



# Vorstellung der neuen Unabhängigen Patientenberatung Deutschland

Tomasz Tomczyk,  
Leiter Beratungsstandorte  
und Gesundheitsnetzwerke

22. Juni 2016



**Eine gute Idee noch  
besser machen**

**Mehr**

**Fachkompetenz**

**Erreichbarkeit**

**Bürgernähe**

**Service**

**Qualität**

**Transparenz**



# Mehr FACHKOMPETENZ: Die Beratungszentrale der UPD

Juristische und medizinische Spezialisierung für fundierte Beratungen

## Rechtliche Fachabteilung

**INHALTE:** Sozialversicherungs-, Patienten-, Medizin-, Betreuungs-, Versicherungsrecht

**LEITUNG:** Rechtsanwalt für Medizin/Sozialrecht

**MITARBEITER:** Sozialversicherungs-, Justiz-, Rechtsanwaltsfachangestellte



## Medizinische Fachabteilung

**INHALTE:** Pharmazie, Augenheilkunde, Chirurgie, Dermatologie, Allergologie, Gynäkologie, HNO, Innere Medizin, Neurologie, Orthopädie, Pädiatrie, Sportmedizin, Urologie, Zahnmedizin.

Experten für psychosoziale Beratung im Kontext einer Erkrankungssituation

**LEITUNG:** Facharzt/Apotheker

**MITARBEITER:** Fachpflegekräfte, MFA, PTA, Sozialarbeiter, Heilpädagogen, Psychologen, Sozialpädagogen

## Rechtsexperten

Inhalte wie oben auf Expertenlevel

## Medizinexperten

Inhalte wie oben auf Expertenlevel

# Mehr ERREICHBARKEIT: Beratungsstruktur der neuen UPD

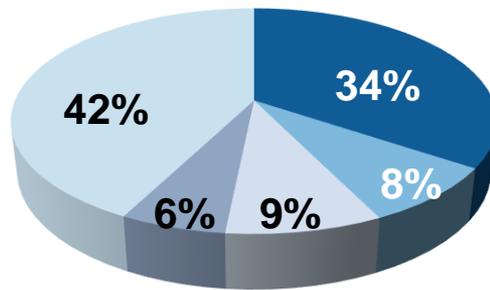
Alle Kanäle profitieren von der Fachkompetenz der Beratungszentrale



## Die aktuellen Top-Themen der Beratung

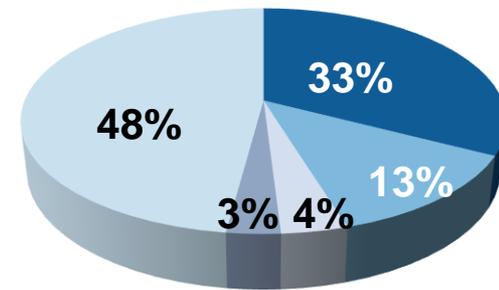
Ca. 20% der Ratsuchenden wenden sich mit einer medizinischen und 80% mit einer juristischen Fragestellung an die Patientenberatung

### rechtliche Fragestellungen



- Ansprüche gegenüber Krankenkassen
- Mitgliedschaft und Krankenkassenwechsel
- Rechte als Patient
- Beratung zu Behandlungsfehlern
- Sonstiges

### medizinische Fragestellungen



- Struktursuche
- Zahnersatz / Zahnimplantate
- Gastrointestinale Erkrankungen
- Arthrose
- Sonstiges



# Mehr BÜRGERNÄHE: Beratung in 130 Städten

Jeder kann die Beratung nach seiner individuellen Präferenz nutzen

- Ausbau der Vor-Ort-Beratung auf **30 Standorte** mit individuellem Beratungsangebot
- Standorte der Vor-Ort-Beratung sind u.a. in **öffentlichen Einrichtungen** (Bürgerämtern, Rathaus) und **Einrichtungen der Selbsthilfe** angesiedelt
- **3 UPD-Beratungsmobile** mit regelmäßiger Präsenz in über 100 Städten und Gemeinden





## Mehr SERVICE: Das UPD-Beratungsmobil

Die UPD-Mobile bieten eine persönliche Beratungsmöglichkeit in kleineren Städten und ländlichen Gebieten





## Mehr SERVICE: Das UPD-Beratungsmobil

Die Mobile bieten eine geschützte Beratungsumgebung und sind technisch mit der Beratungszentrale in Berlin verbunden





## Mehr SERVICE: Die neue UPD-App

Mit der UPD App wird die mobile Beratung von überall möglich

### ▪ UPD App

- App für iPhone und Android-Handys
- Persönliche Fallakte
- Terminvereinbarung für ein Gespräch mit einem Experten vor Ort oder telefonisch bzw. direkte Kontaktaufnahme



# Mehr SERVICE: Die neue UPD-App



Unabhängig. Neutral. Kompetent.



Telefonische  
Beratung



Dokumente  
übermitteln



Meine  
Anfragen-Übersicht



Beratung  
vor Ort



Neuigkeiten  
erfahren



Über  
die UPD

zurück

Neue Anfrage



**Kostenloser Rückruf** zu einem bestimmten Zeitpunkt? Geben Sie Ihre Telefonnummer ein und wählen Sie Ihren Wunschtermin aus.

Ihre Rückrufnummer

Ihr Wunschtermin



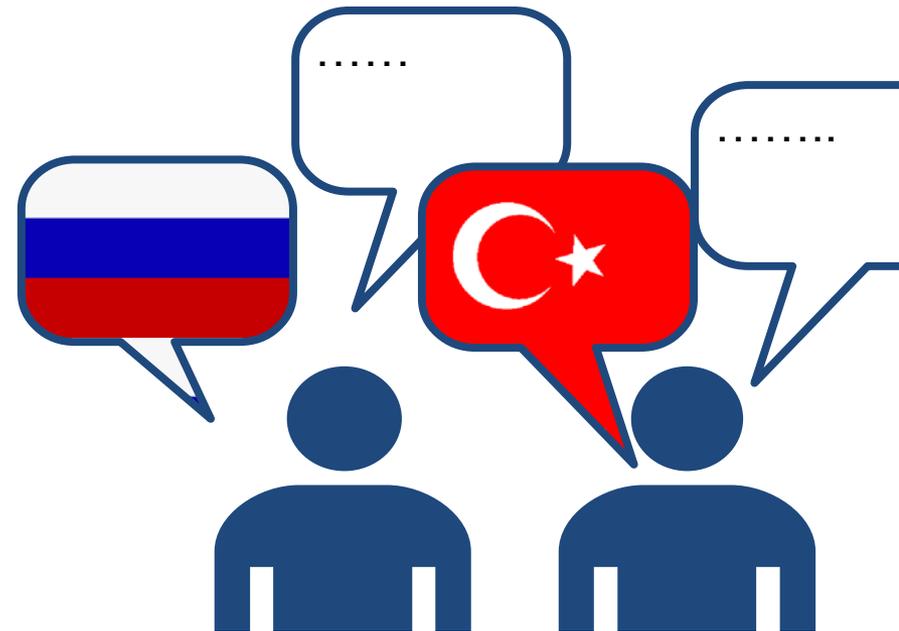
Terminierten Rückruf anfordern!

Datenschutz

# Mehr SERVICE: Keine Sprach-Barrieren in der Beratung

Das gesamte Expertenwissen auch in Russisch und Türkisch

- Professionelle Simultan-Übersetzung lässt alle Experten und alle Vor-Ort-Berater „fließend russisch und türkisch sprechen“
- Schriftlichen und digitale Angebote auch in Russisch und Türkisch
- Start eines Pilotprojektes „arabische Beratung“ seit Mai 2016



## Ausblick

Im April stellen wir weitere Angebote zur Verfügung

- **Ausbau der UPD Homepage [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)**
  - Übersetzung der Homepage in russisch und türkisch, damit erleichterter Zugang für vulnerable Zielgruppen
  - Implementierung einer Vorlese und Diktierfunktion für sehbehinderte Bürgerinnen und Bürger
  - Aufnahme der lokalen Vor-Ort Beratungsstellen
  - Ausbau des Informationsangebotes
- **Pilotprojekt Patientenberatung „arabisch“**



Vielen  
**Dank**