

Was macht die UPD?



Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) erfüllt einen gesetzlichen Auftrag. Sie informiert und berät Ratsuchende zu medizinischen oder (sozial-)rechtlichen Gesundheitsfragen.

Die Beratung der UPD erfolgt durch geschulte Berater wie Juristen, Ärzte, medizinische Fachkräfte oder Sozialversicherungsfachangestellte. Die vermittelten Informationen sollen Ihnen helfen, sich im deutschen Gesundheitssystem besser zurechtzufinden. Unser Ziel ist es, dass sie Entscheidungen im Hinblick auf Ihre persönlichen Gesundheitsfragen selbstbestimmt, eigenverantwortlich und auf informierter Grundlage treffen können.

Beratung und Service der UPD sind für Sie kostenfrei. Die Beratung ist unabhängig und neutral, wissenschaftlich basiert, kompetent, verständlich und für jeden Ratsuchenden zugänglich – egal ob gesetzlich, privat oder nicht krankenversichert.

Zu welchen Themen berät die UPD?

Unabhängig
 Weder Industrie und Krankenkassen noch andere Leistungserbringer, wie Behörden, haben Einfluss darauf, welche Informationen die UPD weitergibt.

Neutral
 Die Berater der UPD verstehen sich nicht als Therapeuten, sondern als Wegbegleiter. Das bedeutet, dass sie auf persönliche Ratschläge verzichten und auf die Entscheidung des Patienten keinen direkten Einfluss nehmen. Die ärztliche Behandlung, Beratung oder eine Therapie ersetzen sie nicht.

Wissenschaftlich basiert
 Die UPD informiert umfassend auf der Basis wissenschaftlich überprüfter Daten und aktueller Erkenntnisse. Dabei berücksichtigt sie offizielle Leitlinien, gesetzliche Grundlagen und die gültige Rechtsprechung.

Kompetent
 Die Mitarbeiter der UPD sind Experten aus verschiedenen medizinischen, rechtlichen oder sozialen Fachbereichen. Je nach Thema wird der für Sie am besten geeignete Experte/Berater zur Verfügung gestellt.

Verständlich
 Die Berater der UPD vermitteln die notwendigen Informationen in einer einfachen und für jeden verständlichen Sprache.

Die Berater der UPD beantworten Gesundheitsfragen aus allen medizinischen sowie (sozial-)rechtlichen Bereichen

Dazu gehören zum Beispiel

- Allgemeine Informationen und Fragen zu Krankheiten, Symptomen und Diagnosen
- Allgemeine Informationen zu Behandlungs- und Therapiemöglichkeiten
- Informationen zu Vorsorgeuntersuchungen und zur Früherkennung von Krankheiten
- Informationen und Beratung zu Patientenrechten, etwa bei Konflikten mit Ärzten oder Kostenträgern, wie Krankenkassen
- Beratung zu Leistungen der Kranken- und Pflegeversicherung
- Beratung zu den gesetzlichen Vorgaben bei Pflegebedürftigkeit
- Informationen zur Prophylaxe und zu einer gesunden Lebensführung
- Unterstützung bei der Suche nach Experten und Selbsthilfegruppen

Folgendes gehört nicht zum Beratungsangebot der UPD

- Ärztliche Untersuchungen
- Ärztliche Zweitmeinungen
- Therapieempfehlungen
- Anwaltliche Vertretung

So erreichen Sie uns

Für Ihre Anfragen auf Deutsch, Türkisch und Russisch stehen Ihnen unsere geschulten Berater zur Verfügung. Sie erreichen uns auf folgenden Wegen:

Telefonisch

- **Beratung Deutsch:**
0800 011 77 22 (gebührenfrei aus allen Netzen)
Zeiten: Mo – Fr 8,00 bis 22,00 Uhr, Sa 8,00 bis 18,00 Uhr
- **Beratung Türkisch:**
0800 011 77 23 (gebührenfrei aus allen Netzen)
Zeiten: Mo – Sa 8,00 bis 18,00 Uhr
- **Beratung Russisch:**
0800 011 77 24 (gebührenfrei aus allen Netzen)
Zeiten: Mo – Sa 8,00 bis 18,00 Uhr

Unsere Experten beraten Sie gern, auch wenn Sie lieber anonym bleiben möchten.

Persönlich vor Ort

Sie haben zwei Möglichkeiten, unseren Beratungs-Service vor Ort in Anspruch zu nehmen:

- **UPD Vor-Ort-Beratungsstellen:**
Die Adressen der 30 Vor-Ort-Beratungsstellen finden Sie auf www.patientenberatung.de
- **UPD Beratungsmobile**
Eine Übersicht über die 100 Städte, in denen die Beratungsmobile Halt machen, finden Sie auf www.patientenberatung.de

Terminvereinbarung:

Eine Beratung vor Ort oder im UPD Beratungsmobil ist nur nach vorheriger Terminvereinbarung möglich. Bitte vereinbaren Sie einen Termin unter der Telefonnummer **0800 011 77 25 (gebührenfrei aus allen Netzen)**.
Zeiten: Mo – Fr 8,00 bis 22,00 Uhr, Sa 8,00 bis 18,00 Uhr.
Oder per E-Mail an: terminvereinbarung@patientenberatung.de.

Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)



Online via Internetseite & App

- Das Online-Beratungsangebot sowie weitere Informationen finden Sie auf www.patientenberatung.de
- Über die UPD-App für iOS und Android können Sie z. B. Unterlagen abtrotzieren und an die UPD weiterleiten. Über den folgenden QR-Code gelangen Sie zur App:

Per Fax

Senden Sie ein Fax an die Nummer **0800 33 22 12 24 (gebührenfrei)**

Bitte beachten Sie, dass wir aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht mit einem Fax antworten können und deswegen Ihre Telefonnummer für einen Rückruf benötigen.

Postalisch

**UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH
Tempelhofer Weg 62
12347 Berlin**

Bitte schicken Sie uns keine Original-Unterlagen mit der Post zu, sondern ausschließlich Kopien. Wir können leider keine Rücksendung Ihrer Unterlagen vornehmen.

Herausgeber

UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH
(gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung)

Tempelhofer Weg 62
12347 Berlin
Tel.: 0800 011 77 22
E-Mail: info@patientenberatung.de

(Bitte beachten Sie, dass über diese E-Mail-Adresse keine gesundheitlichen oder rechtlichen Beratungsfragen beantwortet werden können.)

Geschäftsführer: Thorben Krumwiede
HRB-Nr.: 85475 / Amtsgericht Köln
UST-ID-Nr.: DE815606055
Inhaltlich verantwortlich: Thorben Krumwiede
Bildnachweise: ThinkstockPhotos, 487692979_cyan066,
ThinkstockPhotos, 486484225_Wavebreakmedia Ltd
Stand: April 2016



Unabhängig. Neutral. Kompetent.

