in Kiel beantwortet. 1900 ratsuchende Schleswig-Hol-

steiner haben sich direkt an die Regionalberatungsstelle Kiel gewendet. „Mit einem Callcenter wird eine persönliche Beratung vor Ort nicht mehr möglich sein“, sagt der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein, Stefan Bock.

Vor allem aber sieht er die Unabhängigkeit der Beratung in Gefahr. Der Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen (GKV) und der Bundespatientenbeauftragte wollen die Patientenberatung ab 2016 an die Sanvartis GmbH vergeben. „Dieser Call-Dienstleister ist bereits für diverse Krankenkassen tätig. Damit ist ein Interessenkonflikt vorprogrammiert. Wie kann Sanvartis die Interessen der Krankenkassen und gleichzeitig die der Versicherten wahren“, fragt Bock.

Auch die Ärzteschaft wehrt sich gegen die Entscheidung des Spitzenverbandes der gesetzlichen Krankenkassen

und des Patientenbeauftragten. „Eine Patientenberatung, die von einem Callcenter betrieben wird, das nachweislich für die Kassen tätig war, kann unmöglich die Anliegen von Patienten umfassend vertreten“, heißt es bei der Bundesärztekammer. Protest kommt auch von vier Mitgliedern des



Er sieht eine persönliche Beratung in Gefahr: Stefan Bock, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale.

FRANK PETER

wissenschaftlichen Beirates der UPD. Man habe grundsätzliche Bedenken an Unabhängigkeit, Neutralität, Wirtschaftlichkeit, Fachlichkeit und Regionalität des ausgewählten Bieters. Zudem habe es nachträglich Änderungen in den Geboten gegeben.

Sanvartis hält dagegen: Man habe sich auf medizinisches Fachwissen spezialisiert. Unter den 220 Mitarbeitern seien auch Ärzte, Apotheker und Pflegekräfte. Deshalb bekomme man auch Aufträge von Pharmafirmen und Krankenkassen. Der Spitzenverband der Krankenkassen begründet den Zuschlag vor allem finanziell: Bisher habe eine Beratung im Schnitt etwa 80 Euro für die Kassen gekostet. Das Angebot von Sanvartis sei günstiger. Insgesamt geht es um ein Auftragsvolumen von 66,4 Millionen Euro für die kommenden sieben Jahre.