

KVB-Vorstand sieht objektive und unabhängige Patientenberatung in Gefahr

München, 24. Juli 2015: Die vom Patientenbeauftragten der Bundesregierung unterstützte Neuvergabe der Patientenberatung durch den GKV-Spitzenverband an ein Call-Center in Nordrhein-Westfalen stößt auch bei den niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten in Bayern auf Kritik.

So erklärte der Vorstand der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) – Dr. Wolfgang Krombholz, Dr. Pedro Schmelz und Dr. Ilka Enger – heute in München: „Wer sich an eine unabhängige Patientenberatungsstelle wendet, erwartet eine objektive, neutrale und möglichst persönliche Beratung. Wir bezweifeln, dass dies durch ein unpersönliches und dazu noch für verschiedene Krankenkassen arbeitendes Call-Center garantiert werden kann. Generell sollte hinterfragt werden, ob die Krankenkassen der richtige Auftraggeber für eine unabhängige Patientenberatung sind oder ob eine solche Einrichtung nicht vielmehr besser als staatliche Aufgabe über Steuermittel zu finanzieren wäre.“

Seit 2006 hat die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) den Auftrag, ratsuchende Patienten frei von Interessen der Krankenkassen oder der Pharmaindustrie zu unterstützen. Neben der telefonischen Beratung gehört dazu auch der persönliche Kontakt vor Ort. In Bayern gibt es Geschäftsstellen der UPD in Nürnberg, Landshut und München sowie eine Außenstelle in Rosenheim. „Von Seiten der KVB aus schätzen wir die Kompetenz und den Sachverstand der Experten der UPD. Gerade bei aufwändigeren Fällen, in denen eine Einsicht in die Krankenakte oder die detaillierte Schilderung des Krankheitsverlaufs notwendig sind, ist der persönliche Kontakt sehr hilfreich. Das kann in der bisherigen Form sicher nicht über Call-Center gewährleistet werden“, so der KVB-Vorstand.

Pressestelle der KVB
Telefon: 0 89 / 5 70 93 - 2192
Fax: 0 89 / 5 70 93 - 2195
E-Mail: presse@kvb.de
Internet: www.kvb.de

KVB
Eisenheimerstraße 39
80687 München