



# Pressemitteilung

16. Juni 2022  
Seite 1 von 3

## Unabhängige Patientenberatung Deutschland bleibt verlässliche Anlaufstelle in der Pandemie

### Monitor 2021 zeigt Handlungsbedarf bei Dauerbaustellen im Gesundheitswesen auf

„Auch im zweiten Jahr der Corona-Pandemie hat die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) mit ihrem Beratungsangebot einen wichtigen Beitrag für mehr Klarheit und Orientierung in der Bevölkerung geleistet. Die in der Pandemie lagebedingt zahlreichen notwendigen Anpassungen von Maßnahmen, Empfehlungen und Verordnungen haben auch gezeigt, wie wichtig ein unabhängiges, qualifiziertes und niedrigschwellig erreichbares Informations- und Beratungsangebot für Ratsuchende ist. Das belegen die Beratungszahlen der UPD des letzten Jahres eindrucklich. Ich setze mich für eine gute, verlässliche und transparente Patientenberatung ein, die auch in Zukunft nicht minder wichtig sein wird“, erklärt der Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Stefan Schwartze MdB, anlässlich der Vorstellung des Monitor Patientenberatung 2021.

Der vorliegende Monitor legt auf Basis der gesammelten Beratungserfahrung der UPD in 2021 ausführlich dar, wie komplizierte, uneinheitliche Kommunikation und teils selbst für Expertinnen und Experten komplexe Regelungen den Umgang mit der Pandemie für die Bürgerinnen und Bürger gemacht haben. „Aber auch darüber hinaus gibt der Monitor einen wertvollen Einblick darin, was Patientinnen und Patienten in Deutschland bewegt und wo Handlungsbedarf im Gesundheitswesen besteht: Für alle, die ein Interesse an mehr Patientenorientierung im Gesundheitswesen haben, ist der Monitor Pflichtlektüre“, sagt Schwartze.

Die Ergebnisse des Monitors haben in der Vergangenheit dazu beigetragen, dass die sogenannte „Krankengeldlücke“ durch den Gesetzgeber geschlossen werden konnte. Die „Krankengeldlücke“ bedeutete, dass es aufgrund einer nicht lückenlos festgestellten Arbeitsunfähigkeit zur sofortigen Streichung des Krankengelds durch die Krankenkasse und damit den Entzug der Lebensgrundlage für Betroffene kommen konnte. Dazu betont Thorben Krumwiede, Geschäftsführer der UPD: „Die Schließung der Lücke war für Patientinnen und Patienten ein großer Erfolg und belegt, dass unser Monitor Wirkung zeigt. Wir hoffen, dass unsere Hinweise auch in anderen Problembereichen Gehör finden, denn auch in unserem insgesamt

Der Beauftragte der  
Bundesregierung für die Belange der  
Patientinnen und Patienten

Friedrichstr. 108  
10117 Berlin

Tel. +49 (0)30 18441-4491

Fax +49 (0)30 18441-4499

patientenrechte@bmg.bund.de  
www.patientenbeauftragter.de

Unabhängige Patientenberatung  
Deutschland (UPD)

Tempelhofer Weg 62  
12347 Berlin

Tel. +49 (0)30 868721-140

presse@patientenberatung.de  
www.patientenberatung.de



Seite 2 von 3

sehr leistungsfähigen Gesundheitssystem besteht an Baustellen kein Mangel.“

In einigen Bereichen handelt es sich dabei um Dauerbaustellen: Die Suche nach einem Psychotherapieplatz blieb auch in 2021 für Patientinnen und Patienten mangels ausreichender Therapieplätze eine langwierige und frustrierende Erfahrung. Nach Beratungserfahrung der UPD kam es auch durch das Terminservice-Versorgungsgesetz (TSVG) zu keiner deutlichen Verbesserung und zum Teil sogar zu Verschlechterungen, etwa, wenn Krankenkassen das Kostenerstattungsverfahren für Therapieplätze bei Therapeuten ohne Kassenzulassung mit Verweis auf die Terminservicestellen ablehnen. „Hier gibt es aus unserer Sicht dringenden Handlungsbedarf“, kritisiert Krumwiede.

Auch bei fragwürdigen Praktiken im Leistungsgeschehen von Krankenkassen lassen Verbesserungen weiter auf sich warten. Ratsuchende im Krankengeldbezug berichteten der UPD weiterhin davon, dass sie sich von ihren Kassen telefonisch unter Druck gesetzt fühlen. Im Rahmen von Widerspruchsverfahren erhalten Versicherte nach wie vor verwirrende Zwischennachrichten, die sie zu einer ungerechtfertigten Rücknahme ihres Widerspruchs verleiten sollen. „Dass Patientinnen und Patienten in prekären Situationen in Angst vor Anrufen oder Schreiben ihrer Krankenkassen leben, ist nicht akzeptabel. Solche zum Teil sogar rechtswidrigen Praktiken müssen eingestellt werden. Versicherte sollten sich im Krankheitsfall auf ihre Krankenkassen verlassen können. Dazu gehört, dass alle Krankenkassen ihre fürsorgende Dienstleisterrolle für Versicherte erfüllen und sich an alle gesetzlichen Vorgaben halten. Das sollte eigentlich selbstverständlich sein“, hebt der Patientenbeauftragte hervor.

Krumwiede unterstreicht: „Die Aufsichtsbehörden müssen ihren Kontrollmöglichkeiten nachkommen und rechtswidriges Verhalten von Krankenkassen sanktionieren. Auch sollten Krankenkassen die Zahl der abgelehnten, zurückgenommenen und erfolgreichen Widersprüche veröffentlichen müssen, damit Verbraucher auf informierter Grundlage eine Entscheidung darüber treffen können, bei welcher Kasse sie sich versichern.“

### **Monitor Patientenberatung 2021 – Key Facts:**

- Insgesamt wurden 143.696 Beratungen geleistet
- 55,7 % (80.037) der Beratungen betrafen rechtliche Fragen
  - Davon 12.802 Beratungen zu rechtlichen Corona-Themen
  - Davon 29.525 Beratungen zu Leistungsansprüchen gegenüber Kostenträgern
- 25,1% (36.077) der Beratungen betrafen medizinische Fragen
  - Davon 15.779 zu medizinischen Corona-Themen



Seite 3 von 3

- 19,2 % der Beratungen betrafen allgemeine Anfragen

Der Patientenmonitor 2021 ist unter [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de) als PDF abrufbar.