

Bochum, 8. Juli 2015

**Patientenbeauftragte der Länder Bayern, Berlin und Nordrhein-Westfalen  
sprechen sich gemeinsam für eine unabhängige und regionale  
Patientenberatung (UPD) und gegen ein zentrales Callcenter aus**

Im Bundesgebiet können sich Patientinnen und Patienten bisher in 21 unabhängigen Beratungsstellen Rat und Hilfe vor Ort holen.

Sie werden von einem Verbund aus anerkannten Patientenverbänden der gemeinnützigen „Unabhängige Patientenberatung gGmbH“ (UPD) getragen und von den Gesetzlichen Krankenkassen finanziert. Der GKV-Spitzenverband könnte zum Jahresende 2015 den Trägerverbund austauschen und durch eine Firma ersetzen, die vor allem Callcenter für Krankenkassen betreibt. Es besteht damit die Gefahr des Verlusts der örtlichen Beratungsstellen.

In drei Bundesländern gibt es Patientenbeauftragte: Hermann Imhof in Bayern, Karin Stötzner in Berlin und Dirk Meyer in Nordrhein-Westfalen. Sie sind sich einig, dass eine Umwandlung der Beratungsstellen der Unabhängigen Patientenberatung in ein zentrales Callcenter entschieden abzulehnen ist. Sie wenden sich gemeinsam an ihren Kollegen auf Bundesebene, den Patientenbeauftragten und Staatssekretär Karl-Josef Laumann, sich im Interesse der Patientinnen und Patienten für eine andere Lösung stark zu machen.

Patientinnen und Patienten brauchen nicht nur Informationen, sondern auch die Möglichkeit, ihre Anliegen mit all den Unterlagen eines Vorgangs persönlich besprechen zu können. Patientenberatung ist Vertrauenssache. Es besteht jedoch die Sorge, dass die Nähe von künftigem Dienstleister und Krankenkasse zu Interessenkonflikten führen könnte und die bestehende Unabhängigkeit gefährdet ist.

Seit 10 Jahren wurde ein professionelles Team an Beraterinnen und Beratern qualifiziert, Wissen angesammelt und dokumentiert, ein transparentes Auswertungsverfahren der Beratung entwickelt und auf sehr hohem Niveau Qualitätssicherung betrieben. Diese Kompetenz mit dem Hinweis auf Kosteneffizienz aufzugeben und Patienten mit einer telefonischen Information – in wahrsten Sinne des Wortes - allein zu lassen, ist völlig unverständlich.

Für Anfragen stehen zur Verfügung:

**Karin Stötzner**

Patientenbeauftragte für Berlin

Oranienstr. 106  
10969 Berlin  
Tel 030 9028 2010  
patientenbeauftragte@sengs.berlin.de

**Hermann Imhof**

Patienten- und Pflegebeauftragter  
der Bayerischen Staatsregierung

Haidenauplatz 1  
81667 München  
Tel 0 89 540233 951  
pp-beauftragter@stmgp.bayern.de

**Dirk Meyer**

Beauftragter  
der Landesregierung Nordrhein-Westfalen  
für Patientinnen und Patienten

Gesundheitscampus-Süd 9, 44801 Bochum  
Tel 0234 91535 1910  
info@patientenbeauftragter.nrw.de