

## 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:

### Telefonische Beratung

- **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 gerne, 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](http://www.patientenberatung.de)
- **UPD Beratungsmobile**  
Eine Übersicht über die 100 Städte, in denen die Beratungsmobile Halt machen, finden Sie auf [www.patientenberatung.de](http://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

### Internetseite & App

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



### Fax

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

Bitte beachten Sie, dass wir aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht mit einem Fax antworten 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](mailto:info@patientenberatung.de)

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

Geschäftsführer: Thorben Krumwiede  
HRB-Nr.: 85475 / Amtsgericht Köln  
UST-ID-Nr.: DE815606055  
Inhaltlich verantwortlich: Thorben Krumwiede  
Bildnachweise: ThinkstockPhotos\_487692979\_cyano66,  
ThinkstockPhotos\_486484225\_Wavebreakmedia Ltd  
Stand: April 2016

## Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)



**Unabhängig. Neutral. Kompetent.**



## Was macht die UPD?



Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) erfüllt einen gesetzlichen Auftrag. Sie informiert und berät Ratsuchende zu gesundheitlichen sowie gesundheits- und sozialrechtlichen Fragen.

Die Beratung der UPD erfolgt durch geschulte Berater wie Juristen, Ärzte, medizinische Fachkräfte oder Sozialversicherungsfachangestellte. Die vermittelten Informationen sollen Sie in die Lage versetzen, sich im komplexen Gesundheitssystem zu orientieren. Unser Ziel ist es, dass Sie selbstständige Entscheidungen im Hinblick auf Ihre persönlichen Gesundheitsfragen treffen können.

Beratungen 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?

Die Berater der UPD beantworten Fragen aus allen gesundheitlichen sowie gesundheits- und sozialrechtlichen 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

### Unabhängig

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

### Neutral

Die Berater 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. Ihre Beratung ersetzt keine ärztliche Behandlung oder Beratung.

### 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.