



RSR-Tipp: Patientenberatung hilft bei Fragen rund ums Hilfsmittel

Haben Kundinnen und Kunden im Sanitätshaus bei der Versorgung mit Hilfsmitteln Fragen oder Probleme, bei denen die Mitarbeiter ihnen nicht oder nur zum Teil helfen können, dann kann die Unabhängige Patientenberatung Deutschland UPD vielleicht weiterhelfen. Sie ist eine gemeinnützige GmbH mit Sitz in Berlin und will Interessierte und Patienten zu unterschiedlichen Themen aus den Bereichen Gesundheit, Gesundheits- und Sozialrecht informieren, beraten und aufklären. Ziel ist, Patienten im unübersichtlichen Gesundheitswesen Orientierung zu geben, damit sie eigene Überlegungen anstellen und selbstständige persönliche Entscheidungen treffen können.

Patientenorientierung stärken - Problemlagen im Gesundheitssystem aufzeigen

Die UPD handelt im gesetzlichen Auftrag, ihre Aufgabenstellung, Organisation und Finanzierung wird im Paragraf 65b des Sozialgesetzbuchs (SGB) V geregelt. Danach muss der Spitzenverband Bund der Krankenkassen „Einrichtungen, die Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei informieren und beraten“ fördern und finanzieren. Er darf dabei aber auf den Inhalt oder den Umfang der Beratungstätigkeit keinen Einfluss nehmen. Das Ziel ist, die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken und Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen. Auch die privaten Krankenversicherungen sind über den PKV-Verband an der Finanzierung beteiligt. Unabhängige Experten, wie Ärzte, Rechtsanwälte oder medizinische Fachangestellte beraten kostenlos online, telefonisch oder per E-Mail oder in einer der zahlreichen Beratungsstellen bundesweit.

Bei Problemen bei Hilfsmitteln, Erstattungsfragen, Behandlungsansprüche

Auch Beschwerden von Patienten – zum Beispiel bei Problemen bei Hilfsmitteln, Erstattungsfragen, oder Behandlungsansprüchen – werden bei der UPD aufgenommen und es wird nach Lösungen gesucht. Gerade im Bereich der Hilfsmittel sind bisher allerdings nur sehr wenige Beschwerden oder Fragen dokumentiert. Gleichwohl dreht sich die öffentliche und mediale Diskussion aber immer wieder um Probleme mit Hilfsmitteln, z. B. bei der Kostenerstattung. Der RSR rät des-

1/2

RSR Reha-Service-Ring GmbH
Friedensallee 271
22763 Hamburg
Tel.: 040/306967-0
Fax: 040/306967-33

Geschäftsführer:
Gerhard Greiner
Thomas Piel
E-Mail: rsr@rsr.de
www.rsr.de

Amtsgericht Hamburg
HRB 52 843
Steuer-Nr. 41/755/02 748
USt.-ID-Nr. DE 164981971

Bankverbindung:
IBAN DE08201900030002226006
BIC GENODEF1HH2



Reg.-Nr.: 1246.55.11/0

halb Patienten, die Probleme haben, sich direkt an die Patientenberatung zu wenden.

UPD sammelt Fragen und Beschwerden und informiert die Bundesregierung

Da die UPD nach ihrem gesetzlichen Auftrag unter anderem auch „...Problemlagen im Gesundheitssystem auf[...]zeigen...“ soll, gibt die UPD jährlich den „Monitor Patientenberatung“ heraus. Dieser berichtet über die Aktivitäten der UPD und enthält zudem Hinweise auf die erkannten Problemfelder. Die UPD gibt den Monitor an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung weiter und macht die Publikation der Öffentlichkeit zugänglich. Der Monitor Patientenberatung zeigt anonymisiert auf, welche Fragestellungen und Herausforderungen Rat-suchende in den Beratungsgesprächen beschäftigt haben und liefert so wertvolle Erkenntnisse, an welchen Stellen in unserem Gesundheitssystem Probleme auftreten.

Der RSR empfiehlt: Hat Ihr Kunde im Sanitätshaus Fragen, die sich dort nicht oder nicht völlig klären lassen, z. B. zu seiner Krankheit, seinen Patientenrechten, der Kostenerstattung oder seinen Behandlungsansprüchen oder hat er Probleme mit seiner Krankenkasse, kann er sich an die UPD wenden. Dort kann er sich unabhängig und gebührenfrei beraten lassen oder beschweren.

Informationen und Kontaktaufnahme zur Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands: <https://www.patientenberatung.de/de>