

Tale  
Kiel, 17.07.2015

Pressesprecher Per Dittrich, Tel. (04 31) 988 13 83

Düsternbrooker Weg 70  
24105 Kiel

Tel. (04 31) 988 13 80  
Fax (04 31) 988 13 82

Norderstraße 74  
24939 Flensburg

Tel. (04 61) 144 08 300  
Fax (04 61) 155 08 305

E-Mail: [info@ssw.de](mailto:info@ssw.de)

## **Zu Protokoll gegeben: Dieser Verlust an Kompetenz und Sachverstand ist nur schwer zu verkräften**

*Zu Protokoll gegeben: Flemming Meyer zu TOP 34B - Unabhängige  
Patientenberatung sicherstellen*

*„In Pappe geschnitten: Wes Brot ich ess, des Lied ich sing. Sanvartis hat  
überhaupt keinen Anreiz, unabhängig von den Krankenkassen zu beraten“*

Die Patientenberatung soll in Schleswig-Holstein folgendermaßen aussehen:  
Wenn Sie eine Beratung möchten, drücken sie die Eins. Möchten Sie eine  
individuelle Gesundheitsleistung prüfen lassen, drücken sie die Zwei.

Das ist die Zukunft, wie sie die Bundesregierung in der Patientenberatung  
sieht. Eine Beratung, die zentral von einem Duisburger Callcenter erfolgt.  
Bezahlt wird diese Standardverschlechterung ausgerechnet von denen, die  
von einer Beratung profitieren sollen, von den Beitragszahlern und  
Beitragszahlerinnen der Krankenkassen. Die regionale Beratung, die derzeit  
noch persönlich möglich ist, wird zugunsten des Gewinners des  
Bieterwettbewerbs um die Dienstleistung der unabhängigen  
Patientenberatung beendet. Sicherlich ist es kein Zufall, dass der

Patientenberater der Bundesregierung, Staatssekretär Karl-Josef Laumann, der diese Entscheidung zugunsten von Sanvartis getroffen hat, auch aus Nordrhein-Westfalen kommt. Dort ist Sanvartis nämlich tätig.

Persönliche Beratung in allen Fragen rund um die Gesundheit ist alternativlos. Patienten und Angehörige möchten, dass sich das gegenüber Zeit nimmt und ihnen Vertrauen schenkt. Gesundheit ist kein Massengut, das man einfach in Serie herstellen kann. Telefon-Beratung ist anonym und benachteiligt alle Patienten, denen es nicht gelingt, ihr Anliegen wortgewandt auf den Punkt zu bringen. Gerade ältere Patienten benötigen einen gewissen Anlauf, bis sie sagen, wo der Schuh drückt. Manchmal muss man auch zwischen den Zeilen lesen können. Alles das fällt flach bei einer Callcenter-Beratung, die keine personelle Kontinuität garantiert. Jeder neue Anruf wird zu einem anderen Agenten weitergeleitet. Eine Beratung am Hörer wird darüber hinaus von vielen älteren Menschen gemieden, weil sie aufgrund ihres eingeschränkten Hörvermögens einfach nicht alles verstehen können. Sie sprechen lieber mit jemandem, den sie auch sehen können. Darum ist eine Beratung mittels eines Callcenters völlig falsch. Fazit: die Entscheidung für Sanvartis ist eine Entscheidung am Klientel vorbei.

Aber auch die Unabhängigkeit der Beratung ist zweifelhaft. Ich habe noch einmal zur Sicherheit im Duden nachgesehen. Unabhängig bedeutet, dass man nicht von jemandem abhängig ist, dass man frei und für sich bestehend handelt. Genau das kann Sanvartis nicht. Der Konzern arbeitet für die Krankenkassen; zum Beispiel für die AOK Sachsen-Anhalt, wie ganz offen als Referenz auf der Sanvartis-Homepage angegeben wird. Das Geschäftsergebnis von Sanvartis, also der Gewinn, hängt von der Zufriedenheit der Krankenkassen als Sanvartis-Kunden ab. In Pappe geschnitten: Wes Brot ist ess, des Lied ich sing. Sanvartis hat überhaupt keinen Anreiz, unabhängig von den Krankenkassen zu beraten. Damit ist die Grundlage einer unabhängigen Patientenberatung nicht gegeben.

Aus beiden Gründen, der zentralen Callcenter-Beratung und der zweifelhaften Unabhängigkeit, ist die Vergabe an Sanvartis falsch. Darüber hinaus verlieren wir durch den Betreiberwechsel in Schleswig-Holstein erfahrene Beraterinnen und Berater. Dieser Verlust an Kompetenz und Sachverstand ist nur schwer zu verkraften.

Ich würde mich freuen, wenn mehr Bundesländer den Verlust ihrer regional verfügbaren, unabhängigen Beratungsqualität eine Absage erteilen würden. Bislang ist der ganze Vorgang allerdings nur eine Randnotiz: eine weitere Seite im Buch mit dem Titel Gesundheitspolitik muss sparen. Vor diesem Hintergrund ist mir natürlich völlig klar, dass sich in Berlin niemand von

unserem donnernden Signal eines Dringlichkeitsantrags aus der Ruhe bringen lässt. Zumal die Entscheidung bereits für Montag ansteht. Dennoch sollten wir über unsere heutige Debatte hinaus sicherstellen, dass sich so eine Entscheidung nicht wiederholt. Darum schlagen wir eine Änderung des Sozialgesetzbuches vor. Ich hoffe, dass wir damit mittelfristig wieder den Beratungsstandard bekommen werden, den wir gerade einbüßen.