



## Hintergrund: Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

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

Ihr Beratungsangebot zu gesundheitlichen, gesundheitsrechtlichen und sozialrechtlichen Fragen erfüllt die Patientenberatung unter der Trägerschaft der UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH im gesetzlichen Auftrag bürgernah, verständlich, neutral, unabhängig und auf wissenschaftlicher Grundlage.

Zum gesetzlichen Auftrag der Patientenberatung laut § 65b des Sozialgesetzbuchs V gehört neben der Verpflichtung auf Neutralität und Unabhängigkeit der Beratung außerdem, Politik und Entscheidungsträger im Gesundheitswesen über Fehlentwicklungen zu informieren und insgesamt die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken.

Die Beratung der UPD ist für alle Menschen in Deutschland zugänglich – egal, ob sie gesetzlich, privat oder nicht krankenversichert sind. Die unabhängige, neutrale, kostenfreie und evidenzbasierte Beratung erbringt die UPD im persönlichen Gespräch, per Telefon, Post, E-Mail und über Social Media Kanäle, um eine möglichst bedarfsgerechte Erreichbarkeit für jedermann zu gewährleisten. Über lokale Beratungsstellen und Service-Mobile ist die UPD zudem in ganz Deutschland präsent und sorgt dafür, dass ihr Angebot von immer mehr Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden kann.

## Führung, Finanzierung & Überprüfung

Geschäftsführer der UPD ist Thorben Krumwiede. Finanziert wird die Arbeit der UPD gemäß § 65b des Sozialgesetzbuchs V mit Fördergeldern durch den GKV-Spitzenverband (Spitzenverband Bund der Krankenkassen). Der Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) unterstützt die UPD über die gesamte Förderperiode mit zusätzlichen Fördermitteln für die fremdsprachliche Beratung. Als Garant und Kontrollorgan einer hohen Beratungsqualität und Neutralität steht der UPD ein wissenschaftlicher Beirat unter Vorsitz des Patientenbeauftragten der Bundesregierung zur Seite. Die unabhängige und neutrale Beratung der UPD wird zudem laufend von einem Auditor, der Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbh (gsub) in Berlin, überprüft.

## Selbstverständnis

Grundsätzlich versteht sich das Angebot der UPD als Ergänzung, keinesfalls aber als Ersatz zur individuellen Beratung durch Ärzte und zur konkreten Rechtsberatung durch Anwälte und Schlichtungsstellen oder zur bewährten Arbeit von Selbsthilfegruppen und anderen Einrichtungen des Gesundheitssystems.

**Bürgernah. Erreichbar. Qualifiziert:** Die Angebote der UPD sind so angelegt, dass sie von den Ratsuchenden möglichst unkompliziert in Anspruch genommen werden können – sei es nach Terminvereinbarung in einem der mehr als 130 lokalen Beratungsangebote, via Post, Fax, Mail oder per Telefon. Das qualifizierte und qualitätsgesicherte Angebot der UPD steht somit über viele Wege und flankiert durch sehr gute und lange telefonische Erreichbarkeit zur Verfügung.



## Bürgernah.

Eine persönliche Vor-Ort-Beratung ist der UPD durch gezielte Angebote in vielen, darunter auch kleineren Städten, möglich. Insgesamt gibt es 30 Vor-Ort-Beratungsstellen und drei UPD-Beratungsmobile, die einmal pro Quartal zusätzlich mehr als 100 weitere Städte besuchen. Damit ist die UPD in mehr als 130 Städten präsent. In besonderen Situationen, beispielsweise aufgrund der Pflegebedürftigkeit eines Angehörigen, ist auch eine Beratung bei Ratsuchenden zuhause möglich.

Ergänzt wird das bürgernahe Vor-Ort-Beratungsangebot durch weitere Kanäle: So können sich Ratsuchende nicht nur persönlich oder telefonisch beraten lassen, sondern auch per Email, Post, Fax oder über die UPD-App mit den Beraterinnen und Beratern in Kontakt treten.

## Erreichbar.

Die telefonische Beratung der UPD steht montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr unter der aus allen Netzen kostenfreien Rufnummer 0800 011 77 22 zur Verfügung. Ein telefonisches Beratungsangebot gibt es auch auf Türkisch unter 0800 011 77 23 und Russisch unter 0800 011 77 24 montags bis samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr sowie im Rahmen eines Pilotprojektes auch auf Arabisch unter 0800 33 22 12 25 (dienstags von 11.00 bis 13.00 und donnerstags von 17.00 bis 19.00 Uhr).

Darüberhinaus gibt es die UPD-App für IOS und Android, über die beispielsweise Rückruf- oder Vor-Ort-Termine vereinbart werden können.

Weitere Informationen, auch zu Online-Beratungsmöglichkeiten, erhalten Ratsuchende auf der Website der UPD unter [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de).

## Qualifiziert.

Die Beraterinnen und Berater der UPD sind für ihre anspruchsvollen Beratungsaufgaben umfassend qualifiziert; die Beratungsqualität der UPD wird im Rahmen des internen Qualitätsmanagements ständig kontrolliert und extern von der Prognos AG evaluiert.

Neben medizinischen Fachteams und Ärzten unterschiedlicher Fachrichtungen gehören auch Juristen und Sozialversicherungsfachangestellte zum UPD-Beratersteam. Alle Berater – egal, wo Sie sich gerade in Deutschland aufhalten – greifen für die Beratung auf Informationen zu, die leitliniengerecht, evidenzbasiert und auf Basis aktueller Rechtsprechung erstellt sind. Damit ist sichergestellt, dass die Beratung immer auf dem gleichen, hohen Niveau angeboten werden kann.

Stand: Februar 2017

---

### Pressekontakt

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)

**UPD Patientenberatung  
Deutschland gGmbH**

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