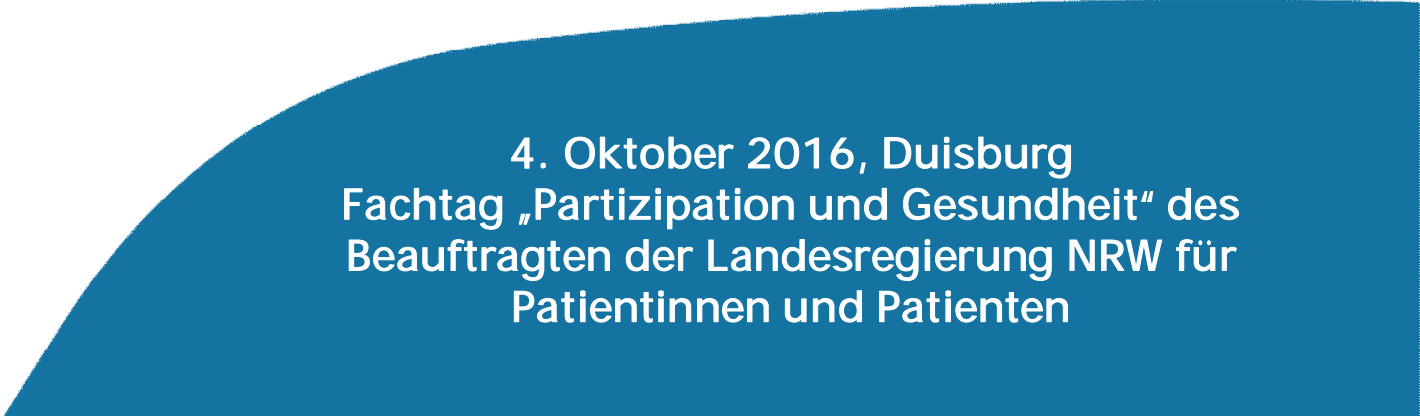




## **Reden hilft!? – Partnerschaftliche Kommunikation in der professionellen Beziehung zu Patientinnen und Patienten als Voraussetzung für mehr Partizipation**

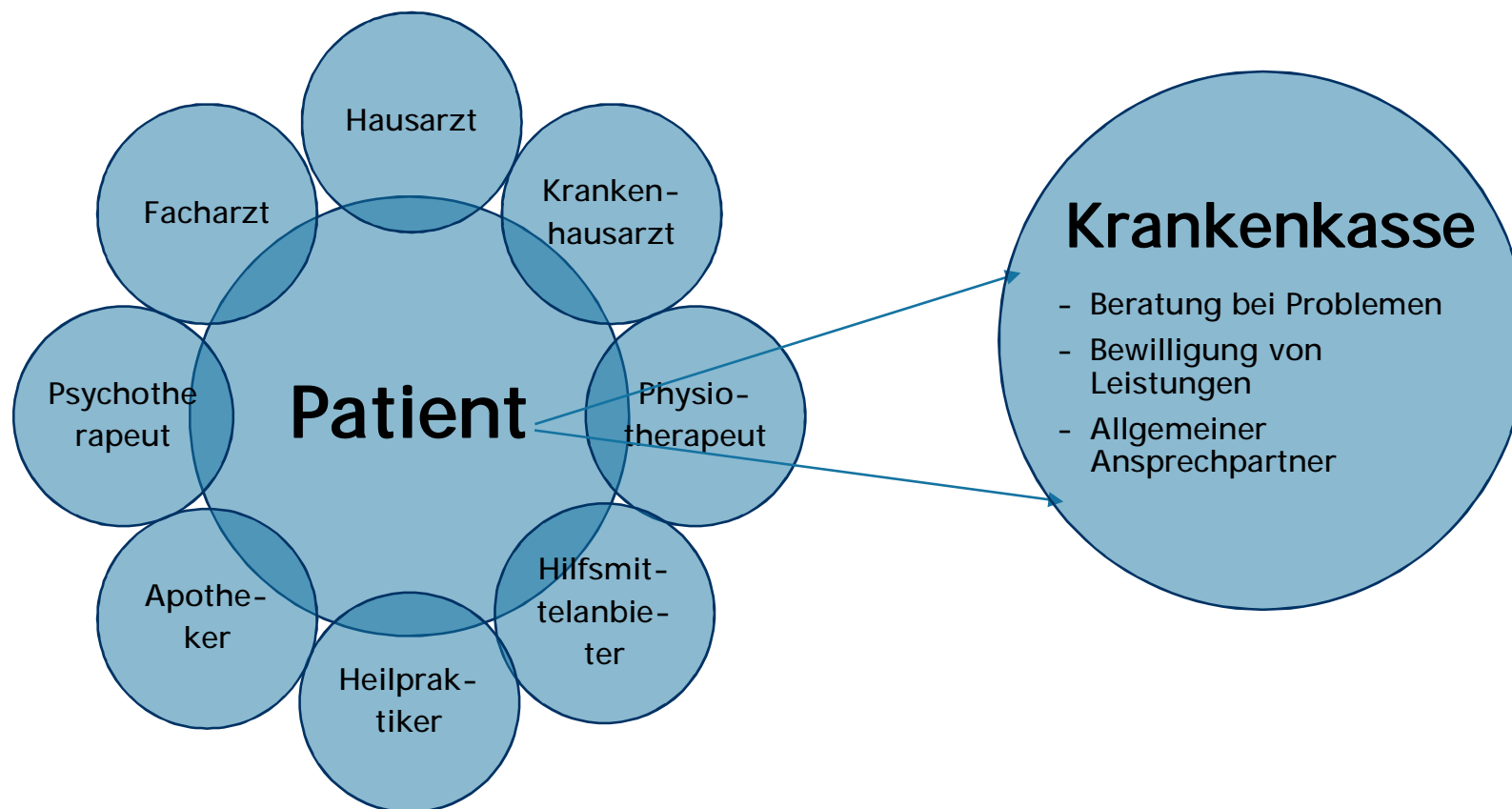
**- aus Sicht der Krankenkassen -**

Dirk Ruiss, Leiter der Landesvertretung  
des Verbandes der Ersatzkassen e. V. (vdek) in NRW



4. Oktober 2016, Duisburg  
Fachtag „Partizipation und Gesundheit“ des  
Beauftragten der Landesregierung NRW für  
Patientinnen und Patienten

# Das Beziehungsgeflecht der Patientinnen und Patienten im Versorgungssystem



# Die Krankenkassen haben ihre Versicherten im Blick – Prinzipien des GKV-Systems

## Solidarität

- Leistung nach individuellem Bedarf
- Beitrag nach Leistungsfähigkeit
- Altersunabhängigkeit
- Familienversicherung

## Selbstverwaltung

- Krankenkassen sind selbstverwaltete Körperschaften des öffentlichen Rechts
- Versicherte bestimmen über die Sozialwahlen mit
- Verwaltungsrat besteht mind. zur Hälfte aus Versichertenvertretern

## Wettbewerb

- seit 1996 zwischen allen Kassen
- Wahlfreiheit der Versicherten
- Wettbewerb um gute Versorgung und guten Service



## Wenn es zu Problemen kommt – Wege des Widerspruchs bei Krankenkassen

- bei Ablehnung oder Teilablehnung einer Leistung: Versicherte können offiziell Widerspruch einlegen
- Beratung über Widerspruch und Überprüfung der Entscheidung der Krankenkasse
- Widerspruchsausschuss: gewählte Vertreter der Versicherten
- Revidierung der Entscheidung möglich
- Bei Ablehnung: Klage beim Sozialgericht möglich



## Fundierte Ausbildung der Krankenkassenmitarbeiter

- i.d.R. Sozialversicherungsfachangestellte
- Ständige Weiterqualifizierung nach Sachgebiet
- Regelmäßige Schulungen für alle gängigen Leistungen oder Spezialschulungen
- Berater in den Kundenzentren: Kommunikationsschulungen, etwa zur Gesprächsführung am Telefon bzw. am Schalter
- Ziel: Versicherte umfassend informieren, beraten und mit ihnen auf Augenhöhe reden



## Beratung im Wandel der Zeit

### Früher Allrounder

- Antragsbearbeitung
- Einnahme der Beiträge
- Kontakt zu Versicherten
- Kontakt zu Arbeitgebern

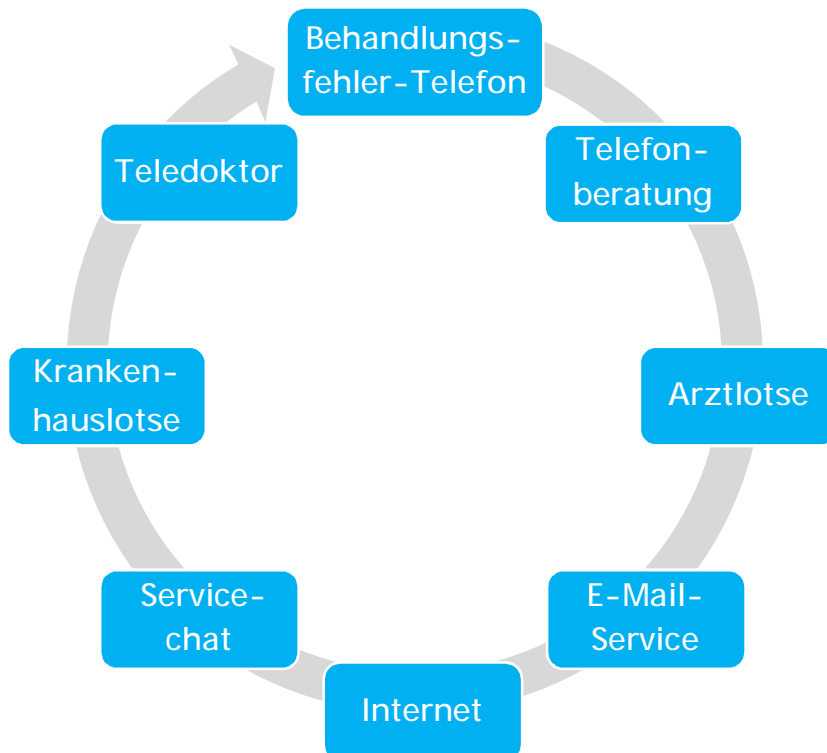
### Heute Spezialist

- Trennung von Sachbearbeitern und Kundenberatern
- Fachabteilungen:  
Krankengeldberechnung,  
Arzneimittel, Zahnersatz,  
Hilfsmittel etc.
- Fallmanager – Beratung des Erkrankten über Wege der Behandlung von A-Z

## Neue Beratungswünsche



## Neue Angebote





## Neue Kommunikationswege der Kassen mit ihren Versicherten

Nachfrage und Angebot – ein kontinuierlicher Wandel

- Twitter
- Facebook
- App
- Newsletter
- Hotlines
- Chat





# Der Patient als selbstbewusster, autonomer Gesprächspartner – Das Patientenrechtegesetz und ...

## ... das Verhältnis zum Arzt

- stärkt die Rechte bei Behandlungsfehlern von Ärzten
- führt Beschwerdemanagement in Krankenhäusern ein
- schreibt Beratung durch Ärzte fest (medizinische und wirtschaftliche Aspekte der Behandlung)
- Einsicht in Patientenakten und Behandlungsunterlagen



## Das Patientenrechtegesetz und ...

### ... das Verhältnis zur Krankenkasse

- Fristen für die Bearbeitung von beantragten Leistungen – je nach Fall 3 bis 6 Wochen
- Information des Versicherten, wenn die Frist nicht eingehalten wird
- Nach Fristablauf: Versicherter kann die Leistung selbst beschaffen; Krankenkasse trägt Kosten



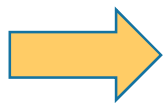
## Wenn es zu Problemen kommt – Unterstützung der Krankenkassen am Beispiel Behandlungsfehler

- Klärung möglicher Schadenersatzansprüche
- Beratung über die nötigen Schritte: Situation klären, Nachweise bringen, Ansprüche durchsetzen
- Medizinische Gutachten zur Erleichterung der Beweisführung der Versicherten
- Behandlungsfehler-Hotline



## Der Patient zwischen den Systemen - Beispiel IGeL

- Ärzte bieten IGeL an („Selbstzahlerleistungen“)
- sie müssen genau angeben, wie hoch die Kosten sind und den Patienten Zeit für die Entscheidung geben
- Krankenkassen zahlen IGeL i.d.R. nicht, da medizinischer Nutzen und Zweckmäßigkeit nicht nachgewiesen
- Patient ist in einer „Drucksituation“, „Augenhöhe“ nicht gegeben



Unabhängige Beratung nutzen, etwa  
[www.igel-monitor.de](http://www.igel-monitor.de), [www.gesundheitsinformation.de](http://www.gesundheitsinformation.de),  
Krankenkasse, Verbraucherzentrale



## Fazit: Partizipation braucht Aufklärung und Vertrauen

- Patienten haben größeres Informationsbedürfnis als früher; sowohl gegenüber dem Arzt als auch der Krankenkasse
- Sicherheit und Unsicherheit steigt gleichzeitig
- Auftrag der GKV: qualitätsgesicherte, fachlich fundierte Information, Beratung und Unterstützung
- Auftrag des Arztes: Erwartungshaltung ernst nehmen, Partizipationswunsch für eine gute Behandlung nutzen
- Reden hilft! – meistens! Aber auch nicht immer!

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Dirk Ruiss  
Leiter der Landesvertretung  
Landesvertretung Nordrhein-Westfalen  
Tel.: 0211 / 38410 - 11, Fax: 0211 / 38410 - 20, [dirk.ruiss@vdek.com](mailto:dirk.ruiss@vdek.com)