

Gut informiert – sicher entscheiden

Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung

Das Einholen einer Zweitmeinung, Auskünfte zu Kassenleistungen, die Einsicht in Abrechnungsunterlagen oder Rechtsfragen – die Patientenberatungsstellen der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und der Zahnärztekammern werden stark frequentiert. Rund 33 500 Mal gaben sie 2019 Auskunft, wie dem Anfang September veröffentlichten 4. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung zu entnehmen ist.

Gut informiert sein heißt sicher entscheiden können – das gilt auch bei zahnmedizinischen Behandlungen. Neben dem eigenen Zahnarzt des Vertrauens sind die Patientenberatungen der zahnärztlichen Körperschaften die kompetentesten Anlaufstellen. „Qualifizierte Informationen rund um die zahnmedizinische Versorgung sind stark nachgefragt, Patienten haben das Bedürfnis nach kompetenten Ansprechpartnern“, betont Prof. Dr. Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der Bundeszahnärztekammer (BZÄK). „Wie die Auswertung der Beratungsgespräche zeigt, haben Ratsuchende zusätzlichen Informationsbedarf, sind sich über ihre Patientenrechte nicht im Klaren oder verstehen die Verantwortlichkeiten im Gesundheitssystem nicht genügend. Die Zahnärztliche Patientenberatung kann bei solchen Schwierigkeiten individuelle Aufklärung und Vermittlung sowie rechtliche Orientierung leisten.“

Dr. Wolfgang Eßer, Vorsitzender des Vorstandes der Bundes-KZV, ergänzt: „Wir sind mit unserer Beratung auf gutem Weg, die erste Anlaufstelle für Fragen und Anliegen aller Art rund um die zahnärztliche Versorgung zu werden. Die Menschen nehmen das kostenfreie Angebot der

Zahnärzteschaft gerne in Anspruch und legen Wert auf die Expertise.“

„Für die Zahnärztliche Patientenberatung ist die Betreuung vulnerabler Gruppen ein wichtiger Schwerpunkt ihrer Arbeit, der künftig noch an Bedeutung gewinnen wird. Denn Pflegebedürftige und Menschen mit Handicap haben häufiger Probleme, ihre Wünsche zu artikulieren und ihre Interessen durchzusetzen“, erklären die beiden Körperschaften.

Fragen zur Kostenübernahme oder Rechtsthemen machen laut dem Report mehr als Hälfte der Beratungen aus (rund 55 Prozent). Der Großteil der Ratsuchenden (circa 86 Prozent) ist gesetzlich krankenversichert, nur etwa sechs Prozent haben eine private Krankenversicherung. Dies spiegelt in etwa auch das gesamtgesellschaftliche Verhältnis wider.

Neben der individuellen Beratung rund um Zahn- und Mundgesundheit werden hier jedoch auch Erkenntnisse gewonnen, wie gut beispielsweise generell die Versorgung aus Patientensicht aufgestellt ist. Eßer: „Diese wissenschaftlichen Erkenntnisse sind zugleich ein Signal an Körperschaften und Vertragspartner auf Bundes- und Landesebene: Aufklärung und Beratung müssen noch umfassender und gezielter erfolgen, um für mehr Transparenz in einem immer komplexeren Leistungsgeschehen zu sorgen.“ Ungeachtet ihrer Lebensumstände hätten alle Menschen einen gleichberechtigten Zugang zur Versorgung und zu zahnärztlichen Präventionsleistungen. Ein gut informierter Patient, der mit seinem Behandler auf Augenhöhe eine Entscheidung zu möglichen Therapieoptionen fallen könne, sei das Ziel. „Unsere Patientenberatung nimmt dann wichtige Ergänzungs- und Mittlerfunktionen wahr. So behält der

Berufsstand die unterschiedlichen Informationsbedarfe über die gesamte Behandlungsstrecke im Blick und trägt zur weiteren Verbesserung der Mundgesundheitskompetenz bei.“

Eine Erfahrung, die auch die Zahnarzt-Zweitmeinung der KZVB teilt. Seit 2006 beraten hier Experten rund um Zahnersatz, seit einigen Jahren auch zu KFO-Behandlungen. Nur während der Phase des in Bayern geltenden Lockdown wurde die Präsenzberatung vorübergehend eingestellt. Mittlerweile können wieder Termine vereinbart werden. Über 90 Prozent der Patienten kehren nach der Beratung zu ihrem Behandler zurück.

Redaktion

WEITERE INFORMATIONEN:

Die Patientenberatungsstellen der KZVen und Zahnärztekammern bieten eine fachlich unabhängige Beratung durch erfahrene Zahnärzte, die vielfach auch als Gutachter tätig sind. Das Angebot ist kostenlos. Während die KZVB nur gesetzlich versicherte Patienten berät, beantwortet die BLZK auch Anfragen privat Versicherter.

Nähere Informationen hierzu sind auf kzvb.de/patient/patientenberatung und blzk.de (Mundgesundheit und Patienten) abrufbar. Die Patientenberatung der BLZK ist per E-Mail erreichbar unter beratung@blzk.de, die Zahnarzt-Zweitmeinung der KZVB unter zahnarzt-zweitmeinung@kzvb.de. Das gemeinsame Patiententelefon der beiden Körperschaften hat die Nummer 089 230 211 230.