

## Zum Hintergrund:

### Die „erste“ UPD

Seit 2011 sind die Krankenkassen laut § 65b SGB V zur regelhaften Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung verpflichtet. Die Einrichtung einer solchen Beratung für Patientinnen und Patienten war 2001 von der damaligen rot-grünen Mehrheit im Bund beschlossen und umgesetzt worden. Eine Vergabe durch den GKV-Spitzenverband an einen oder mehrere Träger erfolgte jeweils nach fünf Jahren.

Zunächst ist der Auftrag, eine Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) aufzubauen, noch an einen Trägerverbund vergeben worden, zu dem der Sozialverband Deutschlands e.V., der Bundesverband der Verbraucherzentralen und der Verbund unabhängiger Patientenberatungen (VuP) (Mitglieder sind sovd sowie Patientenstellen in Gesundheitsläden) gehörten.

Hier war viel Kompetenz aus bestehenden Patientenberatungsangeboten gebündelt. So hatte die bisherige Beratungsqualität bundeseinheitlich auch auf sehr hohem Niveau gelegen.

(Tätigkeitsbericht 2015:

[https://www.patientenberatung.de/dokumente/2015\\_upd\\_monitor\\_patientenberatung.pdf](https://www.patientenberatung.de/dokumente/2015_upd_monitor_patientenberatung.pdf); Externe Evaluation durch IGeS:

[http://www.v-up.de/Dokumente/Evaluation\\_der\\_NUVP\\_Abschlussbericht\\_IGES\\_10-2015.pdf](http://www.v-up.de/Dokumente/Evaluation_der_NUVP_Abschlussbericht_IGES_10-2015.pdf))

Der zurückliegende Förderzeitraum endete am 31.12.2015.

### Die aktuelle UPD

Bei der Ausschreibung für die Fortsetzung der Arbeit der UPD (mit neuem Förderzeitraum von 7 anstelle 5 Jahren sowie einem deutlich erhöhten Fördervolumen von 9 statt vorher knapp 6 Mio. Euro jährlich) bekam das Callcenter-Unternehmen Sanvartis den Auftrag übertragen worden.

Hiergegen gab es bundesweit großen Protest.

Der Spitzenverband der gesetzlichen Krankenversicherung sowie der Vorsitzende des UPD-Beirats, der damalige Patientenbeauftragte der Bundesregierung Laumann, begründeten den Zuschlag damit, dass Sanvartis ein weit besseres Angebot abgegeben habe, v.a. mit besserer telefonischen Erreichbarkeit.

Zweifel an der Unabhängigkeit der von Sanvartis ausgegründeten GmbH, die nun die Patientenberatung durchführt, wurden von Krankenkassen und Bundesregierung stets zurückgewiesen, obwohl die Firma die Kundenkommunikation im Auftrag vieler Krankenkassen, Ärzteverbände und Pharmaunternehmen übernimmt.

Dabei ist anzumerken, dass ein großer Teil der Patientenfragen sich um Beschwerden gegen ihre Krankenkasse – v.a. wg. Krankengeld – dreht.

Der „Beherrschungsvertrag“ zwischen der Mutterfirma Sanvartis und der Neuausgründung ist aus Sicht der Skeptiker auch nicht geeignet, diese Zweifel an der Unabhängigkeit zu zerstreuen (<http://www.fuer-unabhaengige-patientenberatung.de/wp-content/uploads/Beherrschungsvertrag.pdf>)

Ein Teil des Beirats (Prof. Rolf Rosenbrock und Prof. Marie-Luise Dierks)

(<https://www.aerzteblatt.de/nachrichten/64216/Laumann-verteidigt-Vergabe-der-Unabhaengigen-Patientenberatung>) trat nach der Vergabe an Sanvartis zurück.

### Die Firma dahinter:

Sanvartis wurde 1999 unter dem Namen GesundheitsScout24 gegründet und ist heute Teil der auch international operierenden Vendus-Gruppe, zu der ein ganzes Firmengeflecht in Deutschland und in der Schweiz gehört (<http://www.vendus.de/home/vendus-unternehmen.html>)

Inzwischen ist bald ein Viertel des Förderzeitraums verstrichen, doch die Leistung der neuen UPD ist – trotz um 55% erhöhten Fördermittel – vielfach beklagenswert.

Die Bundesregierung will hier aber kein Problem sehen und erklärt dies stets mit „Übergangsphase“. Diese für viele Ratsuchenden ärgerliche „Übergangsphase“ hätte vermieden werden können, wenn die Trägerschaft bei dem kompetenten und erfahrenen alten Konsortium von VZBV, VdK, sovd, Patientenstellen etc. geblieben wäre.

Die ausgegründete Tochterfirma, die nun die UPD betreibt, darf keinen Profit erwirtschaften. Es ist allerdings nicht verboten, dass die UPD sich externe Dienstleistungen – auch bei der Mutterfirma – einkauft und dafür einen großen Anteil des Jahresbudgets aufwendet.

Die Bundesregierung schaut hier weg – bzw. möchte die Entscheidung ihres damaligen Patientenbeauftragten (der gleichzeitig Staatssekretär im BMG war und nun Minister in Düsseldorf ist) nicht in Zweifel stellen. So wird auf Geschäftsgeheimnisse verwiesen sowie auf Äußerungen der Vergabekammer des Bundes, nach der Aufträge an Dritte ausdrücklich zugelassen seien und es keine Anhaltspunkte dafür gäbe, dass die Preise bzw. Lizenzgebühren der Mutterfirma überhöht seien. Die Vergabekammer äußerte sich allerdings zu einem Zeitpunkt, da die neue UPD gGmbH noch gar nicht gegründet war und aktuelle Haushaltsansätze der UPD und Zahlungen an die Mutterfirma Sanvartis noch gar nicht erfolgten.