



Der Beauftragte der Bundesregierung
für die Belange der Patientinnen und Patienten
sowie Bevollmächtigter für Pflege



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD



G20 GERMANY 2017
HAMBURG

Gemeinsame Pressemitteilung

Berlin, 23. Juni 2017

Hausanschrift

Friedrichstraße 108, 10117 Berlin

Postanschrift

11055 Berlin

Tel +49 (0)30 18441-3420

Fax +49 (0)30 18441-3422

Pflege-

www.patientenbeauftragter.de

www.pflegebevollmaechtigter.de

„Monitor Patientenberatung 2016“ zeigt aktuelle Herausforderungen des Gesundheitssystems aus Sicht der Patienten auf

Der Patientenbeauftragte und Pflegebevollmächtigte der Bundesregierung, **Staatssekretär Karl-Josef Laumann**, stellt heute in Berlin gemeinsam mit **Thorben Krumwiede**, Geschäftsführer der **Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD)**, den „Monitor Patientenberatung 2016“ der UPD vor. Auf der Basis von rund 94.000 Beratungen im Jahr 2016 macht dieser sehr deutlich, auf welche Probleme und Herausforderungen die Patienten im deutschen Gesundheitssystem stoßen. Besondere Beratungsschwerpunkte zeigen sich dabei unter anderem beim Krankengeld, bei Behandlungsfehlern, bei der Inanspruchnahme von Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL), beim Einsichtsrecht in die Patientenakte und bei zahnmedizinischen Leistungen.

Zum Thema **Krankengeld** suchten Patienten im vergangenen Jahr mehr als 10.000 Mal Rat bei der UPD. Diese hat dabei insbesondere zwei Problemlagen identifiziert: Erstens bestehe nach wie vor ein Risiko, den Krankengeldanspruch zu verlieren, weil es Lücken bei der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung gebe. Dieses Risiko sei nicht nur den Versicherten, sondern auch den Leistungserbringern oftmals nicht bewusst. Daher müssten die Krankenkassen zu mehr Transparenz und Information verpflichtet werden. Die zweite Problemlage zeige sich bei der Beurteilung der Arbeitsunfähigkeit nach Aktenlage durch Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK). Dessen Arbeit werde hier als wenig patientenorientiert empfunden. Die UPD empfiehlt daher eine sorgfältigere Prüfung

der Akten auf Aktualität und eine Stärkung der persönlichen Begutachtung durch die Mitarbeiter des MDK. Bei psychischen Erkrankungen müsse diese sogar verpflichtend sein.

Laumann unterstützt die beiden Vorschläge der UPD: „Transparenz ist die Grundlage für Vertrauen. Und das braucht unser Gesundheitssystem und gerade auch die Krankenkassen. Außerdem kann es nicht sein, dass Patienten ihren Krankengeldanspruch verlieren und damit womöglich in massive finanzielle Nöte geraten, nur weil sie nicht richtig informiert wurden. Was die Rolle des MDK anbelangt: Auch mir gegenüber sagen viele Versicherte, dass sie den MDK als verlängerten Arm der Krankenkassen empfinden. Patienten müssen jedoch ohne jeden Zweifel darauf vertrauen können, dass der MDK grundsätzlich unabhängig und neutral aufgestellt ist. Daher bin ich der Meinung: Der MDK muss sowohl personell als auch inhaltlich neu organisiert und von den Kranken- und Pflegekassen gelöst werden.“

Auch im Hinblick auf mögliche **Behandlungsfehler** suchten Patienten im vergangenen Jahr vergleichsweise häufig Rat bei der UPD – und zwar fast 4.700 Mal. Dabei stellt die UPD unter anderem fest, dass es Ratsuchende als entmutigend finden, dass die Beweislast für den Behandlungsfehler bei ihnen liegt. „Es gibt Informations- und Kommunikationsdefizite im Verhältnis zwischen Patienten und Ärzten: Ratsuchende fühlen sich oftmals nicht ernst genommen und mit ihren Fragen und Problemen alleine gelassen“, sagt Thorben Krumwiede, UPD-Geschäftsführer.

Vor diesem Hintergrund erneuert Laumann seine Forderung nach Erleichterungen bei der Beweislast: „Bisher müssen Betroffene zweifelsfrei nachweisen, dass ein Behandlungsfehler Ursache für einen erlittenen Schaden ist. Ein solcher Nachweis ist in der Medizin jedoch kaum zu führen. Deshalb muss es künftig reichen, wenn der Zusammenhang zwischen Behandlungsfehler und Schaden überwiegend wahrscheinlich ist.“ Zugleich unterstützt Laumann die Forderung der UPD nach einem offeneren Umgang der Ärzte mit vermuteten oder tatsächlichen Behandlungsfehlern. „Der schlimmste Fehler ist der, der verschwiegen oder sogar vertuscht wird. Denn aus ihm kann man nicht lernen. Wir brauchen eine Fehlerkultur, die weder skandalisiert noch bagatellisiert, sondern die transparent aufarbeitet, was geschehen ist“, sagt Laumann.

Knapp 1.600 Mal wandten sich Bürger an die UPD, um sich über das **Einsichtsrecht in die Krankenunterlagen** beraten zu lassen. Dabei sei immer wieder geschildert worden, dass

Ärzte die Einsichtnahme pauschal verweigern, einschränken, hinauszögern oder sogar hohe Kosten ankündigen. Nach Ansicht von Laumann ist das ein unhaltbarer Zustand: „Mit dem Patientenrechtegesetz ist das Einsichtsrecht glasklar geregelt worden. Und die Ärzte müssen dem ohne Wenn und Aber nachkommen. Wir können das Problem zugleich damit lösen, indem wir die Digitalisierung weiter vorantreiben: In Zukunft muss jeder Patient, wenn er es denn will, automatisch Einsicht in die Krankenunterlagen bekommen – eben dadurch, dass er sie jeweils aktuell auf seiner elektronischen Gesundheitskarte hat.“

„Mit dem Bericht zeigen wir kompakt und verständlich, wie die Bürger unser Gesundheitssystem derzeit erleben. Die UPD will auf diese Weise auch als Seismograf für grundlegende Problemlagen dienen und dazu beitragen, dass unser Gesundheitssystem noch patientenfreundlicher wird“, sagt UPD-Geschäftsführer Krumwiede. Die für die unterschiedlichen Bereiche jeweils Verantwortlichen müssten nun entscheiden, welche Verbesserungen auf den Weg gebracht und wie Verbesserungen umgesetzt werden könnten.

Der „Monitor Patientenberatung 2016“ sowie die Unterlagen der Pressekonferenz zur Vorstellung des Berichts sind im Internet sowohl auf der Seite des Patientenbeauftragten (www.patientenbeauftragter.de) als auch auf der Seite der UPD (www.patientenberatung.de) abrufbar.

Kontakt Patientenbeauftragter:

Axel Birkenkämper
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Friedrichstr. 108
10117 Berlin

Telefon: 030-18 441-3739
Mobil: 0160-840 49 69
Telefax: 030-18 441-3422

Mail:
axel.birkenkaemper@bmg.bund.de

Kontakt UPD:

Jann G. Ohlendorf
Sprecher UPD Patientenberatung
Deutschland gGmbH

Tempelhofer Weg 62
12347 Berlin

Telefon: 030-868 72 11 25
Mobil: 0162-408 32 85
Telefax: 030-868 72 11 99

Mail:
jann.ohlendorf@patientenberatung.de