

# Informationslücke geschlossen

## Wachsende Nachfrage nach zweiter Meinung

*Es gibt ein steigendes Informationsbedürfnis bei anstehenden Zahnersatzbehandlungen. Das hat eine Umfrage der Stiftung Warentest („test“ Ausgabe 3/09) ergeben. Die Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns (KZVB) kommt der wachsenden Nachfrage bereits seit zweieinhalb Jahren mit der Zahnarzt-Zweitmeinung (ZZM) nach.*

1097 Personen haben an der Online-Befragung auf [www.test.de](http://www.test.de) teilgenommen. 84 Prozent von ihnen benötigten in den letzten fünf Jahren Zahnersatz. Stiftung Warentest kam zu dem Ergebnis, dass „sich Zahnpatienten zunehmend auf die Suche nach Qualität zum günstigen Preis begeben“. Die Vorschläge der Zahnärzte zur Behandlung und zu den Kosten hätten sich in mehr als jedem zweiten Fall unterschieden. Deshalb rät „test“: „Eine zweite Meinung einzuholen, ist bei Zahnersatz also schon durchaus üblich und allemal sinnvoll.“ Bereits 40 Prozent der Befragten hätten in den letzten fünf Jahren den Zahnarzt gewechselt, so „test“, „häufig der Kosten wegen, aus

Unzufriedenheit mit der Behandlung oder weil keine Zahnimplantate gesetzt werden“.

### **Zweitmeinung der KZVB „besonders erwähnenswert“**

Als Reaktion auf das wachsende Informationsbedürfnis hat die KZVB reagiert. Sie führte im Oktober 2006 die Zweitmeinung ein. Zunächst nur in München, seit Juli 2007 auch in Nürnberg. „test“-Redakteur Carl-Friedrich Theill erklärte gegenüber dem Bayerischen Zahnärzteblatt, seine Zeitschrift habe „bereits mehrfach auf die Möglichkeit des Einholens einer Zweitmeinung bei der KZV Bayerns hingewiesen und als nachahmenswert herausgehoben, dass dort beim Gutachter kein Selbstbehandlungsinteresse besteht“. Die ZZM der KZVB sei „besonders erwähnenswert“.

Ebenfalls mit dem Thema Zweitmeinung beschäftigt sich Nikolaus Nützel in seinem neuen Buch „Erste Hilfe für Patienten und andere Geschädigte der Gesundheitsreform“. Der BR-Journalist mit dem Schwerpunktthema Gesundheits- und Sozialpolitik hebt im Kapitel „Kassenzahnärztliche Vereinigungen“ positiv hervor, dass die Körperschaften Info-Dienstleistungen für Patienten erbringen und nennt als Beispiel die Zweitmeinungsstellen der KZVen.

Die Aussagen des „test“-Redakteurs Theill und des BR-Journalisten Nützel zeigen: Die ZZM fördert das Vertrauen der Bevölkerung in den zahnärztlichen Berufsstand. Davon profitieren nicht nur Patienten, sondern auch die Zahnärzte.

### **Keine Konkurrenz für Niedergelassene**

Im Gegensatz zu Zahnärzten, die über Preisvergleich-Portale im Internet versuchen, Patienten abzuwerben, sind die neutralen Zahnärzte der ZZM keine Konkurrenz für die Kollegen. Sie verpflichten sich, die untersuchten Patienten drei Jahre lang nicht selbst zu behandeln.

Die ZZM schließt eine Lücke: Viele Patienten haben Hemmungen, bei ihrem Zahnarzt nachzufragen und sich den Heil- und Kostenplan erneut erklären zu lassen. Sie können sich an die ZZM wenden. Dort wird in neutraler Atmosphäre der



Foto: Stefanie Graul

Neutrale Beratung in der Zahnarzt-Zweitmeinung: Zahnarzt Dr. Ulrich Müller zeigt einer Patientin ihre Gebissituation mithilfe einer Intraoralkamera.

Heil- und Kostenplan durchgesprochen. Den Patienten werden alternative Möglichkeiten aufgezeigt, ohne dass die Kosten von Behandlungen beurteilt werden. Die Patienten werden ermuntert, sich bei Unklarheiten oder Missverständnissen noch einmal an ihren Zahnarzt zu wenden.

### **Wandel bei den Zahnärzten**

Das Zweitmeinungsmodell der KZVB stößt bei den bayerischen Vertragszahnärzten auf immer größeren Zuspruch. Kamen in der Anfangszeit die meisten Patienten auf Empfehlung ihrer Krankenkasse, so hat Stefanie Schönknecht von der ZZM in München seit einiger Zeit einen Wandel registriert: „Immer mehr Zahnärzte raten ihren Patienten, sich bei der KZVB eine zweite Meinung einzuholen.“ Eine kluge Entscheidung, denn 98 Prozent der Patienten kehren nach der Beratung zu „ihrem“ Zahnarzt zurück.

„Dass immer mehr Zahnärzte vom Zweitmeinungsmodell überzeugt sind, zeigt, dass wir mit

ihrer Einführung vor zweieinhalb Jahren die richtige Entscheidung getroffen haben“, sagt Dr. Martin Reißig, stellvertretender Vorsitzender des Vorstandes der KZVB. Er empfiehlt den Zahnärzten, den ZZM-Flyer oder die Telefonnummer der ZZM der KZVB den Patienten zu geben, falls sie das Gefühl haben, dass sich der Patient unsicher ist. Indem die Zahnärzte ihre Offenheit gegenüber einer Zweitmeinung zeigen, stärken sie das Vertrauen ihres Patienten.

Tobias Horner

Die Zahnarzt-Zweitmeinung in München ist zur Terminvergabe montags, dienstags, mittwochs von 10 bis 12 Uhr und freitags von 8 bis 10 Uhr telefonisch unter 089 72401-370 erreichbar.

Die Zahnarzt-Zweitmeinung in Nürnberg ist zur Terminvergabe montags bis donnerstags von 9 bis 12 Uhr und 13 bis 15 Uhr und freitags von 9 bis 12 Uhr telefonisch unter 0911 588883-27 erreichbar.