

Patienten wollen immer mehr wissen

BLZK hält umfangreiches Angebot zur Patientenberatung vor

Die Heilberufekammern haben ein leistungsfähiges und differenziertes Beratungsangebot für Patienten etabliert, um der stark gestiegenen Nachfrage nach Informationen gerecht zu werden. In der Öffentlichkeit stehen sie mit ihrem Beratungsangebot in Konkurrenz zu Verbraucherverbänden, Patientenschutzorganisationen oder Krankenkassen beziehungsweise privaten Versicherern.

Patientenberatung gehört für die Bayerische Landeszahnärztekammer zu den zentralen Aufgaben nach dem bayerischen Heilberufe-Kammergesetz (HKaG), das gutachterliche Tätigkeiten ebenso wie die Streitschlichtung ausdrücklich den Kammern der Heilberufe zuweist (Art. 2 Abs. 2, Art. 37 Abs. 1 HKaG). Der Gedanke des Patientenschutzes ist fest im Berufsrecht der Ärzte und Zahnärzte verankert.

Die Bayerische Landeszahnärztekammer bietet Beratung insbesondere zu Behandlungs- und Versorgungsalternativen, zu Möglichkeiten und Risiken der zahnärztlichen Behandlung, aber auch zu Abrechnungsfragen, insbesondere im Bereich der staatlichen Gebührenordnung. Ein wichtiger Pfeiler ist die Patientenberatungsstelle der BLZK (siehe auch Seite 30 dieser BZB-Ausgabe). Daneben hält die BLZK eine Reihe weiterer Angebote für Patienten vor.

Außergerichtliche Streitschlichtung

Seit 1. Januar 1996 gibt es bei der Bayerischen Landeszahnärztekammer eine Schlichtungsstelle. Deren Aufgabe ist es in erster Linie, die außergerichtliche Streitschlichtung zwischen Patient und Zahnarzt zu fördern. Die Schlichtungsstelle kann angerufen werden, wenn Streit darüber besteht, ob ein Behandlungsfehler vorliegt. Voraussetzung für ein Schlichtungsverfahren ist, dass der Patient ein zahnärztliches Gutachten vorlegen kann, das nicht zur Beilegung des Streits geführt hat, oder dass die Haftpflichtversicherung des Zahnarztes eine Regulierung aufgrund nachgewiesener gutachterlicher Prüfung endgültig abgelehnt hat. Patient und Zahnarzt müssen mit dem Schlichtungsverfahren einverstanden sein.

Die Schlichtungskommission besteht aus dem Vorsitzenden der Schlichtungsstelle, der die Befähigung zum Richteramt besitzen muss, und zwei Zahnärzten als Beisitzern, die aus dem Pool der BLZK-Gutachter bestimmt werden. Die Mitglieder der Schlichtungsstelle sind unabhängig, weisungsungebunden und nur ihrem Gewissen und ihrer fachlichen Überzeugung verantwortlich.

Flächendeckendes Gutachterwesen

Auch die vom Vorstand der Bayerischen Landeszahnärztekammer auf Vorschlag der Zahnärztlichen Bezirksverbände für die Dauer einer Amtsperiode berufenen Gutachter spielen bei der Patientenberatung eine wichtige Rolle. Die auf den Gebieten konservierende, parodontologische und prothetische Behandlung, Kieferorthopädie, Implantologie – jeweils einschließlich Funktionsanalyse/-therapie – und zahnärztliche Chirurgie tätigen Gutachter werden in die Gutachterliste der BLZK aufgenommen.

Diese Gutachter werden auf Anfrage Patienten, aber auch Anwälten, Gerichten oder Behörden benannt. Die telefonische Patientenberatung der BLZK wird ebenfalls aus dem Kreis der Gutachter besetzt.

Umfassende Patienteninformation

Darüber hinaus wirkt das Referat Honorierungssysteme der BLZK bei der Patientenberatung mit. Beim Referat gehen zwar in erster Linie Anfragen von Zahnärzten oder von Kostenerstattern ein. Doch auch Patienten erhalten bei schriftlichen und telefonischen Anfragen zur privaten Abrechnung möglichst zeitnah Antwort.

Patienteninformation ist zudem ein wichtiger Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Kammer. Das Referat Public Relations/Neue Medien setzt in der Pressearbeit darauf, Tipps zur Mundgesundheit aktiv an die Medien und damit in die allgemeine Öffentlichkeit zu bringen. Die BLZK-Patientenbroschürenreihe des Referats Prophylaxe zu Fragen der Mundgesundheit (siehe auch BZB 3/2010, Seite 38) ist ein weiteres wichtiges Informationsinstrument. Dies gilt auch für die BLZK-Homepage unter

www.blzk.de > Patienten. Das Internet-Patientenforum ist als Medium der Patienteninformation gut etabliert und hat hohe Zugriffszahlen, ebenso wie die „Zahnartzsuchmaschine“. Letztlich bleibt aber bei allen Aktivitäten der Zahnarzt der wichtigste Partner für den Patienten bei Fragen rund um Mundgesundheit und Zahnbehandlung.

Keine Eingriffe ins Zahnarzt-Patienten-Verhältnis Unabhängig von den bereits existierenden Beratungsangeboten werden sich die Heilberufekammern intensiv mit den Forderungen aus Politik und Verbänden nach einem Patientenrechtege-

setz, das auch vom neuen Patientenbeauftragten der Bundesregierung, Wolfgang Zöller, MdB (CSU), sowie vom Bayerischen Gesundheitsminister Dr. Markus Söder unterstützt wird, auseinandersetzen müssen. Dazu Kammerpräsident Michael Schwarz: „Die Heilberufe und ihre Kammern lassen sich beim Patientenschutz nicht übertreffen. Insbesondere lassen wir uns die Kompetenz nicht streitig machen, unsere Patientinnen und Patienten nach den Regeln der ärztlichen Kunst zu behandeln. Dass Dritte sich in die Therapie einschalten, ist vom Behandlungsvertrag nicht gedeckt.“

Isolde M. Th. Kohl

Zahnärztinnen treffen sich zum Informationsaustausch



Foto: BLZK

Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Ausschusses „Belange der Zahnärztinnen“ in Berlin

Der Ausschuss „Belange der Zahnärztinnen“ der Bundeszahnärztekammer (BZÄK) tagte im Februar in der BZÄK-Geschäftsstelle in Berlin. Das Treffen stand unter bewährter Leitung von Dr. Brita Petersen, vormalige Präsidentin der Zahnärztekammer Bremen, die bis vor Kurzem noch als einzige Frau dem Vorstand der Bundeszahnärztekammer angehörte.

Nach den Erfolgen in den Vorjahren brachte der Ausschuss den dritten bundesweiten Zahnärztinnen-Kongress im Jahr 2011 auf den Weg. Dieses Votum ging an den Geschäftsführenden Vorstand der BZÄK, der Ende Februar abschließend über die Durchführung beschloss. Die BZÄK wird auch wieder die Schirmherrschaft übernehmen.

Bei den Berichten aus den einzelnen Bundesländern standen die offenbar zunehmenden Übergriffe auf Zahnärztinnen während des zahnärztlichen Notdienstes im Vordergrund. In vielen Kammerbereichen wurden bereits präven-

tive Maßnahmen ergriffen, die das Problem jedoch nicht oder nur teilweise lösen konnten. So wurden zum Beispiel über die Servicetelefonnummern nur Notdienstinformationen weitergegeben, die nicht auf das Geschlecht schließen lassen oder Notdienste auf bestimmte Zeiten, beispielsweise bis 24.00 Uhr, begrenzt.

Der mangelnde weibliche berufspolitische Nachwuchs war ein weiteres Thema. In den meisten Gremien der (Landes-)Zahnärztekammern, aber auch der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen sei der Frauenanteil gering und spiegele nicht das Geschlechterverhältnis wider, so der Ausschuss. Als Hauptgrund wird die zeitliche Nichtvereinbarkeit von Beruf, Familie und Berufspolitik genannt. Im Ausschuss wurden Beispiele aus den Kammerbereichen vorgestellt, mit denen für ein verstärktes Engagement von Frauen in der Berufspolitik geworben wurde.

Isolde M. Th. Kohl