

Thorben Krumwiede  
ist Geschäftsführer  
der Unabhängigen  
Patientenberatung  
Deutschland  
mit Sitz in Berlin.



Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) ist eine gemeinnützige Einrichtung. Mit kostenfreien, unabhängigen und neutralen **Beratungsangeboten** hilft sie Ratsuchenden, sich im deutschen Gesundheitssystem zurechtzufinden.

# Wer steckt eigentlich hinter ...

**E**ine alleinerziehende Mutter hatte erfolglos versucht, einen Antrag auf Haushaltshilfe für drei Wochen nach einem geplanten Krankenhausaufenthalt bei ihrer gesetzlichen Krankenkasse genehmigen zu lassen. Die Krankenkasse lehnte die Hilfe ab und die Ratsuchende legte gegen die Entscheidung der Kasse Widerspruch ein. Das bedeutet, dass die Ratsuchende Ihre Argumente für Ihren Antrag nochmals der Krankenkasse schriftlich erklärt. Der Widerspruch ist gutes Recht jedes und jeder Versicherten. Der Verwaltungsrechtsweg sieht in diesen Fällen vor, dass die vorgetragene Gründe durch einen speziellen Ausschuss der Krankenkasse zu prüfen sind.

Doch noch vor der Prüfung durch den Widerspruchsausschuss meldete sich ein Sachbearbeiter der Kasse. Per Brief schlug er vor, den Widerspruch zurückzunehmen. Denn der habe ohnehin wenig Erfolgsaussichten. Die Kasse sei aber bereit, für nur eine Woche die Haushaltshilfe zu bezahlen. Ein Formblatt für die Rücknahme des Widerspruchs und ein Freiumschlag lagen dem Schreiben bei.

Was der Ratsuchenden nicht bewusst war: Hätte sie dem Vorschlag zugestimmt und das Formblatt an ihre Krankenkasse zurückgesendet, wäre ihr Widerspruch nicht weiter geprüft worden – und sie hätte keine weiteren Rechtsmittel wie beispielsweise den Gang vor das Sozialgericht einlegen können.

Gut, dass die Ratsuchende sich rechtzeitig an uns gewandt hat. Unser Beratungsteam konnte die Frau beruhigen: Das Schreiben könne sie getrost ignorieren und die Entscheidung durch den Widerspruchsausschuss

abwarten. Der Ausschuss gab ihr später Recht und sie bekam die Hilfe für den vollen beantragten Zeitraum zugebilligt.

Die alleinerziehende Mutter ist kein Einzelfall. Bei uns melden sich viele Ratsuchende mit ähnlichen Schreiben und ähnlich gelagerten Fällen. Wo es im Gesundheitswesen besonders knirscht, das erleben wir jeden Tag sehr direkt – und Fragen zu Leistungsansprüchen liegen in unseren Beratungen seit Jahren an der Spitze. Ohnehin entfallen zwei Drittel der Beratungen auf gesundheitsrechtliche Themen, wobei hierbei natürlich auch andere Themen, wie etwa Fragen zur Berechnung des Krankengeldes, eine wichtige Rolle spielen. Die Versicherten fühlen sich allein gelassen oder schlecht informiert. Unser Gesundheitssystem ist kompliziert und kann gerade kranke Menschen schnell überfordern.

Unsere Beraterinnen und Berater, die telefonisch an 80 Stunden pro Woche und darüber hinaus auch auf schriftlichem Wege und an mehr als 130 Standorten vor Ort für die Menschen da sind, erfahren daher viel Dankbarkeit. Doch selbst nach bald zwei Jahrzehnten Patientenberatung gilt noch immer: Längst nicht jeder kennt die Beratungsangebote der Patientenberatung. Das ist schade, denn die UPD kann von allen Menschen in Deutschland genutzt werden. ■

Weitere Informationen finden Sie unter:  
[www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)