



## PRESSEMITTEILUNG

### **Patientenberatung schafft Beratungsrekord und Zertifizierung UPD zählt 2017 rund 157.000 Beratungen / Zertifikat nach DIN ISO 9001:2015 und DIN EN 15838**

**Berlin, 31. Januar 2018 – Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) hat das Jahr 2017 mit einem Beratungsrekord und der erfolgreichen Zertifizierung der neutralen, unabhängigen und für Ratsuchende kostenlosen Beratungsangebote nach DIN ISO 9001:2015 und DIN EN 15838 abgeschlossen. Nach 94.000 Beratungen im Vorjahr zählte die UPD vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017 157.000 Beratungen. Das entspricht einem Anstieg von rund 40 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Die hohe Güte der Beratung wird seit Jahresende zudem durch eine erfolgreiche Zertifizierung durch den TÜV Nord bestätigt.**

Auf Grundlage der Zahlen für das Beratungsjahr 2017 sieht der Geschäftsführer der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland Thorben Krumwiede die gemeinnützige Einrichtung auf einem guten Weg: „Die erfreulich hohen Beratungszahlen bei sehr guten Werten auch für die Erreichbarkeit unseres Angebots zeigen, dass sich unser bürgernahes Konzept gut bewährt. Mit der Zertifizierung ist die UPD nun auch die erste und einzige Einrichtung in Deutschland, die ‚zur Erbringung von Beratungsdienstleistungen zu medizinischen, gesundheitsrechtlichen sowie sozialrechtlichen Fragen für Verbraucher, Patienten und Ratsuchende‘ doppelt zertifiziert ist.“ Die Zertifizierung durch den TÜV Nord mache die wichtigen Kriterien und Anforderungen an eine prozess- und qualitätsgestützte Beratungsarbeit transparent und nachvollziehbar. „Unser Konzept hat uns bei der Zertifizierung geholfen“, sagt Thorben Krumwiede. „Denn die Orientierung an den Bedürfnissen der Ratsuchenden ist von Anfang an Maßstab für die tägliche Arbeit gewesen.“

Neben der fortlaufenden Registrierung der Beratungsanfragen über alle Beratungskanäle und einer umfassenden Dokumentation aller Anliegen der Ratsuchenden wird auch die Erreichbarkeit des Angebots, das telefonisch an 80 Stunden in der Woche für die Menschen in Deutschland verfügbar ist, fortlaufend evaluiert. So können Ratsuchende, auf welchem Wege sie sich auch an die Patientenberatung wenden, darauf vertrauen, dass ihre Anliegen schnell an der richtigen Stelle sind und ihnen schnell geholfen werden kann. Eine der Vorgaben, die die UPD so auch über die Weihnachtstage erfüllen konnte, ist beispielsweise, dass 9 von 10 Ratsuchenden sofort beim ersten Anruf durchkommen.

Im Durchschnitt waren die Beraterinnen und Berater 2017 rund 30 Minuten mit Ratsuchenden in sozial-rechtlichen oder medizinischen Gesundheitsfragen im Gespräch. Rund zwei Drittel der Anfragen (65 Prozent) konnten bereits im ersten telefonischen oder persönlichen Gespräch abschließend gelöst werden. Das Beratungsangebot der UPD ist in deutscher, russischer, türkischer und arabischer Sprache verfügbar. Die telefonischen Beratungsangebote werden durch schriftliche Beratungsangebote, Onlineberatung und persönliche Beratungsangebote in drei UPD Mobilien und 30 Beratungsstandorten in Deutschland ergänzt.

„Auch bei den persönlichen Beratungsangeboten die im zweiten Halbjahr 2016 an den Start gegangen waren, haben wir im vergangenen Jahr eine insgesamt sehr positive Entwicklung gesehen“, sagt Thorben Krumwiede. „So ist 2017 der Anteil der persönlichen Beratungsangebote an den Beratungen insgesamt gegenüber 2016 von 3,7 auf 6,1 Prozent



gestiegen. Das bedeutet, dass die UPD auch lokal immer besser bei den Menschen ankommt.“

Ziel sei es, in jeder individuellen Beratung und zusätzlich auch durch Rückmeldung von häufig oder regional gehäuft auftretenden oder aber individuell besonders schwierigen Problemlagen an die Akteure des Gesundheitssystems zu mehr Patientenorientierung im Gesundheitswesen beizutragen. „Ob Tücken beim Krankengeldbezug, Arbeit des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung, Kosten in der Zahnmedizin oder Unklarheiten und Ärger im Umgang mit den Krankenkassen: Die Patientenberatung ist für die Ratsuchenden da und stellt mit ihrer Arbeit sicher, dass keine relevanten Themen verloren gehen – so profitieren die Menschen auf bestmögliche Weise von unserer Arbeit.“

+++++

*Abdruck honorarfrei. Belegexemplar erbeten.*

### **Über die Unabhängige Patientenberatung Deutschland, UPD**

Die UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD) mit Sitz in Berlin ist eine gemeinnützige Einrichtung. Sie hilft Ratsuchenden, sich im deutschen Gesundheitssystem besser zurechtzufinden und Entscheidungen im Hinblick auf medizinische oder sozialrechtliche Gesundheitsfragen selbstbestimmt, eigenverantwortlich und auf informierter Grundlage zu treffen.

#### ***Gut erreichbar, bürgernah, qualifiziert: Das Beratungsangebot der UPD***

Die unabhängige, neutrale, kostenfreie und evidenzbasierte Beratung der UPD ist für alle Menschen in Deutschland zugänglich – egal, ob sie gesetzlich, privat oder nicht krankenversichert sind. Ratsuchende können die Patientenberatung unkompliziert und auf vielen Wegen erreichen: per Telefon, Post, Mail, oder Onlineberatung, in den 30 festen Beratungsstellen und an weiteren 100 Standorten in Deutschland, die regelmäßig von einem der drei UPD-Mobile angesteuert werden.

Neben medizinischen Fachteams und Ärzten unterschiedlicher Fachrichtungen gehören auch Juristen und Sozialversicherungsfachangestellte zum UPD-Beratersteam.

Dem gesetzlichen Auftrag (§ 65b des Sozialgesetzbuchs V) entsprechend macht die Patientenberatung über die individuelle Beratung hinaus Politik und Entscheidungsträger auf Fehlentwicklungen im Gesundheitswesen aufmerksam, unterbreitet Lösungsvorschläge aus Patientensicht und stärkt auf diese Weise die Patientenorientierung im Gesundheitswesen.

#### ***UPD – Die kostenlose Patientenauskunft für Deutschland im Serviceüberblick***

Die telefonische Beratung der UPD steht über – aus allen Netzen, auch Mobilfunk – kostenlose Rufnummern auf Deutsch, Türkisch, Russisch und Arabisch zur Verfügung und ist wie folgt erreichbar:

**Beratung in deutscher Sprache**, Rufnummer: **0800 011 77 22**, Zeiten: montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr.

Fremdsprachige Angebote: **Beratung Türkisch**, Rufnummer: **0800 011 77 23**, Zeiten: montags bis samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr; **Beratung Russisch**, Rufnummer: **0800 011 77 24**, Zeiten: montags bis samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr; **Beratung Arabisch**, Rufnummer: **0800 332 212 25**, Zeiten: dienstags 11.00 bis 13.00 Uhr und donnerstags 17.00 bis 19.00 Uhr.

Der **Beratungs-Service vor Ort oder im UPD Beratungsmobil** kann nach telefonischer Terminabstimmung oder nach Terminabstimmung via Mail genutzt werden, und zwar unter der kostenfreien Telefonnummer 0800 011 77 25 (Zeiten: Mo – Fr 8.00 bis 22.00 Uhr, Sa 8.00 bis 18.00 Uhr) oder via Mail an [terminvereinbarung@patientenberatung.de](mailto:terminvereinbarung@patientenberatung.de).

Die Adressen der 30 Vor-Ort-Beratungsstellen sowie eine Übersicht über die 100 Städte, in denen das Beratungsmobil Halt macht, stehen unter [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de).

Weitere Informationen, auch zu Online-Beratungsmöglichkeiten und der App, finden Ratsuchende unter [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de), [Facebook](#), [Twitter](#) oder [Vimeo](#).



---

### Pressekontakt

#### UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH

Jann G. Ohlendorf  
**Sprecher**

Tel.: +49 (0) 30 868 721-125  
Mobil: +49 (0) 162 4083285  
E-Mail:  
[jann.ohlendorf@patientenberatung.de](mailto:jann.ohlendorf@patientenberatung.de)

Tempelhofer Weg 62, 12347 Berlin

Telefon: +49-(0)30-868721-140  
Email: [presse@patientenberatung.de](mailto:presse@patientenberatung.de)

Web: [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)  
[Pressebereich](#) | [Presseregistrierung](#)  
[Facebook](#) | [Twitter](#)

Geschäftsführer: Thorben Krumwiede  
HR-Niederlassung Köln, Amtsgericht Köln,  
HRB-Nr. 85475