

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Kathrin Vogler, Sabine Zimmermann (Zwickau), Herbert Behrens, Matthias W. Birkwald, Inge Höger, Katja Kipping, Caren Lay, Ralph Lenkert, Harald Weinberg, Birgit Wöllert, Pia Zimmermann, und der Fraktion DIE LINKE.

Sicherstellung der Unabhängigkeit von Einrichtungen der Patientenberatung

Die Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung (gemäß § 65b Fünftes Buch Sozialgesetzbuch [SGB V]) über Finanzmittel der Krankenkassen ging bislang über fünf Jahre und wurde bis Ende 2015 an die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD), eine Bietergemeinschaft aus gemeinnützigen Organisationen (Sozialverband VdK, Bundesverband Verbraucherzentrale sowie ein Verbund aus Sozialverband Deutschland, Bundesarbeitsgemeinschaft Patientenstellen und –initiativen u.a.) vergeben. Ab 2016 wird die Laufzeit auf sieben Jahre erhöht. Patientinnen und Patienten sollen über diese Einrichtungen in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei informiert und beraten werden. Ziel ist, die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken und Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen.

Nach Presseinformationen (vgl. z.B. Neue Westfälische vom 29.06.2015) soll die Firma Sanvartis GmbH, die in Duisburg ein Callcenter betreibt, den Zuschlag für die Fortführung der Patientenberatung ab 2016 erhalten. Da sich diese Firma bislang nicht zuletzt über Aufträge von Krankenkassen und Pharmakonzernen finanziert, wird laut diesen Medienberichten deren Unabhängigkeit bei der Beratung von Patientinnen und Patienten in Zweifel gezogen. Auf der Homepage des Unternehmens ist nachzulesen, dass jede/r dritte Versicherte, der bei seiner/ihrer Krankenkasse anruft, im Callcenter von Sanvartis landet (vgl. www.sanvartis.de/fileadmin/downloads/Heidenblut_Sanvartis_final.pdf). Auch Ärzte- und Zahnärzteorganisationen warnen vor einer solchen Entscheidung und fordern insbesondere den Patientenbeauftragten der Bundesregierung auf, eine offensichtlich beabsichtigte Vergabeentscheidung an eine Callcenter-Firma, die auch für Krankenkassen tätig ist, zu revidieren (vgl. www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/pm15/150630_Patientenberatung.pdf).

Viele Patientinnen und Patienten wenden sich nämlich nicht nur dann an Beratungseinrichtungen, wenn sie Probleme bei der ärztlichen Behandlung oder mit anderen Dienstleistern haben, sondern auch häufig bei Streitfällen mit Krankenkassen, Entscheidungen bei der Auswahl der Krankenversicherung und in ähnlichen Fällen. Daher ist es für die Ratsuchenden wichtig, darauf vertrauen zu können, dass die Beratung wirklich völlig unabhängig erfolgt.

Die derzeitige Beratung durch die UPD erfolgt nicht über ein Callcenter. Es gibt zwar eine bundesweite kostenlose Beratungstelefonnummer, doch wird von dort nach einem zentral organisierten Verteilschlüssel zu den Beraterinnen und Beratern in den 21 regionalen Beratungsstellen durchgestellt. Die Hälfte der Ratsuchenden wendet sich laut Selbstdarstellung ohnehin gezielt an die nächstgelegene Beratungsstelle, ein Drittel davon nutzt die direkte Beratung und das persönliche Gespräch, da neben einer allgemeinen Beratung auch oft weitere Unterstützung vor Ort zur Lösung ihrer Probleme gesucht würde (vgl. www.patientenberatung.de). Mit 21 Zweigstellen ist eine Beratungsstelle der UPD für schätzungsweise mehr als die Hälfte der deutschen Bevölkerung in weniger als einer Stunde erreichbar.

Zudem wird die Unabhängigkeit der UPD dadurch gewährleistet, dass ihre drei Gesellschafter direkt oder indirekt zu jenen Organisationen zählen, die in Deutschland maßgeblich für die Wahrnehmung der Interessen von Patientinnen und Patienten (nach § 140f und g SGB V) sind und in der Patientenbeteiligungsverordnung als unabhängig und neutral ausgewiesen sind. Die Einnahme der Patientensicht ist daher für die rund 70 ausgebildeten Fachkräfte mit Hochschulabschluss und einschlägiger Berufserfahrung, die für die UPD als Beraterinnen und Berater tätig sind, selbstverständlich.

Diesen Vorteilen der UPD steht das Versprechen von Sanvartis gegenüber, rund um die Uhr und nicht nur von 10 bis 18 Uhr (Donnerstag bis 20 Uhr) erreichbar zu sein. Durch die ab 2016 erfolgende deutliche Erhöhung der Fördermittel könnte jedoch auch im Rahmen der derzeitigen Strukturen der UPD ein Ausbau erfolgen.

Laut Gesetz erfolgen die Vorbereitung der Vergabe der Fördermittel und die Entscheidung darüber durch den Spitzenverband Bund der Krankenkassen im Einvernehmen mit der oder dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten. Diese haben sich bei der Vergabe und während der Förderphase durch einen Beirat beraten zu lassen, der unter der Leitung der oder des Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten mindestens zweimal jährlich tagt. Dem Beirat gehören auch Vertreterinnen und Vertreter der Wissenschaften und Patientenorganisationen, zwei Vertreterinnen oder Vertreter des Bundesministeriums für Gesundheit und eine Vertreterin oder ein Vertreter des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz an.

Zwar darf der Spitzenverband Bund der Krankenkassen laut Gesetz auf den Inhalt oder den Umfang der Beratungstätigkeit keinen Einfluss nehmen. Falls aber ein Unternehmen, das im Auftrag von Krankenkassen arbeitet, den Zuschlag erhält, wäre nicht auszuschließen, dass deren Geschäftsinteressen in die Beratungsinhalte hineinfließen könnten.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. a) Sind nach Erkenntnissen der Bundesregierung Presseberichte wahrheitsgemäß, denen zufolge das Unternehmen Sanvartis GmbH aus Duisburg die Fördermittel für die unabhängige Patientenberatung ab 2016 übertragen bekommen wird?
b) Falls nein, ging der Zuschlag an eine Tochterfirma von Sanvartis?
2. Wann fiel die Entscheidung über die Vergabe bzw. falls noch nicht erfolgt, wann wird sie fallen, und wann wird sie öffentlich verkündet?
3. a) Welche Haltung hatte bzw. hat der Patientenbeauftragte der Bundesregierung in dem Auswahlverfahren?

- b) Stimmen Medienberichte, denen zufolge der Patientenbeauftragte Laumann geäußert haben soll, „Ich werde meine Zustimmung nur geben, wenn die Unabhängigkeit sowie ein hohes Maß an Qualität, Regionalität und Bürgernähe gewährleistet sind“ (vgl. www.all-in.de/nachrichten/deutschland_welt/politik/Aerztepraesident-Groehe-muss-Unabhaengigkeit-der-Patientenberatung-sichern;art15808,2000739)?
- c) Wie ist in diesem Zusammenhang nach Ansicht der Bundesregierung dabei Qualität nachzuweisen?
- d) Wie ist nach Ansicht der Bundesregierung Regionalität nachzuweisen?
- e) Wie ist nach Ansicht der Bundesregierung Bürgernähe nachzuweisen?
- f) Wie ist nach Ansicht der Bundesregierung Unabhängigkeit nachzuweisen?
- g) Um welche Form der Unabhängigkeit (rechtliche, finanzielle, wirtschaftliche, personelle etc.) sollte es sich dabei handeln?
4. Inwiefern sieht die Bundesregierung ein immanentes Problem darin, dass die Patientenberatung einerseits gesetzlich auch dafür gedacht ist, „Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen“ (vgl. § 65b SGB V), der Zuschlag andererseits aber durch den GKV-Spitzenverband und einem Vertreter der Bundesregierung erteilt werden, die diese Problemlagen direkt betreffen können oder die diese Problemlagen der Ratsuchenden hervorgerufen haben können?
 5. Welche Rolle spielt der Beirat, und in welchem Stadium wird er wie eingeschaltet?
 6. Wann hat der Beirat den Vergabeausschuss beraten?
 7. Welche Position haben die Vertreterinnen und Vertreter der Wissenschaften und Patientenorganisationen im Beirat vertreten?
 8. Gab es Kritik an dem Ausschreibungsverfahren? Wenn ja, von wem, und wie wurde diese begründet?
 9. Welche Rolle spielen für den Patientenbeauftragten der Bundesregierung die möglichen Auswirkungen der Vergabeentscheidung auf bestehende Beratungsstrukturen der Patientenorganisationen und Sozialverbände?
 10. Inwiefern ist die Qualitätssicherung, die aufwändig während des Pilotprojekts evaluiert wurde, auf vollkommen neuartige Strukturen übertragbar?
 11. Welche Rolle spielen nach Kenntnis der Bundesregierung Fragen und Beschwerden über Krankenkassen und dem GKV-Leistungskatalog bei der Tätigkeit der UPD (bitte wenn möglich mit Zahlen unterlegen)?
 12. Inwiefern hält die Bundesregierung es grundsätzlich für sachgerecht, dass eine Institution eine Ausschreibung durchführt, deren Gewinner vom Ausschreibenden gesetzlich unabhängig sein soll?
 13. Inwiefern werden die Entscheidungsgründe für die Auswahl und die Unterschiede bei den Bewerbungen im Nachhinein transparent gemacht?
 14. Welche Lösungsmechanismen gibt es nach Ansicht der Bundesregierung, wenn sich der GKV-Spitzenverband und der Patientenbeauftragte nicht auf den Zuschlag für eine Bewerbung einigen können?
 15. Sieht die Bundesregierung einen grundsätzlichen Unterschied zwischen einem kommerziellen und einem gemeinnützigen Anbieter von Beratungsleistungen für Versicherte und Patientinnen und Patienten?
 16. Inwiefern sieht die Bundesregierung einen Interessenkonflikt beim GKV-Spitzenverband, dem es einerseits verboten ist, Einfluss auf die Patientenberatung zu nehmen und der andererseits durch die Zuschlagserteilung die Möglichkeit hat, eine bestimmte Arbeitsweise zu präferieren?

17. Inwiefern wäre der Gesetzgeber nach Kenntnis der Bundesregierung frei, eine unbefristete Beauftragung für die Beratung von Versicherten und Patientinnen und Patienten durch Änderung von § 65b SGB V zu ermöglichen?
18. Erwägt die Bundesregierung eine Gesetzesänderung, um den Kreis derjenigen, die sich um die Fördermittel nach § 65b SGB V bewerben können, einzuschränken?
19. Welche wissenschaftlichen Erkenntnisse besitzt die Bundesregierung, die belegen könnten, dass der mit der regelmäßigen Ausschreibung verbundene Wettbewerb trotz der damit verbundenen personellen Diskontinuität bei den Beraterinnen und Beratern zu einer höheren Qualität der Patientenberatung führen würde als eine kontinuierliche Förderung?
20. Wie bewertet die Bundesregierung die bisherige Dokumentation der UPD (Monitor Patientenberatung, verschiedenen Jahrgänge)? Ist der neue Anbieter verpflichtet, diese bereits bestehende Dokumentation inhaltsgleich fortzuführen?
21. Wie viel haben die Pilotphase der UPD und deren Evaluierung gekostet?
22. Welche bisherigen Einnahmequellen und Auftraggeber von Sanvartis sind der Bundesregierung bekannt?
23. Wieviel Prozent derjenigen, die sich per Telefon an ihre Krankenkasse wenden, landen nach Erkenntnissen der Bundesregierung bei Sanvartis?
24. a) Hat die Bundesregierung, die ja mit dem Patientenbeauftragten im Vergabeausschuss sitzt und zudem zwei Vertreterinnen und Vertreter in den Beirat entsendet, Einblick in Unterlagen, wie sich die Firma Sanvartis bzw. eine Tochterfirma, die sich um die Fördermittel beworben hat und den Zuschlag erhalten könnte, ab 1.1.2016 fachlich qualifiziertes Personal beschaffen möchte?
b) Würde es sich teilweise auch um Beschäftigte handeln, die bislang schon bei Sanvartis Beratung für Krankenkassen oder Pharmakonzerne machten?
c) Würde es sich den Unterlagen zufolge um Neueinstellungen handeln, die noch keine ausreichende Qualifikationen und Erfahrungen aus dem Bereich der Patientenberatung aufweisen können?
d) Wird Sanvartis bzw. eine Tochterfirma, die sich um die Fördermittel beworben hat und den Zuschlag erhalten könnte, wie bei der bisherigen UPD Hochschulabschluss, Qualifikation und Schulungen zur Bedingung machen?
25. Ist den Bewerbungsunterlagen von Sanvartis (bzw. einer Tochterfirma, die sich um die Fördermittel beworben hat und den Zuschlag erhalten könnte) zufolge auch der Aufbau eines flächendeckenden Angebots von Beratungsstellen mit persönlichen und telefonischen Sprechzeiten vorgesehen? Wenn nein, wie können Ratsuchende, die das direkte Gespräch suchen und auch zusammen mit der Beraterin bzw. dem Berater in Unterlagen Einsicht nehmen wollen, dies bewerkstelligen?
26. Falls nicht Sanvartis, sondern eine Tochterfirma an dem Ausschreibungsverfahren um die Fördermittel für die Patientenberatung teilgenommen hat, ist der Bundesregierung bekannt, seit wann es diese Tochterfirma gibt, und in welcher Rechtsform diese tätig ist?
27. Welche weiteren Auftraggeber hat diese Firma nach Erkenntnissen der Bundesregierung?
28. Welche fachlichen Qualifikationen dieser Tochterfirma sind der Bundesregierung bekannt?
29. Wer sind die Gesellschafter und Geschäftsführer der Sanvartis GmbH und ihrer Tochterfirmen (bitte jeweils nach Geschäftsanteilen aufschlüsseln)?

Wie hoch ist das haftende Stammkapital? Was ist der Geschäftszweck der Sanvartis GmbH sowie deren Tochterunternehmen?

Berlin, den [...]

Dr. Gregor Gysi und Fraktion

ENTWURF