

Bei Anruf Beratung

Patiententelefon der bayerischen Zahnärzte

Die Patientenberatung spielt eine immer wichtigere Rolle im Gesundheitswesen. Auch die zahnärztliche Berufsvertretung in Bayern weiß um die Bedeutung aufgeklärter und informierter Patienten. Aus diesem Grund haben BLZK und KZVB in diesem Jahr das Patiententelefon der bayerischen Zahnärzte gestartet. Der Erfolg kann sich sehen lassen.

Auf Tastendruck wird Rat suchenden Patienten gezielt der geeignete Ansprechpartner vermittelt. Die Patientenberater geben kompetente und qualitätsgesicherte Antworten auf persönliche Fragen rund um die Zahnbehandlung. BLZK und KZVB bieten diesen menügesteuerten Service sowohl für gesetzlich als auch für privat versicherte Patienten unter der gemeinsamen Telefonnummer 089 7441 999 888 an. Die Beratung ist kostenfrei, es fallen lediglich die üblichen Telefongebühren an.

Bewährungsprobe bestanden

Seit vielen Jahren unterhalten sowohl BLZK als auch KZVB eine telefonische Patientenberatung. Neu ist, dass sie diesen Service nun unter einer gemeinsamen Telefonnummer anbieten und der Anrufer gezielt zu dem je nach Fragestellung zuständigen Ansprechpartner in der jeweiligen Körperschaft weitergeleitet wird. Der Startschuss für den Probetrieb fiel Anfang dieses Jahres. Die beiden Körperschaften nahmen sich Zeit, um alle Eventualitäten auszutesten und möglicherweise auftretende technische Probleme zu lösen. Am Ende der Testphase war sichergestellt, dass der Anrufer auf Anhieb mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden war. Die in der Patientenberatung tätigen Mitarbeiter von BLZK und KZVB beraten individuell, kompetent und unabhängig. Das Beratungsspektrum um-

fasst Fragen zum Heil- und Kostenplan, zum Behandlungsplan, zur kieferorthopädischen Behandlung, zur prothetischen Behandlung, zur Rechnung, zu Schreiben von Krankenversicherung oder Beihilfeträger sowie zu rechtlichen Aspekten rund um die Zahnbehandlung. Auch wer einen Gutachter benötigt oder sich über die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitschlichtung informieren will – falls eine Behandlung nicht wie gewünscht verlaufen ist –, bekommt telefonisch Rat und Hilfe.

Das gemeinsame Patiententelefon von BLZK und KZVB versteht sich als Ergänzung zum persönlichen Beratungsgespräch in der Praxis. Mit einem Flyer sollen Krankenkassen, Verbraucherzentralen und Organisationen im Gesundheitswesen über den neuen Service informiert werden. Die bayerischen Zahnarztpraxen können ihn zur Weitergabe an ihre Patienten bestellen (Näheres dazu in der nächsten Ausgabe des BZB).

Weitere Beratungsangebote

Bei rein zahnmedizinisch-fachlichen Fragen, zum Beispiel zu Zahnerkrankungen, Behandlungsmöglichkeiten oder -alternativen, bietet die BLZK nach wie vor unter der Telefonnummer 01805 211 366 ihre Telefonsprechstunde an. Hier stehen BLZK-Gutachter als Patientenberater montags von 18.00 bis 20.00 Uhr und mittwochs von 15.00 bis 18.00 Uhr zur Verfügung (auch in den Schulferien; außer an Feiertagen) – ohne Eigeninteresse und kostenfrei. Für die Anrufer fallen lediglich Telefongebühren in Höhe von 14 Cent pro Minute aus dem Festnetz an, Mobilfunkpreise variieren je nach Anbieter. Daneben haben Patienten die Möglichkeit, ihre Fragen per E-Mail unter berater@blzk.de zu stellen. Antworten von Experten gibt es auch im Patientenforum unter <http://forum.blzk.de/patienten>. Hilfreiche Informationen rund um die Mundgesundheit veröffentlicht die BLZK auf ihrer neuen Patientenwebsite. Unter www.zahn.de finden Internetnutzer umfangreiche, neutrale und unabhängige Informationen.

Patiententelefon der bayerischen Zahnärzte

Zu folgenden Zeiten ist das Patiententelefon der bayerischen Zahnärzte erreichbar: Montag bis Donnerstag von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr sowie Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr. Die Telefonnummer lautet: 089 7441 999 888.

Ulrike Nover
Leiterin Fachbereich Prophylaxe, Patientenberatung,
Soziales Engagement der BLZK