

Callcenter statt UPD - Teil des Prozesses zur Kommerzialisierung aller Lebensbereiche?

DAZ wendet sich erneut gegen Umstrukturierungspläne für die Unabhängige Patientenberatung

Berlin, den 18. August 2015. Leider hat der aus verschiedenen Bereichen des Gesundheitswesens vorgetragene Protest gegen Pläne zur Neuformierung der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) nicht zu einer nachdenklichen Reaktion des Bundesministeriums für Gesundheit geführt. Lediglich eine formelhafte, inhaltsarme Antwort, die die Planung in allen Punkten rechtfertigt und im Übrigen die Protestführer als uninformiert und damit in ihrem Protest unqualifiziert darstellt, wurde herausgegeben.

Der Deutsche Arbeitskreis für Zahnheilkunde (DAZ) e.V., ein zahnärztlicher Berufsverband, fordert, die bewährte Arbeit der UPD in der persönlichen Beratung weiter auszubauen und die telefonische Beratung der Patienten bei den Personen zu belassen, die auch die persönliche Beratung durchführen. Auch möglicherweise qualifiziertes Personal in einem geplanten Callcenter kann eine persönliche Beratung im direkten Kontakt nicht ersetzen. Die Beratungsqualität, die nachvollziehbare Unabhängigkeit und der Erkenntnisgewinn aus den Beratungen für die Steuerung im Gesundheitswesen stehen auf dem Spiel.

Dass überhaupt jemand auf die Idee kommen kann, eine Gesundheitsberatung mit Qualitätsanspruch zu technisieren und zu formalisieren, wie es mit der Beratung durch ein Callcenter geplant ist, muss wohl im Zusammenhang mit dem Zeitgeist gesehen werden. Die angestrebte zeitliche Ausweitung des Angebotes stellt zwar mehr Quantität zur Verfügung; dies hat jedoch nichts mit Qualität zu tun.

Der DAZ bemüht sich darum, dem Zeitgeist, der geprägt ist von kurzfristigem Effizienzdenken, Technikgläubigkeit, Machbarkeitsfantasie und Aktionismus, die Bedürfnisse der realen Patienten nach Zuwendung und der realen Medizinberuflichen nach angemessenen Arbeitsbedingungen in der realen Welt der Gesundheitsdienstleistung, die als Teil der Daseinsvorsorge keine Ware ist, gegenüber zu stellen.

Im Rahmen seiner diesjährigen Herbsttagung am 12. September in Berlin offeriert der DAZ allen gesundheitspolitisch Interessierten einen Vortrag zu dem inhaltlich nicht sehr weit entfernten Thema „**Die Auswirkungen europapolitischer Entwicklungen auf die Arbeit der Zahnärzte in Deutschland**“.

Referent ist der Präsident der Berliner Zahnärztekammer Dr. Wolfgang Schmiedel, der sich für das Thema Zahnmedizin und Europa bereits seit einiger Zeit sehr engagiert.

Tagungsort ist die Alte Feuerwache, Axel-Springer-Str. 40-41, 10969 Berlin. Die Veranstaltung beginnt um 10h und ist bei freiem Eintritt mit 2 Fortbildungspunkten bewertet.

Dr. Celina Schätze, DAZ-Vorsitzende, celina.schaetze@web.de

Deutscher Arbeitskreis für Zahnheilkunde (DAZ)

Kaiserdamm 97, 14057 Berlin

Tel: 030-302 30 10, Fax: 030-325 56 10

Mail: kontakt@daz-web.de, Internet: www.daz-forum.org