



Mit Kompetenz gewinnen

Wie man gegen McZahn und Co. besteht

Bahn frei für den Wettbewerb. Mit größeren Entscheidungsspielräumen steigt das Informationsbedürfnis der Patienten. Zahnärzte stehen vor neuen Herausforderungen, denn nur ein aufgeklärter Patient kann eigenverantwortlich entscheiden.

Das Presseecho war enorm: Anfang Oktober eröffnete „McZahn“ in Krefeld seine erste Praxis. Mehrere hundert in ganz Deutschland sollen folgen. Nach dem Vorbild der Optikerkette Fielmann wirbt McZahn-Gründer *Werner Brandenbusch* mit dem Versprechen „Zahnersatz zum Nulltarif“ – importiert aus China. Die Medien waren begeistert. Von Bild bis n-tv: McZahn war tagelang Top-Thema. Und das überrascht nicht. Geiz ist in Deutschland nämlich noch immer geil. Kein europäisches Volk gibt beispielsweise weniger Geld für Lebensmittel aus als die Deutschen. Und warum sollte jemand, der sogar bei den Grundnahrungsmitteln spart, dies nicht auch bei Zahnersatz tun? Insofern hat der ehemalige Textilhändler und Butler-Vermittler Brandenbusch – von McDonald's inspiriert – den Zeitgeist richtig erkannt. Ob seine Rechnung aber aufgeht, hängt von vielen Faktoren ab. McZahn ist nicht der einzige Billigheimer. Neben solchen Fast-Tooth-Ketten gibt es auch im Internet einen großen Markt für Zahnersatz zu Dumpingpreisen. Viele Krankenkassen präsentieren sich mit ihren Logos als Partner von Zahnersatz-Auktions-Portalen und lassen ihre Versicherten um Kronen, Brücken und Implantate feilschen.

Gewinner und Verlierer

Der Wettbewerb hat die Zahnmedizin erfasst. Der Patient wird immer mehr zum Kunden, der Angebote kritisch prüft und vergleicht. Die Politik begrüßt und fördert diesen Wettbewerb, wenngleich er stark verzerrt ist, weil für die Akteure unterschiedliche Spielregeln gelten. Das Vertragsarztrechtsänderungs-



Fotos: www.photocase.com

gesetz schafft neue Formen der Berufsausübung. Die Anstellung von Zahnärzten wird erleichtert, die Möglichkeit, an mehreren Orten zu praktizieren, eröffnet. Die Konsequenzen für die Freiberuflichkeit sind noch nicht absehbar, denn Wettbewerb bedeutet: Es gibt Gewinner und Verlierer. Die Frage kann jedoch nicht lauten: Wie ist Wettbewerb zu verhindern? Sondern: Wie lässt er sich fair ausgestalten?

Wer nicht kommuniziert, verliert

Der Startschuss für den Wettbewerb ist längst gefallen. Bereits die Einführung der befundorientierten Festzuschüsse Anfang 2005 hat das Verhältnis zwischen Zahnarzt und Pa-



tient entscheidend verändert. Der Patient darf und muss seitdem aus einer Fülle von Behandlungsoptionen auswählen und entscheiden, was er sich leisten kann oder will. Der Zahnarzt wird zum Berater, der über die Vor- und Nachteile verschiedener Behandlungsalternativen informiert. Je größer die Entscheidungsspielräume, umso mehr kommt es auf die finanziellen Möglichkeiten und die Ansprüche des Patienten an. Zusammen mit dem Patienten legt der Zahnarzt die optimale Therapie fest. Kommunikationsstärke, Offenheit und Vertrauenswürdigkeit sind zunehmend lebensnotwendig.

Zweifel ernst nehmen

Da die Entscheidung für eine Behandlung vielfach mit hohen Kosten verbunden ist, sind auch Zweifel des Patienten verständlich. Wie bei einer Investitionsentscheidung wird er versuchen, möglichst viele Informationen und Meinungen zu sammeln. Die KZVB hat nun auf dieses verständliche Bedürfnis reagiert und mit der Anlaufstelle „Zahnarzt-Zweitmeinung“ ein neues Beratungsangebot geschaffen. Dreimal in der Woche stehen erfahrene Beratungszahnärzte zur Verfügung. Sie begutachten den Heil- und Kostenplan sowie den Gebisszustand des Patienten und sagen dann ihre Meinung. Voraussetzung für diese persönliche Untersuchung und Beratung ist, dass der Patient einen Termin vereinbart. Die persönliche Beratung ist – ebenso wie die telefonische – vorerst noch kostenlos. Der Patient braucht keine Chipkarte vorzulegen. Außer dem Heil- und Kostenplan sollte er nach Möglichkeit auch seine Röntgenbilder mitbringen. Ein Gutachterverfahren darf nicht anhängig sein.

Für den KZVB-Vorsitzenden *Dr. Janusz Rat* ist das neue Angebot eine originäre Aufgabe der KZVB. Wer sollte in vertragszahnärztlichen Fragen kompetenter sein als die Vertragszahnärzte? Warum sollte die KZVB die Beratung von Patienten anderen, etwa Verbraucherzentralen oder Krankenkassen, überlassen? Und die KZVB hat Erfahrung auf diesem Gebiet: Bereits vor zehn Jahren wurde die Patientenberatungsstelle gegründet, später über die Medien bekannt gemacht und von den Patienten sehr gut angenommen. Per Telefon, E-Mail und Fax beantworten die

Beraterinnen der KZVB inzwischen rund 3.000 Patientenfragen pro Jahr – von der Praxisgebühr bis zur Ausnahmeindikation bei Implantaten. Um dieses Angebot durch eine persönliche Beratung zu ergänzen, rief der KZVB-Vorstand die Zahnarzt-Zweitmeinung ins Leben. Ähnliche Modelle wie das bayerische laufen mit großem Erfolg in Baden-Württemberg und in Berlin.

Zahnarzt des Vertrauens

Für *Dr. Martin Reißig*, den stellvertretenden Vorsitzenden der KZVB, ist eine umfassende und kompetente Beratung der Patienten gerade angesichts des zunehmenden Wettbewerbs der Schlüssel zum Erfolg. „Der Patient will die Gewissheit haben, dass ihm sein Zahnarzt die richtige Therapie vorgeschlagen hat“, so Reißig. Angebote wie die Zahnarzt-Zweitmeinung seien deshalb die richtige Antwort auf McZahn und Co. „Das was McZahn kann, kann jeder Zahnarzt. Auslandszahnersatz gibt es seit über 20 Jahren“, meint Reißig. Viele Kollegen griffen darauf zurück, wenn sich der Patient eine höherwertige Versorgung nicht leisten könne oder wolle. Es komme aber darauf an, den Patienten über Qualitätsunterschiede aufzuklären. Genau dadurch könne sich der Zahnarzt des Vertrauens von der Franchisekette unterscheiden.

Qualität setzt sich durch

Dass Zahnersatz kein Massenprodukt ist, dessen Preis sich beliebig reduzieren lässt, ist jedem Praktiker klar. Für den Preis eines Trabis gibt es keinen Mercedes. Den Medien und den Patienten muss man diese Einsicht erst noch vermitteln. Die ersten Beiträge über Pfusch in osteuropäischen Billigpraxen liefen bereits in diversen Boulevardmagazinen. Welche Leistung McZahn und Co. zum Nulltarif liefern, wird sich zeigen. „Dem Wettbewerb sollte sich die Zahnärzteschaft gelassen stellen, denn letztlich setzt sich Qualität durch“, ist sich der KZVB-Vorsitzende *Dr. Janusz Rat* sicher. Wenn sich dazu noch eine kompetente Beratung – abgesichert durch eine unabhängige Zweitmeinung – gesellt, sind die Zahnärzte gut aufgestellt.

Julika Sandt
Leo Hofmeier