

Patienten im Mittelpunkt

BLZK und KZVB trafen sich mit UPD-Vertretern

Über aktuelle Fragen der Patientenberatung sprachen die Spitzen von Kassenzahnärztlicher Vereinigung Bayerns und Bayerischer Landeszahnärztekammer Ende Juli bei einem Treffen mit den Verantwortlichen der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD).

Nach § 65b des Fünften Buches des Sozialgesetzbuches fördert der Spitzenverband Bund der Krankenkassen Einrichtungen, die „Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei informieren und beraten“. Ziel ist es, die Patientenorientierung zu stärken und Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen. Diese Aufgabe übernimmt derzeit die UPD, die auch in Bayern einige Standorte unterhält.

Wichtigstes Thema der Sitzung, die vom stellvertretenden Vorsitzenden des Vorstands der KZVB, Dr. Stefan Böhm, geleitet wurde, war die Evaluation der Patientenberatung. Gemeinsamer Ansatz sowohl der zahnärztlichen Körperschaften wie auch der UPD ist die Qualitätssicherung der Beratung. Dabei erfassen Beratungsstellen eine Reihe von Daten und werten diese im Rahmen ihres Jahresberichts aus. BLZK-Hauptgeschäftsführer Peter Knüpper erläuterte die Evaluation der Patientenberatung durch die Kammer. Dr. Stefan Böhm wies auf eine Initiative der zahnärztlichen Bundesorganisationen hin. Sie habe das Ziel, ein einheitliches Erfassungssystem für Problemlagen, die in den Gesprächen geschildert werden, zu initialisieren.

Die Teilnehmer waren sich einig, dass der bürokratische Aufwand für die Evaluation im Rahmen blei-

ben müsse. Im Mittelpunkt stehe das Gespräch mit den Patienten, die Bearbeitung von Fragen und Beschwerden, wobei Einigkeit darüber herrscht, dass zahnmedizinische Fragestellungen von Zahnärzten beantwortet werden sollen. Bei entsprechenden Anfragen verweist die UPD auf die Telefonsprechstunde der BLZK.

Ein weiteres Thema war die Professionelle Zahnreinigung. Hier liegen den UPD-Beratungsstellen zahlreiche Beschwerden insbesondere im Hinblick auf die Kosten der Behandlung vor. In diesem Zusammenhang verwies BLZK-Präsident Prof. Dr. Christoph Benz darauf, dass die Kosten im Einzelfall von der jeweiligen medizinischen Indikation und den zu treffenden Maßnahmen abhängen. Wichtig ist bei Privatleistungen die vorherige Information des Patienten im Hinblick darauf, dass nicht alle Krankenkassen die Kosten der Behandlung erstatten.

Fragwürdige Online-Bewertungen

Der Pressesprecher der KZVB, Leo Hofmeier, sprach das Thema „Bewertungsportale im Internet“ an. Auch hier gibt es zwischen UPD und den beiden zahnärztlichen Körperschaften Gemeinsamkeiten in der Einschätzung der Portale. So wird der Informationsgehalt der dort verbreiteten Nachrichten kritisch betrachtet. Auch sei die Aussagefähigkeit einzelner Bewertungen fragwürdig. Hauptgeschäftsführer Peter Knüpper berichtete von Fällen, in denen von Patientenseite eine Negativbewertung angekündigt wird, um das zahnärztliche Honorar zu „drücken“. Damit werde die Seriosität einzelner Portale infrage gestellt.

Redaktion

Ihre Meinung ist gefragt!

Im vergangenen Jahr trat das Patientenrechtegesetz in Kraft. Die BLZK startete dazu im Mai 2014 eine Umfrage im BZB: Welche Erfahrungen haben Zahnärzte mit den neuen Rechtsnormen gemacht und wie wirkt sich das Patientenrechtegesetz in der Praxis aus? Auf der Website

der BLZK können Zahnärzte noch bis Ende Oktober an der Umfrage teilnehmen:
<https://de.surveymonkey.com/s/patientenrechtegesetz>



Redaktion