

## **Patientenberatung im zahnärztlichen Bereich: Seriöse Angebote statt Internetbörsen und Zahntourismus**

Der medizinisch-technische Fortschritt in der Zahnmedizin ist rasant. Für viele Befunde bzw. Diagnosen gibt es eine wachsende Zahl von Therapiealternativen. Mit der Einführung des Systems befundbezogener Festzuschüsse für Zahnersatz im Jahr 2005 hat der Gesetzgeber gesetzlich Krankenversicherten die kontinuierliche Teilhabe an diesem medizinischen Fortschritt ermöglicht.

Natürlich können die Krankenkassen nicht jede mögliche Therapie voll finanzieren. Sie übernehmen Kosten für eine im internationalen Vergleich sehr gute Regelversorgung, individuelle Mehrleistungen trägt der Versicherte selbst. Die erweiterte Wahlfreiheit verstärkt das Bedürfnis der Patienten nach verlässlichen Informationen zur Behandlung. Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV) und die Bundeszahnärztekammer (BZÄK) setzen auf qualitativ hochwertige, kostenfreie Informations- und Beratungsangebote, um den berechtigten Wunsch der Patienten nach Entscheidungshilfen und Kostentransparenz zu erfüllen. Dazu existiert ein bundesweites Netzwerk, welches die Patienten unter anderem mit einem professionellen Zweitmeinungsmodell zur Erleichterung der Entscheidungsfindung bei Zahnersatzbehandlung im Festzuschusssystem unterstützt.

Diese Hilfsangebote für Patienten sollen auch Entwicklungen gegensteuern, die aus zahnmedizinischer Sicht problematisch sind. Planen Patienten eine Behandlung im Ausland, brauchen sie eine fundierte Beratung, um eine verlässliche Abwägung zwischen vermeintlicher Kostenersparnis und finanziellen oder gesundheitlichen Risiken treffen zu können. Ebenso problematisch sind auktionsähnliche Internetportale, in denen Patienten aufgefordert werden, einen von ihrem Zahnarzt erstellten Heil- und Kostenplan von anderen Zahnärzten unterbieten zu lassen. Dabei werden Angebote unterbreitet, ohne dass zuvor die medizinisch unerlässliche Untersuchung und Diagnostik sowie eine Beratung des Patienten stattgefunden hat.

Bundeszahnärztekammer

Chausseestr. 13 • 10115 Berlin

Tel.: (0 30) 4 00 05 - 0

Fax: (0 30) 4 00 05 - 200

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung

Universitätsstr. 73 • 50931 Köln

Tel.: (02 21) 40 01 - 0

Fax: (02 21) 40 40 35

## **Beratung in der zahnärztlichen Praxis**

Die Qualität und Intensität der Beratung in deutschen Zahnarztpraxen ist hoch. Das hat eine im Juli 2006 veröffentlichte Untersuchung des Institutes der Deutschen Zahnärzte für den Bereich der Zahnersatzbehandlungen im Jahr 2005 bestätigt.<sup>1</sup> Die Stellung des Patienten im Verhältnis zu seinem Zahnarzt hat sich in den letzten Jahrzehnten deutlich verändert. Begriffe wie ‚Patientensouveränität‘ oder ‚Empowerment‘ kennzeichnen eine Entwicklung, in deren Zentrum die stärkere Beteiligung von Patienten an medizinischen Entscheidungsprozessen steht. In der zahnärztlichen Praxis wird diese ‚partizipative Entscheidungsfindung‘ seit Jahren praktiziert. Ihre Bedeutung ist durch die Vielfalt der Therapiemöglichkeiten und die Eigenbeteiligung der Versicherten heute größer denn je. Sie ist ein sinnvolles und notwendiges Element des Patienten-Zahnarzt-Verhältnisses, denn die Wahl einer bestimmten Behandlungsform hängt stark von den Wünschen und der Erwartungshaltung des Patienten im Hinblick auf das zu erzielende Therapieergebnis ab. Und die Patientenzufriedenheit ist ein erheblicher Faktor für die Einschätzung des Behandlungserfolges.

Der behandelnde Zahnarzt hat stets eine individuelle Beratungspflicht gegenüber seinem Patienten. Sie umfasst Informationen über Befund und Diagnose sowie den erwartbaren Verlauf der Erkrankung. Der Zahnarzt klärt über die besprochene Therapie und mögliche Alternativen ebenso auf wie über Risiken einer Behandlung und dadurch entstehende Kosten. Allerdings kann der Patient sich am Entscheidungsprozess nur dann angemessen beteiligen, wenn er neben der Beratung durch seinen Behandler bei Bedarf auf weitere Gesundheitsinformationen zugreifen kann. Dabei stehen ihm nicht nur zahlreiche Informationsangebote des Bundesministeriums für Gesundheit, der zahnärztlichen Organisationen, Krankenkassen und Verbraucherverbände zur Verfügung.

Um die diagnostische und therapeutische Entscheidung des behandelnden Zahnarztes abzusichern, kann der Patient jederzeit einen weiteren Zahnarzt aufsuchen, der ihn eingehend untersucht und eine medizinisch fundierte zweite Meinung abgibt. Patienten können diese Möglichkeit gerade im Vorfeld umfangreicher und kostenintensiver Zahnersatzbehandlungen nutzen, sich einen zweiten Heil- und Kostenplan ausarbeiten lassen und dadurch ihre Entscheidungsgrundlage verbreitern.

---

<sup>1</sup> Vgl. „Zahnärztliche Kommunikationsmuster bei der Versorgung mit Zahnersatz. Ergebnisse einer bundesweiten Evaluationsstudie zum Festzuschuss-System in der Gesetzlichen Krankenversicherung“, von David Klingenberg, Axel Olaf Kern und Wolfgang Micheelis (IDZ-Information Nr. 2/2006 vom 05. Juli 2006), Köln. Die Studie steht unter <http://www.idz-koeln.de/m3-d.htm> zum Download bereit.

Jeder Heil- und Kostenplan basiert auf einer individuellen Therapieempfehlung des Zahnarztes. Voraussetzung für diese Empfehlung ist eine umfassende Befunderhebung und Diagnostik, die die (zahn)medizinische Vorgeschichte, das Mundhygieneverhalten und die Erwartungen des Patienten an die Therapie genauso wie den Zustand von Zahnschmelz, Füllungen und eventuell bereits vorhandenem Zahnersatz berücksichtigt, darüber hinaus aber auch die Mundschleimhaut, den gesamten Zahnhalteapparat, die Kiefergelenke und die Kaumuskulatur im Blick hat. Wichtige Hilfsmittel hierbei sind Röntgenbilder, Sensibilitätstests, Kiefermodelle sowie weitere auch labordiagnostische Ergebnisse. Auf Grund der vielfältigen wissenschaftlich abgesicherten Therapiemöglichkeiten sowie der unterschiedlichen Erfahrungen der Behandler mit Therapiemethoden und Technologien können unterschiedliche Therapieempfehlungen resultieren.

Die Erstellung eines Heil- und Kostenplans ist für gesetzlich Krankenversicherte kostenfrei. Soweit darin eine Therapie vorgeschlagen wird, die über die Regelversorgung hinausgeht, erhält der Patient neben dem Formular des Heil- und Kostenplans ein weiteres Informationsblatt. Darauf sind nicht nur die voraussichtlichen Gesamtkosten und der Eigenanteil für die geplante Behandlung vermerkt, sondern auch die Kosten und der Eigenanteil, die anfallen würden, wenn der Patient sich stattdessen für die Regelversorgung entscheiden würde. Diese zusätzlichen Informationen dienen der Kostentransparenz.

### **Beratung jenseits der Zahnarztpraxis**

Auch jenseits der Zahnarztpraxis gibt es seriöse Beratungsangebote. Ratsuchende Patienten können sich an die Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen wenden, die bundesweit ein Netz von Patientenberatungsstellen eingerichtet haben. Unter der bundesweiten Patienten-Hotline der Bundeszahnärztekammer 0800-8233283 kann schnell und unkompliziert die zuständige Beratungsstelle erfragt werden. Eine Übersicht der Adressen von Patientenberatungsstellen gibt es auch im Internet unter

<http://www.kzbv.de/m240.htm>

oder

<http://www.bzaek.de/service/oav10/grafik/jh01032635-1.pdf>.

Versicherte haben hier kostenfrei die Möglichkeit, telefonisch oder persönlich Informationen einzuholen. Die Beratungsstellen geben u.a. Auskunft über neue

Behandlungsmethoden und Therapiealternativen sowie Risiken bei Eingriffen. Sie beantworten Fragen zur Kostenübernahme durch die Krankenkasse sowie zu zahnärztlichen Privatrechnungen. Und sie informieren über Zahnärzte vor Ort oder Verfahrenshilfen, wenn der Verdacht auf einen ärztlichen Kunstfehler vorliegt.

Vor dem Hintergrund der größeren Therapiefreiheit, die die befundbezogenen Festzuschüsse für die Prothetik gebracht haben, bieten Patientenberatungsstellen nun zusätzlich gezielt ein „Zweitmeinungsmodell“ an. Es ist als neutrale und fachlich fundierte Beratung zu bereits vorliegenden Heil- und Kostenplänen für Zahnersatz gedacht. Erfahrene und speziell geschulte Zahnersatzgutachter beraten die Patienten u.a. hinsichtlich der Art der vorgeschlagenen Therapie (z.B. Implantat oder Brücke) und der damit verbundenen Kosten. Das „Zweitmeinungsmodell“ ist regional und partnerschaftlich angelegt. Teilweise gibt es Vereinbarungen zwischen Zahnärzteorganisationen und Krankenkassen, in denen die Modalitäten der Zweitmeinungsinstanz festgelegt werden, teilweise gibt es Kooperationen mit Verbraucherschutzverbänden.

### **Neutrale Hilfe in Konfliktfällen**

Auch bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Patient und Zahnarzt oder Auseinandersetzungen mit dem Versicherer bieten die zahnärztlichen Organisationen Hilfe an. Deutschland hat ein im internationalen Umfeld einzigartiges Gutachtersystem für die zahnärztliche Behandlung, das in erster Linie dem Schutz der Patienten dient. Die Zahnärztekammern ernennen Gutachter für den Bereich privater Leistungen und in Konfliktfällen. Für gesetzlich Krankenversicherte werden die Gutachter einvernehmlich von den Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und Krankenkassen bestellt. Sie sind meist wohnortnah zu erreichen. Patienten können eine Begutachtung je nach Konfliktlage vor, während oder nach einer Behandlung in Anspruch nehmen. Bei Bedarf sollten sie sich an die zahnärztlichen Beratungsstellen oder ihre Krankenkasse wenden.

Im Falle eines offenen Streits zwischen Patient und Zahnarzt können Schlichtungsstellen bei den Zahnärztekammern angerufen werden. Diese auf der Basis der Heilberufsgesetze eingerichteten Stellen sind mit Zahnärzten und Juristen besetzt. Sie können tätig werden, wenn beide Parteien ihr Einverständnis geben, arbeiten dann aber in der Regel sehr erfolgreich. 90 Prozent aller vorgelegten Streitfälle werden geschlichtet, nur 10 Prozent gehen vor Gericht. Informationen zu Schlichtungsstellen sind bei den zahnärztlichen Beratungsstellen erhältlich.