

# Rechtliche Orientierung schaffen

Patientenrechte – Versichertenansprüche – Konfliktfälle



# RECHTLICHE ORIENTIERUNG SCHAFFEN

Patientenrechte – Versichertenansprüche – Konfliktfälle

---

Zahnärztliche Patientenberatung | 2019

# Vorwort der Herausgeber

Die Nachfrage nach fachlich fundierten und gesicherten Informationen rund um die zahnmedizinische Versorgung ist ungebrochen. 33.000 Ratsuchende haben sich im Jahr 2019 an die zahnärztlichen Patientenberatungsstellen in Deutschland gewandt – ein konstant hoher Wert, der zugleich Ausdruck von Wertschätzung ist: Patienten und Versicherte vertrauen der kostenfreien Beratung der Zahnärzteschaft und nehmen das Angebot gerne in Anspruch. (Landes-) Zahnärztekammern und Kassenzahnärztliche Vereinigungen als Träger der Beratungsstellen leisten damit einen wichtigen Beitrag, um Patientinnen und Patienten bei der Wahrnehmung ihrer gesetzlich verankerten Rechte zu unterstützen.

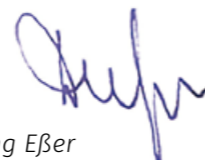
Patientenrechtliche Belange sowie Erkundigungen zu Leistungsansprüchen von Versicherten zählen weiterhin zu den häufigsten Beratungsanlässen. Dabei spielen Fragen zu einer Versorgung mit Zahnersatz ebenso eine Rolle wie Möglichkeiten einer Zweitmeinung zu einer geplanten Behandlung. Patientinnen und Patienten sind sich zum Teil ihrer Rechte und Ansprüche nicht immer bewusst, es besteht zusätzlicher Informationsbedarf. Vielen Ratsuchenden kann häufig bereits mit erläuternden Sachauskünften geholfen werden.

Entscheidend für eine vertrauensvolle Zahnarzt-Patient-Beziehung ist immer die umfassende Aufklärung und Information der Patienten. Ein besonderes Augenmerk gilt dabei vulnerablen Bevölkerungsgruppen wie Pflegebedürftigen oder Menschen mit Beeinträchtigung, die nicht selten einen erschwerten Zugang zu Leistungen des Gesundheitssystems haben. Aus den Erkenntnissen dieses Berichts entsteht ein direkter Auftrag an alle Akteure im Gesundheitswesen, Patientinnen und Patienten noch umfassender aufzuklären und damit dem bestehenden Bedarf nach qualifizierten Informationen bestmöglich nachzukommen. Ziel der Zahnärzteschaft bleibt es, dass alle Menschen ungeachtet ihrer Lebensumstände einen gleichberechtigten und barrierearmen Zugang zur Versorgung und zu zahnärztlichen Präventionsleistungen haben.

Bundeszahnärztekammer und Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung sehen die zahnärztlichen Beratungsstellen dabei als unverzichtbaren Baustein. Erster Ansprechpartner zu allen zahnmedizinischen Fragen bleibt die behandelnde Zahnärztin oder der behandelnde Zahnarzt. Die Beratungsstellen der Zahnärzteschaft nehmen dann wichtige Ergänzungs- und Mittlerfunktionen ein und leisten so einen wesentlichen Beitrag des Berufsstandes zur Verbesserung der Mundgesundheitskompetenz. Es gilt, sie weiter zu stärken. Die Zahnärzteschaft behält mit ihrem Beratungsangebot die Bedürfnisse ausnahmslos aller Patientinnen und Patienten konsequent im Blick.



Prof. Dr. Dietmar Oesterreich  
Vizepräsident  
der Bundeszahnärztekammer  
(BZÄK)



Dr. Wolfgang Eßer  
Vorsitzender des Vorstandes der  
Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung  
(KZBV)

# Inhalt

|   |    |
|---|----|
| Intro und Zusammenfassung.....  | 4  |
| 1 Eckdaten zur zahnärztlichen<br>Patientenberatung .....                      | 6  |
| 2 Aufklären und Orientierung schaffen –<br>Die Erfahrung der Beratenden ..... | 14 |
| 3 Patientenrechte im Fokus –<br>Schlussfolgerungen und Konsequenzen.....      | 24 |
| Kennzahlen des<br>Beratungsgeschehens.....                                    | 35 |
| Weiterführende Quellen<br>und Materialien .....                               | 38 |
| Impressum.....  | 39 |

## Patientenrechte erklären – Konflikte deeskalieren

Über 33.000 Patientinnen und Patienten in ganz Deutschland haben sich im Jahr 2019 an die zahnärztliche Patientenberatung gewandt. Die Zahl der Beratungsgespräche ist ähnlich hoch wie in den Jahren zuvor und belegt die ungebrochene Nachfrage nach Informationen rund um die zahnmedizinische Versorgung. Weiterhin bieten die bundesweiten Beratungsstellen, die von den regionalen Standesorganisationen der Zahnärzteschaft getragen werden, ihre Beratungsleistung für Ratsuchende kostenlos und mithilfe vieler ehrenamtlicher Beraterinnen und Berater an.

Im Fokus des diesjährigen Evaluationsberichts stehen Anfragen zu Patientenrechten sowie zu Leistungsansprüchen von Versicherten gegenüber ihrer Krankenkasse.

Der Evaluationsbericht gliedert sich in drei gleichberechtigte Teile: Im ersten Kapitel wird die Vielfalt der Beratungsanlässe in Form deskriptiver Statistiken dargestellt. Hier kommen die Bedürfnisse der Patienten nach kompetenten Ansprechpartnern zum Ausdruck. Daneben gibt es auch die Sichtweise der Patientenberater, die Tag für Tag eine Vielzahl an Beratungsgesprächen führen und daher eine alltagsnahe Sicht auf die Patientenbelange gewinnen. Die Perspektive der Patientenberater wurde in qualitativen Gruppendiskussionen sorgfältig aufgezeichnet und ist im zweiten Kapitel beschrieben. Die Synthese der Erkenntnisse aus den beiden dargestellten Sichtweisen wird im dritten Kapitel vorgenommen. Spitzenvertreter der zahnärztlichen Standes-

organisationen sichten die Ergebnisse und diskutieren über die Möglichkeiten und Erfordernisse der Weiterentwicklung der zahnärztlichen Patientenberatung. Die Gliederung des Evaluationsberichtes spiegelt diesen Dreiklang wider.

Laut statistischer Dokumentation (siehe Kapitel 1) haben Ratsuchende im Jahr 2019 rund 5.100 Mal die Beratungsstellen wegen patientenrechtlicher Belange kontaktiert. Zu den wichtigsten Themen zählen dabei das Einsichtsrecht in die eigenen Krankenunterlagen, die Möglichkeit zur Einholung einer Zweitmeinung und die Gewährleistung beim Zahnersatz. Weitere gut 1.600 Patientinnen und Patienten haben das Beratungsangebot genutzt, um sich über den Umfang von Leistungen ihres Kostenträgers und die jeweiligen Anspruchsvoraussetzungen zu informieren. Auch hierbei spielt der Zahnersatz eine prominente Rolle, gefolgt von Anfragen zu Leistungsansprüchen bei zahnerhaltenden Therapien.

Beratungsgespräche zu Patientenrechten erfolgen zumeist telefonisch und führten im Jahr 2019 in 72 Prozent der Fälle zu einer für die Patienten befriedigenden Klärung ihres Anliegens. Der Wert liegt nur geringfügig unter der allgemeinen Problemlösungsquote aller Beratungen (76 %) und weist darauf hin, dass viele Ratsuchende lediglich erläuternde Sachauskünfte zu rechtlichen Themen benötigen. Bei Anfragen, die sich um die Leistungsansprüche von Versicherten drehen, liegt der Anteil der unmittelbar zielführenden Beratungen sogar bei 81 Prozent.

Mit dem Patientenrechtegesetz aus dem Jahr 2013 wurde die Position der Patienten in Deutschland maßgeblich gestärkt. Wie Erfahrungen aus der Beratungspraxis jedoch zeigen, ist es zumindest für einen Teil von ihnen schwierig, ihre Rechte und Interessen im Alltag zu vertreten (siehe Kapitel 2). Manche Ratsuchende sind sich ihrer Patientenrechte gar nicht bewusst, trauen sich nicht, ihre Zahnärztin oder ihren Zahnarzt darauf anzusprechen oder wissen über die Verantwortlichkeiten im Versorgungssystem nicht genügend Bescheid. Zu den typischen Problemlagen zählt dabei, dass Patienten unsicher sind, ob und in welchem Umfang sie in ihre Behandlungsunterlagen Einsicht nehmen können. In anderen Fällen sind sich Ratsuchende im Unklaren darüber, wie sie Gewährleistungsansprüche geltend machen können, oder ihnen fehlt der zuständige Ansprechpartner bei ihrer Krankenkasse.

Die zahnärztliche Patientenberatung kann bei solchen Schwierigkeiten individuelle Aufklärung leisten und rechtliche Orientierung schaffen. Bisweilen treten die Beratungsstellen auch in direkten Kontakt mit den behandelnden Zahnärzten, räumen Missverständnisse aus und deeskalieren Konflikte. Die Beratenden integrieren dabei medizinische und rechtliche Sichtweisen und stärken die Position der Patienten, ohne das Vertrauensverhältnis zum Zahnarzt zu unterminieren.

Über diese fallbezogene Unterstützung der Ratsuchenden hinaus besitzen die Befunde aus der Beratungspraxis allerdings auch generelle Bedeutung für das Versorgungssystem und wurden daher wie in den Vorjahren in einem moderierten Qualitätsdialog durch Spitzenvertreter der Zahnärzteschaft diskutiert (siehe Kapitel 3). Eine wichtige Schlussfolgerung ist, dass Patientenrechte insgesamt bekannter gemacht werden sollten.

Ein besonderes Augenmerk gilt dabei den Interessen vulnerabler Bevölkerungsgruppen, wie Pflegebedürftigen oder Menschen mit Behinderungen. Beispielsweise aufgrund eingeschränkter Mobilität haben sie oft Schwierigkeiten, Zugang zum Versorgungssystem zu bekommen und ihr grundlegendes Recht auf adäquate Behandlung zu wahren. Das durch die Zahnärzteschaft entwickelte Konzept der aufsuchenden Zahnmedizin hat hier in den letzten Jahren bereits zu einer deutlich verbesserten Versorgungslage geführt, etwa durch Kooperationsverträge zwischen Vertragszahnärzten und stationären Pflegeeinrichtungen. Ziel ist, solche Angebote weiter auszubauen und noch bekannter zu machen und damit die zahnmedizinische Versorgung benachteiligter Patientengruppen auf hohem Niveau sicherzustellen. ■

*Aus Gründen der Lesbarkeit wird in dieser Broschüre nicht an allen Stellen die weibliche und männliche Form gleichzeitig verwendet. Gemeint sind aber immer Frauen und Männer sowie Menschen, die sich weder dem weiblichen noch männlichen Geschlecht zuordnen.*

1

# Eckdaten zur zahnärztlichen Patientenberatung

73 %

der Gespräche  
erfolgen  
telefonisch.



5 %

der Ratsuchenden  
wollen wissen, was die  
Kassen zahlen müssen.



25 %

der Ratsuchenden  
sind über  
65 Jahre alt



Im Jahr 2019 nahmen rund 33.500 Patientinnen und Patienten bundesweit die zahnärztliche Patientenberatung in Anspruch. Damit leisteten die Beratungsstellen wie bereits in den Vorjahren einen erheblichen Beitrag zur Patienteninformation in Deutschland. Die Ratsuchenden sind überwiegend gesetzlich krankenversichert; knapp zwei Drittel sind Frauen. Gut die Hälfte aller Beratungskontakte betreffen Kosten- und Rechtsthemen, beispielsweise verschiedene Patientenrechte, aber ebenso Leistungsansprüche der Versicherten gegenüber den Krankenkassen. Auch bei komplexeren Beratungen zu Konfliktsituationen lässt sich dabei den meisten Ratsuchenden durch eine qualifizierte Information unmittelbar weiterhelfen.



### Das Interesse an qualifizierten Informationen ist hoch

Patientinnen und Patienten haben sich im Jahr 2019 rund 33.500 Mal an die bundesweiten Beratungsstellen der Zahnärzteschaft gewandt. Damit liegt die Zahl der dokumentierten Beratungskontakte ähnlich hoch wie in den Vorjahren, was den konstanten Bedarf an qualifizierter zahnärztlicher Beratung in Deutschland verdeutlicht.

Das Beratungsangebot ist für Ratsuchende kostenfrei und wird von den Ratsuchenden nicht zuletzt deshalb geschätzt. Die allermeisten von ihnen (86 %) sind gesetzlich krankenversichert, ca. 6 Prozent verfügen über einen privaten Versicherungsschutz. Dies entspricht in etwa den jeweiligen Anteilen in der Allgemeinbevölkerung. Das Angebot wird überwiegend von Erwachsenen (61 %) und

Senioren ab 65 Jahren (25 %) genutzt. Insgesamt sind knapp zwei Drittel (63 %) aller Ratsuchenden Frauen.

Die Beratungsgespräche erfolgen in den meisten Fällen (73 %) telefonisch, wie bereits in den Vorjahren zu beobachten war. Bei ungefähr jeder fünften Beratung handelt es sich dagegen um eine schriftliche Anfrage per Brief oder E-Mail. Knapp jeder zehnte Ratsuchende geht persönlich in eine Patientenberatungsstelle.

Patientinnen und Patienten erfahren auf unterschiedlichen Wegen von der Möglichkeit einer qualifizierten zahnärztlichen Beratung, wobei das Angebot gerade bei den Kostenträgern gut bekannt ist. Auch hier bestätigen sich die Beobachtungen aus den Vorjahren. So erhält mehr als ein Drittel (37 %) aller Ratsu-

chenden, die mit den Beratungsstellen in Kontakt treten, einen entsprechenden Hinweis von ihrer jeweiligen Krankenkasse. 17 Prozent wissen von dem Beratungsangebot durch das Internet, eher wenige dagegen (7 %) durch ihren Zahnarzt. Manche Patienten erfahren von den Beratungsstellen auch über ihr privates Umfeld. Bisweilen haben Ratsuchende zunächst andere Beratungsmöglichkeiten (12 %) genutzt, dabei spielen die Informationsstellen der Krankenkassen wiederum die größte Rolle.

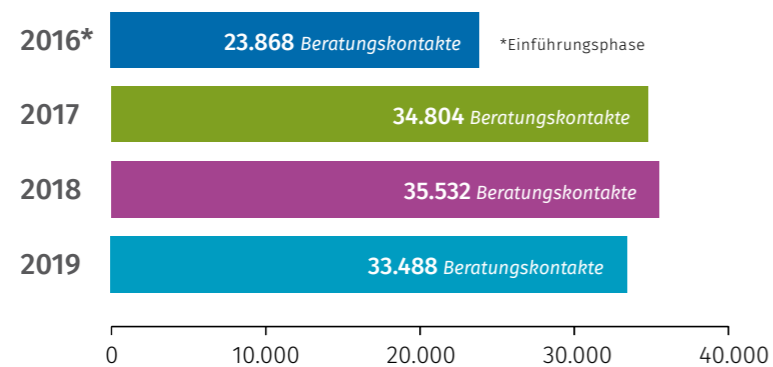
### Kosten- und Rechtsthemen brennen nach wie vor unter den Nägeln

Die Beratungen können thematisch vier Hauptkategorien zugeordnet werden. Demnach betrifft gut die Hälfte aller Beratungen (55 %) Kosten- und Rechtsfragen – etwa Patientenrechte und Versichertenansprüche, die im Fokus des

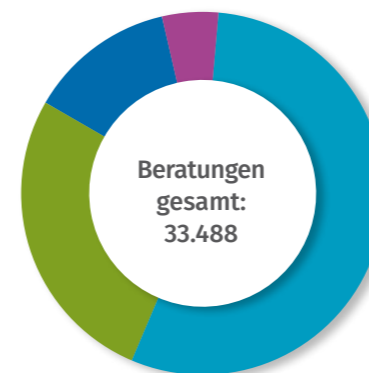
### Die statistische Dokumentation

Seit dem 1. Januar 2016 wird die zahnärztliche Patientenberatung in Deutschland mithilfe einer einheitlichen webbasierten Software dokumentiert. Die Beratungsstellen erfassen dabei neben dem jeweiligen Thema und Ergebnis der Beratungskontakte auch anonymisiert Alter und Geschlecht der Ratsuchenden. Am Zentrum Zahnärztliche Qualität (ZZQ) erfolgte mittlerweile zum vierten Mal eine wissenschaftliche Auswertung der standardisierten Datensätze. Für den vorliegenden Bericht wurden alle im Jahr 2019 abgeschlossenen Beratungsdokumentationen herangezogen.

### Anzahl der Beratungen im Zeitvergleich



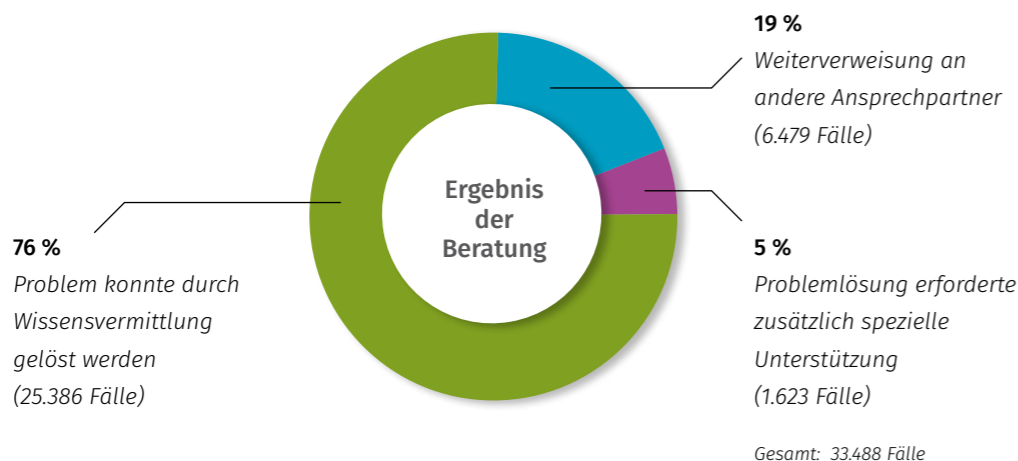
### Anlässe und Themen der Beratung im Überblick



- 55 % Kosten-/Rechtsthemen (18.320 Fälle)
- 27 % Adressen, Verbraucherinformationen, Bonusheft\* (8.868 Fälle)
- 13 % Zahnmedizinische Verfahren/ Maßnahmen (4.489 Fälle)
- 5 % Allgemeine grundlegende gesundheitlich-medizinische Informationen (1.811 Fälle)

\* Bei den Beratungen zum Bonusheft handelt es sich um reine Serviceleistungen der zahnärztlichen Patientenberatungsstellen.

### Den meisten Ratsuchenden wird unmittelbar geholfen



vorliegenden Berichts stehen. In einem weiteren Viertel der Fälle (27 %) wird die Beratungsstelle kontaktiert, um Auskünfte zu Adressen von zahnärztlichen Organisationen, zum Bonusheft oder zu anderen Verbraucher- und Servicethemen zu erhalten. Die Beratungen zum Thema Bonusheft sind dabei in den allermeisten Fällen (98 %) reine Wissensvermittlungen, etwa zum Nachtrag von Stempeln im Bonusheft oder zur Erhältlichkeit eines Bonusheftes.

Spezifische Informationsbedürfnisse zu konkreten zahnmedizinischen Verfahren und Therapien stellen in jedem siebten Fall (13 %) den vorrangigen Beratungsanlass dar, während der Wunsch nach allgemeinen zahnmedizinischen Informationen eher selten (5 %) zu einem Beratungskontakt führt.

Die meisten Beratungsanliegen lassen sich durch strukturierte Informationen und eine unabhängige Wissensvermittlung im Beratungsgespräch zufriedenstellend klären. Dabei liegt der Anteil der direkt zielführenden Beratungen seit 2017 auf konstant hohem Niveau. So tragen drei Viertel aller Beratungen (76 %) unmittelbar zu einer Problemlösung für die Ratsuchenden bei, was den praktischen Nutzen der Patientenberatung verdeutlicht. Bei einem kleineren Teil der Anfragen werden Patientinnen und Patienten für weitergehende Informationen an Ansprechpartner der Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen oder mitunter auch an die zuständige Krankenkasse verwiesen. Gelegentlich muss die Beratungsstelle zusätzlich beispielsweise einen externen Zahnarzt oder

eine bestimmte Fachabteilung einer Körperschaft (z. B. Abrechnungs- oder Rechtsabteilung) für eine spezielle Unterstützung kontaktieren.

### Schlüsselthemen: Einsichtsrechte, Zweitmeinung, Gewährleistung

Unter den Beratungen zu Kosten- und Rechtsthemen – im Jahr 2019 machte diese Kategorie mit 18.320 Fällen mehr als die Hälfte des Beratungsgeschehens aus – spielen Anfragen zu Patientenrechten eine bedeutende Rolle. Rund 5.100 Mal standen patientenrechtliche Belange im Fokus eines Beratungsgesprächs. Dies entspricht 15 Prozent aller Beratungen. Die dabei aufgeworfenen rechtlichen Fragen betreffen sowohl das Verhältnis von Patientinnen und Patienten zu ihrem Zahnarzt als auch zu ihrer Krankenkasse.

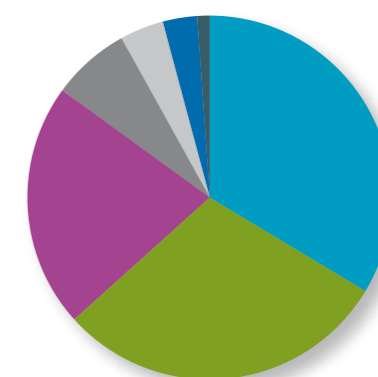
Teilweise werden diese Fragen durch das 2013 in Kraft getretene Patientenrechtegesetz (PRG) geregelt. Neben Standards für die Aufklärung, Dokumentation und Einwilligung in (zahn)medizinische Behandlungen schreibt es beispielsweise ganz ausdrücklich ein Einsichtsrecht des Patienten in seine Unterlagen fest. Dies umfasst auch das Recht, Kopien von Behandlungsunterlagen oder Röntgenbildern gegen Auslagenersatz zu erhalten.

Allein 1.737 Beratungsgespräche (5 % aller Beratungen) drehten sich im Jahr 2019 um die Möglichkeit, die eigenen Krankenunterlagen einzusehen. Offenbar kennen viele Patientinnen und Patienten die entsprechenden gesetzlichen Regelungen

nicht und sind sich unsicher, ob sie einen Anspruch auf Einsichtnahme haben.

Darüber hinaus möchten viele Patienten wissen, ob – und wie – sie eine Zweit-

### Beratungen zu Patientenrechten



- 34 % Einsicht Unterlagen (1.737 Fälle)
- 30 % Zweitmeinung (1.558 Fälle)
- 22 % Gewährleistung Zahnersatz (1.126 Fälle)
- 7 % Anderes (360 Fälle)
- 4 % Selbstbestimmungsrecht (203 Fälle)
- 3 % Freie Arzt- und Krankenhauswahl (145 Fälle)
- 1 % Datenschutz (26 Fälle)

meinung einholen können. 1.558 Beratungskontakte entfielen auf dieses Thema. Dabei werden Informationen zum Zweitmeinungsverfahren in erster Linie im Zusammenhang mit Zahnersatzbehandlungen eingeholt – vor allem mit Blick auf festsitzenden Zahnersatz –, gefolgt von chirurgischen und implantologischen sowie kieferorthopädischen Maßnahmen.

Nicht zuletzt spielt die Gewährleistung beim Zahnersatz mit 1.126 Anfragen eine prominente Rolle in der patientenrechtlichen Beratung. Angesichts der vom Patienten zu tragenden Zuzahlungen beim Zahnersatz sowie der Anzahl der jährlichen Abrechnungsfälle im Bereich Prothetik (im Jahr 2018 knapp 8,9 Mio. Fälle alleine im GKV-Bereich) ist dies kaum überraschend. Dagegen schlagen sich Informationsbedürfnisse zum Datenschutz so gut wie gar nicht in der Beratungspraxis nieder. Trotz der seit 2018 geltenden Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) wurden lediglich 26 Patientenfragen dazu dokumentiert.

Insgesamt erfolgen Beratungen zu patientenrechtlichen Belangen zu 82 Prozent und damit überdurchschnittlich häufig telefonisch. Die meisten Anliegen (72 %) lassen sich unmittelbar im Beratungsgespräch klären. Dies weist darauf hin, dass viele Patientinnen und Patienten lediglich eine erläuternde Auskunft benötigen und ihnen bereits mit einer qualifizierten Information weitergeholfen werden kann. Nur bei wenigen

der Beratungen zu Patientenrechten (3 %) müssen zusätzlich Unterlagen eingereicht und geprüft werden. Auch patientenrechtliche Anfragen, die eine Beschwerde beinhalten, sind mit einem Anteil von gut 3 Prozent eher selten.

**Patienten wollen wissen, was die Kassen zahlen müssen**

Neben dem Informationsbedürfnis über Patientenrechte lässt sich bei einem Teil der Ratsuchenden zudem eine Unsicherheit beobachten, welche Ansprüche sie als Versicherte gegenüber ihrer Krankenkasse haben. Patienten möchten wissen, welche Leistungen von der Kasse übernommen werden müssen – und welche Kosten sie selbst zu tragen haben. Im Jahr 2019 ging es bei insgesamt 1.666 Beratungsgesprächen (5 % aller Beratungen) um den Umfang von Leistungen eines Kostenträgers bzw. um die jeweiligen Anspruchsvoraussetzungen.

Am häufigsten sind Anfragen zu den Versichertenansprüchen beim Zahnersatz. Hierbei sind viele Ratsuchende im Hinblick auf die Details der Kostenteilung zwischen Kasse und Versichertem unsicher. Doch auch Anfragen zum Leistungsumfang bei konservierenden (zahnerhaltenden) Therapien spielen im Beratungsalltag eine nennenswerte Rolle. In geringerem Maße erkundigen sich Patientinnen und Patienten über ihre Ansprüche bei kieferorthopädischen und chirurgisch-implantologischen Maßnahmen.

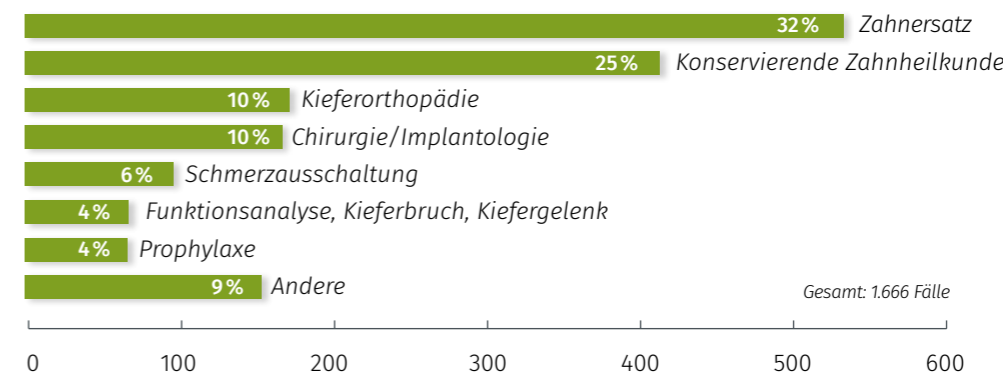
Knapp die Hälfte der Ratsuchenden, die sich wegen ihrer Leistungsansprüche an die zahnärztlichen Beratungsstellen wenden, erfahren von dem Beratungsangebot durch ihre Krankenkasse. Wie beim Thema Patientenrechte erfolgen die allermeisten Beratungen (87 %) telefonisch. Hervorzuheben ist, dass insgesamt 81 Prozent aller Beratungsgespräche, in denen es um den Umfang und die Anspruchsvoraussetzungen von Versicherungsleistungen geht, zielführend verlaufen und den Ratsuchenden eine rechtliche Orientierung verschaffen. Damit liegt dieser Anteil über der durchschnittlichen Problemlösungsquote (76 %) aller Beratungen.

Bei knapp 3 Prozent der Beratungen zu Versichertenansprüchen holen Patientinnen und Patienten nicht nur Informationen ein, sondern bringen eine Beschwerde vor. Typischerweise geht es

dabei um Konflikte mit dem jeweiligen Kostenträger – etwa, weil dieser eine Leistungsbewilligung verweigert. In solchen Konfliktsituationen kann die zahnärztliche Patientenberatung Unterstützung bieten, indem beispielsweise die Voraussetzungen von Leistungsansprüchen erläutert werden. Nur selten drehen sich die Beratungen um konkrete Rechtsbehelfe, um Ansprüche gegenüber der Krankenkasse durchzusetzen.

Tatsächlich kann auch in Beschwerde- und Konfliktfällen die Mehrheit der Patientenanliegen (63 %) bereits durch gezielte Informations- und Wissensvermittlung geklärt werden. In rund einem Drittel der Konfliktberatungen ist es dagegen nötig, die Ratsuchenden beispielsweise an die Zahnärztekammern oder die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen zu verweisen. ■

**Versichertenansprüche im Blick: Beratungen zum Leistungsumfang von Krankenkassen nach verschiedenen Leistungsbereichen**





2

## Aufklären und Orientierung schaffen – Die Erfahrung der Beratenden



3 %

der Anfragen zu  
Versichertenansprüchen  
beinhalten eine  
Beschwerde.



5 %

der Beratungen drehen sich  
um das Einsichtsrecht  
in die eigenen  
Krankenunterlagen.



76 %

aller Beratungsgespräche  
helfen unmittelbar  
weiter.

Patientinnen und Patienten erscheint es bisweilen schwierig, ihre Interessen, Patientenrechte und Versichertenansprüche gegenüber Zahnärzten und Krankenkassen durchzusetzen. Zu den Gründen zählt, dass sich viele Ratsuchende ihrer konkreten Rechte gar nicht bewusst sind, sie über die Zuständigkeiten im Versorgungssystem nicht Bescheid wissen oder in Zahnarztpraxen oder bei Kostenträgern mit ihrem Anliegen nicht durchdringen. Hier kann die Patientenberatung medizinische und rechtliche Sichtweisen integrieren und Konflikte lösen helfen – ohne das Vertrauensverhältnis zum Zahnarzt zu unterminieren.

### Die Beratung stärkt die Position der Patienten

Das Behandlungsverhältnis zwischen Zahnärzten und ihren Patienten kommt ohne Vertrauen nicht aus. Das zwischenmenschliche Vertrauensverhältnis zwischen Zahnarzt und Patient wird durch verbindliche Rechtsnormen flankiert und stabilisiert. So haben Patientinnen und

*„Die Patienten kennen dieses Patientenrechtegesetz gar nicht.“*

*Eine Patientenberaterin*

Patienten verbrieft Rechte, auf die sie sich berufen können. Das 2013 in Kraft getretene Patientenrechtegesetz regelt, dass Zahnärzte über die medizinischen und finanziellen Aspekte der Behandlung aufklären und diese Aufklärung vollständig dokumentieren müssen. Patienten haben Einsichtsrecht in ihre Akten. Und im Konfliktfall obliegt es dem Zahnarzt nachzuweisen, dass ihm kein Versäumnis unterlaufen ist. Nicht zuletzt sind die Krankenkassen verpflichtet, ihre Versicherten

bei der Durchsetzung ihrer Interessen etwa durch Gutachten zu unterstützen.

Doch inwieweit sind sich Patienten der gesetzlichen Regelungen überhaupt bewusst? Können sie ihre Möglichkeiten bei einer Auseinandersetzung mit der Zahnärztin oder dem Zahnarzt sinnvoll nutzen? Welche berechtigten Ansprüche haben sie als Versicherte gegenüber den Kostenträgern?

Wie Erfahrungen aus der Beratungspraxis belegen, kann die zahnärztliche Patientenberatung häufig Orientierung verschaffen und Konflikte beruhigen und lösen helfen. Die Beratung stärkt die Position und Rechte der Patienten, ohne zugleich das Vertrauensverhältnis zum Zahnarzt zu unterminieren. Tatsächlich leistet die Patientenberatung dabei einen Balanceakt zwischen therapeutischen und rechtlichen Sichtweisen und verlangt von den Beratenden eine interdisziplinäre Kompetenz.

Die folgende qualitative Analyse zeichnet anhand von moderierten Gruppendiskussionen nach, wie sich Fragen zu Patientenrechten und Versichertenansprüchen im Beratungsalltag niederschlagen. Sie greift dabei auf persönliche Schilderungen und Originalzitate von Beraterinnen und Beratern zurück.

Manche Patienten scheuen auch davor zurück, eine verständlichere Aufklärung einzufordern oder eine zweite Meinung

### Viele Ratsuchende kennen ihre Rechte nicht

Ein genereller Befund aus dem Beratungsalltag ist: Nicht wenige Ratsuchende sind sich über ihre Rechte im Unklaren. Eine der Beraterinnen beschreibt dies folgendermaßen:

*Die Patienten kennen dieses Patientenrechtegesetz gar nicht. Gut, es ist ja überall veröffentlicht worden, aber die Patienten wissen gar nicht, wo sie nachlesen können, und sind oftmals dankbar, dass man ihnen manche Quellen dann halt auch nennt. Das ist eine ganz wichtige Basis – zu wissen: Was sind meine Rechte?*

Wie die Auswertung der bundesweiten Beratungsstatistik zeigt (siehe Kapitel 1), drehen sich patientenrechtliche Anfragen in einem Drittel der Fälle um das Einsichtsrecht von Patientinnen und Patienten in ihre Akten. Das kann konkret bedeuten, dass Ratsuchende wissen möchten, welche Dokumente oder Befunde sie aus der Zahnarztpraxis nach Hause mitnehmen können. „In dem Fall, ja genau, das Herausgeben der Unterlagen und was noch mitgenommen werden kann“, so schildert die Beraterin ein häufiges Informationsbedürfnis.

Manche Patienten scheuen auch davor zurück, eine verständlichere Aufklärung einzufordern oder eine zweite Meinung

*„Oft dreht es sich um das Herausgeben der Unterlagen und was noch mitgenommen werden kann.“*

*Eine Patientenberaterin*

einzuholen. Dabei spielt die Sorge hinein, für dumm gehalten zu werden oder den Zahnarzt durch kritisches Nachfragen zu verärgern:

*Bezüglich der Aufklärung, das ist oft so, wie wir es vielleicht aus anderen Bereichen kennen, wenn man's einmal gehört hat, hat man's noch lange nicht abgespeichert, und dann hat der Patient Angst, nochmal nachzufragen, den Zahnarzt danach zu fragen, weil der denken könnte, ich bin ein bisschen schwer von Kapee. Das kommt immer wieder in der Praxis vor, dass die Patienten da verunsichert sind. Und wie kann man mehr Information an die Patienten heranbringen, damit die selbstsicherer sind, dass sie auch diese zweite Meinung bekommen, die sie haben wollen, dass sie nicht Angst haben müssen? Diese Selbstsicherheit der Patienten, das fehlt eigentlich noch.*

### Eine Grundvoraussetzung: Orientierung im System

In Situationen der Unsicherheit oder Irritation geht es zunächst darum, dass



### Gruppendiskussionen zur Beratungspraxis

22 Beraterinnen und Berater aus den bundesweiten Beratungsstellen beteiligten sich im Herbst 2019 an zwei moderierten Gruppendiskussionen zu ihren Erfahrungen aus der zahnärztlichen Patientenberatung. Die mit Tonband aufgezeichneten Diskussionen wurden transkribiert, nach Kategorien geordnet und einer qualitativen Inhaltsanalyse unterzogen. Alle hier zitierten mündlichen Aussagen entstammen den beiden Diskussionsrunden, die von Wissenschaftlern der Universität Magdeburg angeleitet und ausgewertet wurden.

Patientinnen und Patienten die richtigen Ansprechpartner finden und unverbindlich rechtlichen Rat erhalten. Vielen fehlt dazu jedoch die Orientierung im System.

*„Die Patienten fühlten sich bei der Krankenkasse verloren, sie waren von einem zum andern geschickt worden.“*

*Ein Patientenberater*

Zwar lassen sich im Internet eine Vielzahl von Kontaktstellen und Telefonnummern verschiedenster Akteure und Institutionen leicht recherchieren, etwa von Zahnärztekammern, Kassenzahnärztlichen Vereinigungen, Krankenkassen, Schlichtungsstellen oder Verbraucherzentralen, doch

für konkrete individuelle Anliegen ist es häufig nicht einfach, die geeignete Anlaufstelle auszuwählen. Hinzu kommen zahlreiche patientenrechtliche Online-Veröffentlichungen unterschiedlichster Qualität, die oft mehr verwirren als weiterhelfen.

Bisweilen seien Ratsuchende sich sogar im Unklaren darüber, mit welcher Einrichtung sie es zu tun haben, berichtet ein anderer Berater:

*Die [Anrufer] wissen eigentlich gar nicht, wo sie sind, ob sie nun in 'ner Zahnärztekammer, in 'ner Patientenberatung oder in 'ner Zweitmeinung sind. Wenn wir dann anfangen, dann sagen die [Patienten]: Ja, aber halt, stopp! Ich möchte doch eigentlich dahin.*



Genau hier liegt eine wesentliche Leistung der Patientenberatung: Sie ist ein Lotse im System – im institutionellen wie inhaltlichen Sinn. Einerseits kann sie die Ratsuchenden über die Rolle und Funktion der jeweiligen Akteure aufklären, andererseits hilft sie ihnen, ein besseres Verständnis der medizinischen und rechtlichen Aspekte ihres Anliegens zu gewinnen.

Notwendig ist dabei eine interdisziplinäre Kompetenz der Beratenden. Es reicht beispielsweise nicht aus, lediglich auf gesetzliche Regelungen zu verweisen und einen Link dazu zur Verfügung zu stellen. Die bloße Kenntnis eines Gesetzestexts bedeutet noch nicht, ihn verstehen oder anwenden zu können. Vielmehr geht es in der Patientenberatung darum, den Ratsuchenden für ihren individuellen Fall die Verantwortlichkeiten aller Beteiligten zu verdeutlichen und ihnen lösungsorientierte Schritte aufzuzeigen. Erst dadurch werden Patientinnen und Patienten in die Lage versetzt, ihre Interessen tatsächlich durchzusetzen.

### **Zahnärztliche Patientenberatung als Vermittlerin in Sachen Patientenrechtegesetz**

Allerdings sind es nicht nur die Patienten, denen oft die Orientierung über den gesetzlichen Regelungsrahmen fehlt. Dass auch Zahnärzte bisweilen die Patientenrechte zu wenig im Blick haben, wird von einem zahnärztlichen Patientenberater wie folgt thematisiert:

*Wenn Sie das Patientenrechtegesetz ansprechen, der Name sagt es schon, es ist ein Gesetz, das für die Patienten geschrieben wurde, das den Zahnarzt, den Arzt in die Pflicht nimmt. Der Mangel besteht sicherlich darin, dass leider unsere Kollegen dieses Gesetz nicht unbedingt kennen oder nicht gut genug kennen und dadurch Fehlverhalten produzieren.*

Hier kommt der zahnärztlichen Patientenberatung eine vermittelnde Aufgabe zu. Zum einen kann die Patientenberatung gegenüber Patienten als Wissensvermittlerin auftreten, zum anderen gegenüber



### **Fallbeispiel 1 | Schwierige Gewährleistung**

Bei einer älteren Patientin passt die Prothese nicht. Ihre Krankenkasse stellt in einem Gutachten fest, dass der Zahnersatz selbst keine Mängel aufweist, aber zusätzlich eine Prothesenunterfütterung notwendig ist, um einen guten Sitz zu gewährleisten. Die Frau möchte die Maßnahme bei einem anderen Zahnarzt durchführen lassen, der jedoch zunächst eine ausdrückliche Bewilligung ihrer Krankenkasse verlangt. Verunsichert wendet sich die Frau an die Patientenberatung. Dort erklärt ihr die Beraterin, dass sie den Zahnarzt zwar grundsätzlich wechseln kann, aber im Falle von Folgeproblemen würde der ursprüngliche Behandler womöglich die Gewährleistung für den Zahnersatz verweigern – da es sich dann nicht mehr um „seine“ Prothese handelt. Als die Frau die Zusammenhänge versteht, beschließt sie, es noch einmal mit ihrem alten Zahnarzt zu versuchen, um das finanzielle Risiko einer fehlenden Gewährleistung zu umgehen.



## Fallbeispiel 2 | Beratung über Leistungen der Kassen

Ein Mann ruft aufgeregt bei der Beratungsstelle an. Sein Zahnarzt wolle eine Wurzelbehandlung vornehmen, auf private Rechnung, erzählt er der Beraterin. Die Krankenkasse habe ihm jedoch versichert, dass die Maßnahme als Kassenleistung abgerechnet werden kann und er nichts bezahlen muss. Es geht um einen hinteren Backenzahn unten links. Im Gespräch gelingt es der Beraterin, den Patienten zu beruhigen. Wie sich herausstellt, kam es bei der Aufklärung zu Missverständnissen. Die Beraterin erläutert, dass es klare Vorgaben zu den Leistungen der Krankenkassen gibt und viele, aber nicht alle Wurzelbehandlungen übernommen werden. Noch während des Gesprächs schickt sie dem Mann einen Aufklärungsflyer per E-Mail. Der Patient fühlt sich nun sicherer. Ein paar Tage später lässt er die Beraterin in einer Antwort-Mail wissen, dass er jetzt versteht, was sein Zahnarzt meinte, und er sich mit ihm auf eine Behandlungsmaßnahme geeinigt hat.

Zahnärzten auf Verfahrensstandards hinweisen und auf diese Weise zwischen Patienten und Zahnärzten moderieren.

Auch wenn viele dieser Verfahrensstandards nicht erst seit Einführung des Patientenrechtegesetzes für die Zahnarztpraxen verbindlich sind, so bedarf es offenkundig in Einzelfällen dennoch eines „Weckrufes“, um den Zahnarzt auf die rechtlichen Konsequenzen seines Tuns oder Unterlassens aufmerksam zu machen. Eine Patientenberaterin bringt eine solche Konsequenz auf den Punkt:

*Nicht vorhandene Dokumentation bedeutet im Zweifelsfall: nicht gemacht.*

Wenn es in einer laufenden Behandlung zu Konflikten zwischen Patienten und Zahnärzten kommt, kann es für die

Patientenberater eine heikle Aufgabe sein, den richtigen Ton gegenüber beiden Parteien zu finden. Denn einerseits zielt die Beratung darauf ab, die Ratsuchenden in ihrer rechtlichen Position zu stärken und geltende Verfahrensstandards zu verdeutlichen, andererseits darf dies aber nicht dazu führen, dass in einer bestehenden Behandlungsbeziehung die rechtliche Perspektive zu stark in den Vordergrund tritt, Vertrauen verspielt wird oder der Patient die erteilten Auskünfte quasi als Druckmittel gegen seinen Zahnarzt betrachtet.

Dieses Spannungsverhältnis zwischen Interessenwahrung und Vertrauensverlust schildert einer der Diskussions Teilnehmer mit Blick auf die Beratung zu kieferorthopädischen Maßnahmen:

*Wir hatten dann die Fälle, dass dann der Patient sagt, ich hab jetzt auch da und da angerufen, und er macht sich dann stark und gibt das genau so bei den Kieferorthopäden vor, dann sind die sauer, und dann heißt es, da ist das Vertrauensverhältnis gestört, bitte schön, auf Wiedersehen, dann sind wir genauso weit wie vorher.*

Die Schilderung zeigt, dass Zahnärzte bisweilen irritiert sind, wenn Patienten mit neuen, unter Umständen gegenteiligen Informationen in die Praxis kommen oder ihre Meinung zu bereits geplanten Maßnahmen ändern. Für die behandelnden Zahnärztinnen und Zahnärzte geht es in der Situation darum, die Abwägungen und Motive ihrer Patienten nachzuvollziehen und in das therapeutische Vorgehen zu integrieren.

### **Krankenkassen weisen Probleme oft von sich**

Eine weitere Schwierigkeit für Patienten besteht darin, dass auch die Krankenkassen ihrer Beratungs- und Aufklärungspflicht nicht immer ausreichend nachkommen – und Probleme stattdessen von sich weisen. Manche Anrufer hätten Fragen, für die tatsächlich die Kostenträger zuständig seien, betont ein Teilnehmer der Gruppendiskussionen:

*Das ist beratende Tätigkeit, die eigentlich von den Krankenkassen geleistet werden müsste. Wo die Krankenkassen etwas eruieren könnten, was sie nicht tun, wo sie abrupt sagen, da haben wir*

*nichts mit zu tun, wir geben Ihnen mal 'ne Telefonnummer, da melden Sie sich mal.*

Manche Patienten werden durch eine solche bloße Verweisberatung mit ihren Anliegen gleichsam im Regen stehen gelassen und bei der Durchsetzung ihrer Interessen nicht genügend unterstützt. Insbesondere wenn es um Fragen der Gewährleistung geht, geraten sie dann in eine schwierige Situation. So berichtet eine Beraterin von einer Frau, die von ihrer Krankenkasse wegen einer defekten Krone zwar ein Mängelgutachten erhalten hatte, für die weitere finanzielle Abwicklung wurde sie aber lediglich an ihre Zahnärztin verwiesen.

*Ich hatte heute einen Fall, da kommt eine Patientin zu mir, hat ein Gutachten. Also die Krone muss eben erneuert werden, und die Kasse sagt, na ja, gehen Sie zu ihrer Zahnärztin, lassen sich das Geld zurückgeben. Sie hat ein Schreiben gekriegt, ja, die Krone wurde als mangelhaft bewertet, Sie können das neu anfertigen lassen, aber nicht auf unsere Kosten. Ich sage, so kann's doch gar nicht sein, das muss anders laufen.*

Aus Sicht der Patientin kommen zu den Problemen mit der neuen Krone die Unklarheiten bei der Abrechnung und Rückforderung von Leistungen hinzu. Die rechtliche Lage kann in solchen Fällen tatsächlich unüberschaubar werden, wenn sich Patienten an einen weiteren Zahnarzt wenden, um den Mangel

entweder beheben oder eine zusätzlich notwendige Maßnahme durchführen zu lassen. Denn kommt es dabei zu Folgeproblemen, sind Gewährleistungsansprüche möglicherweise kaum noch zu klären. In komplizierten Fällen lehnen manche Zahnärzte eine Weiterbehandlung sogar gänzlich ab, solange die Krankenkasse sie nicht ausdrücklich bewilligt hat. Der Patient sitzt dann zwischen den Stühlen, wie ein Berater beschreibt:

*Es ging um Zahnersatz, der nicht passte. Und dann gab's ein Mängelgutachten, und im Mängelgutachten stand aber drin, dass der Zahnersatz selber frei von Mängeln ist, aber eben jetzt die Nachbehandlung durchgeführt werden muss, also eine Unterfütterung. Und das wollte die Patientin gerne dann bei einem anderen Zahnarzt machen lassen, der andere Zahnarzt hat dann gesagt,*

*nein, also ohne Zustimmung der Krankenkasse machen wir hier gar nix, und die Krankenkasse hat gesagt, gehen Sie ruhig zu einem anderen Zahnarzt.*

Deutlich wird, wie sehr Patienten hier auf kompetente Beratung angewiesen sind. Tatsächlich gelingt es laut der bundesweiten Beratungsstatistik in der Mehrzahl der Fälle, die Ratsuchenden über die rechtliche Situation ebenso wie über ihre Ansprüche gegenüber den Krankenversicherungen aufzuklären. Beratung führt zum Empowerment der Patienten. Wie einer der Berater erläutert, sind es oft ganz

**„Diese Selbstsicherheit der Patienten, die fehlt eigentlich noch.“**

*Eine Patientenberaterin*



praktische Hinweise, die den Ratsuchenden den Rücken stärken und beispielsweise bei der Kostenbewilligung von zahnmedizinischen Leistungen weiterhelfen:

*Dann hat man den Patienten eben fit gemacht, hat gesagt, pass mal auf, ruf mal da an, hat ihm die passende Telefonnummer gegeben und dann noch mal auf das Patientenrechtegesetz hingewiesen. Und dann ging das mit der Genehmigung auf einmal ganz schnell. Also das war dann einfach mal das Rückspielen an die Krankenkasse, weil die Patienten sich da verloren fühlten, die waren dann so von einem zum andern geschickt worden, und so 'ne Krankenkasse kann groß sein, und das dauert, bis man da die passende Telefonnummer hat. Wir haben sie, und dann ging das also relativ direkt.*

### **Vulnerable Bevölkerungsgruppen brauchen mehr Unterstützung**

Während sich die Durchsetzung von Rechten und Interessen bereits für berufstätige Erwachsene als schwierig erweisen kann, gilt dies umso mehr für alte Menschen oder andere vulnerable Bevölkerungsgruppen. Durch Fortschritte der Zahnmedizin ist es heute selbst bei älteren Senioren möglich, die eigenen Zähne zu erhalten und nicht – wie früher meist der Fall – auf eine Totalprothese zurückgreifen zu müssen. „Viele Patienten gehen heutzutage auch ins hohe Alter mit eigenen Zähnen“, stellt ein Berater fest. Allerdings entsteht dadurch beispielsweise in Pflegeheimen ein spezifischer Bedarf – sowohl was eine differenzierte

zahnmedizinische Versorgung als auch die tägliche Pflege des individuellen Zahnersatzes betrifft. Derselbe Berater veranschaulicht dies folgendermaßen:

*Viele haben heute einen aufwendigen Zahnersatz mit 'ner Implantation. Wenn das nicht regelmäßig gepflegt wird, ist das ungünstig. Und deswegen ist auch ganz wichtig, das Pflegepersonal mit ins Boot zu holen, dass man die schult, dass das in den Pflegekatalog mit aufgenommen wird, mit in den Unterricht. Das ist das Problem, dass die [alten Menschen] auch 'nen großen Bedarf an zahnärztlichen Leistungen und Betreuung einfach haben.*

Ein Ansatz, um diesem Bedarf gerecht zu werden, ist die aufsuchende Zahnmedizin, etwa in Form von Kooperationsverträgen zwischen Zahnärzten und Heimen (siehe Kapitel 3). Doch jenseits der Frage, wie sich alte Menschen optimal versorgen und betreuen lassen und wie die verschiedenen Berufsgruppen dabei zusammenarbeiten können, stellt sich noch ein weiteres Problem: Wer artikuliert die Wünsche und Beschwerden von Pflegebedürftigen, wenn es zu Konflikten kommt? Wer setzt die Interessen von kognitiv beeinträchtigten Patienten durch? Es ist klar, dass Patientenrechte und Versichertenansprüche auch für ältere Senioren oder Menschen mit Behinderungen gelten. Hier hat die zahnärztliche Patientenberatung einen zunehmend wichtiger werdenden Schwerpunkt. Ihre Aufgaben in diesem Bereich dürften in den kommenden Jahren weiter wachsen. ■

# Patientenrechte im Fokus – Schlussfolgerungen und Konsequenzen



**81 %**

der Beratungen zu  
Versichertenansprüchen  
schaffen unmittelbare  
rechtliche Orientierung.



**86 %**

der Ratsuchenden  
sind gesetzlich  
versichert.



**37 %**

der Patientinnen und  
Patienten wissen durch ihre  
Kasse von dem  
Beratungsangebot.



Die Regelungen durch das Patientenrechtgesetz führen nicht automatisch dazu, dass alle Patientinnen und Patienten in der Alltagspraxis immer zu ihrem Recht kommen. Dies setzt neben dem Wissen um rechtliche Standards auch die Fähigkeit voraus, sie auf den eigenen Fall anzuwenden und gegenüber Zahnärzten oder Krankenkassen zu vertreten. Die zahnärztliche Patientenberatung leistet hierbei individuelle Aufklärung und Unterstützung und deeskaliert zugleich bestehende Konflikte. Ein wichtiges Ziel der zahnärztlichen Patientenberatung ist, Patientenrechte bekannter zu machen und Versicherten eine bessere Orientierung im komplexen Versorgungssystem zu verschaffen. Ein besonderes Augenmerk gilt dabei den Interessen vulnerabler Bevölkerungsgruppen, wie Pflegebedürftigen oder Menschen mit Behinderungen.

### **Beratung schließt die Lücke zwischen Rechtsnormen und gelebten Patientenrechten**

Mit dem Patientenrechtegesetz aus dem Jahr 2013 wurde die Position der Patienten in Deutschland maßgeblich gestärkt. Zwischen der bloßen Einführung von Rechtsnormen und gelebten Patientenrechten besteht jedoch kein Automatismus. Die zahnärztliche Patientenberatung unterstützt Ratsuchende dabei, ihre Handlungsoptionen in konkreten Fällen auszuloten und abzuwägen. Immer dann, wenn Patientenrechte nicht in vollem Umfang Beachtung finden, bietet sie Patienten Aufklärung und Hilfestellung bei der Durchsetzung ihrer Rechte und de-eskaliert zugleich bestehende Konflikte.

Alle Beratungsfälle der zahnärztlichen Patientenberatung werden mithilfe einer einheitlichen Software in anonymisierter Form dokumentiert und fließen in die jährliche statistische Auswertung ein (siehe Kapitel 1). Darüber hinaus erschließen sich typische Patienten Anliegen und Problemlagen aus wissenschaftlich angeleiteten qualitativen Gruppendiskussionen, die mit Beraterinnen und Beratern durchgeführt werden (siehe Kapitel 2). Zusammengefasst liefern die Ergebnisse wichtige Hinweise, wie sich Versorgungsprozesse aus der Patientenperspektive darstellen. Wie bereits in den Vorjahren wurden die Resultate im Rahmen eines moderierten Qualitätsdialogs zur Patientenberatung durch Spitzenvertreter der Zahnärzteschaft im März 2020 diskutiert. Dabei standen Patienten-

rechte im Fokus der diesjährigen Debatte – das folgende Fazit skizziert wichtige Schlussfolgerungen und Konsequenzen.

### **Akteneinsicht ist nicht immer eine Selbstverständlichkeit**

Rund 5.100 Ratsuchende haben sich im Jahr 2019 an die Patientenberatungsstellen der Zahnärzteschaft gewandt, um patientenrechtliche Fragen zu klären. Dies entspricht 15 Prozent des gesamten Beratungsgeschehens (siehe Kapitel 1). Bei den Anfragen zu Patientenrechten geht es beispielsweise um die Einsicht in Krankenunterlagen, den konkreten Ablauf des Zweitmeinungsverfahrens oder die Gewährleistungsansprüche beim Zahnersatz. Dabei bedürfen viele Ratsuchende lediglich erläuternde Auskünfte – ihre Anliegen lassen sich in aller Regel im persönlichen Gespräch umgehend klären. In einigen Fällen ist jedoch erforderlich, dass die Beraterinnen und Berater aktive Unterstützung leisten, damit Patienten ihre Rechte durchsetzen können (siehe Kapitel 2).

Ein Beispiel: Obwohl die Einsicht in die Behandlungsunterlagen im Bürgerlichen Gesetzbuch eindeutig geregelt ist, haben manche Ratsuchende ihren eigenen Angaben zufolge Schwierigkeiten, ihr Recht auch geltend zu machen. Dafür gibt es eine Reihe möglicher Erklärungen. So können Widerstände und Missverständnisse bei der Umsetzung des Einsichtsrechts entstehen. Aus diesem Grund engagieren sich die Körperschaften auf vielfältige Weise, dass das Thema immer

wieder in den Berufsstand transportiert wird. „Das Wissen um Berufspflichten und Patientenrechte muss immer wieder aufgefrischt werden. Kommunikation der Patientenrechte ist eine Daueraufgabe“, bemerkt dazu Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der Bundeszahnärztekammer.

Die Wahrung und Durchsetzung berufrechtlicher Vorgaben erscheint vor dem Hintergrund eines politisch induzierten Verdrängungswettbewerbs durch Großversorgungsstrukturen wichtiger denn je.

Wenn Ratsuchende über Schwierigkeiten bei der Akteneinsicht berichten, kontaktieren die Patientenberater auf Wunsch bisweilen die behandelnden Zahnarztpraxen, um Patienten in individuellen Fällen zu unterstützen. Gleichwohl besitzt das Problem übergeordnete Bedeutung. Die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und Zahnärztekammern nutzen

daher ihre Möglichkeiten der internen Kommunikation, um Zahnärztinnen und Zahnärzte nochmals dezidiert über die einschlägigen patientenrechtlichen Regelungen zu informieren.

Darüber hinaus bietet auch die neue Approbationsordnung die Chance, die geltende Rechtslage in das Studium der Zahnmedizin zu integrieren. Ebenso soll das Thema in den bestehenden Qualitätsmanagement-Systemen künftig noch breitere Beachtung finden. Nicht zuletzt kann die elektronische Patientenakte in Zukunft Patienten die Möglichkeit geben, selbst Einsicht in gespeicherte Daten zu nehmen.

### **Patientenrechte müssen bekannter gemacht werden**

Patientenrechte regeln das Verhältnis zwischen Patienten und Behandlern. Eine Voraussetzung in der Praxis ist



### **Qualitätsdialog zur Patientenberatung**

Neben der individuellen Unterstützung für die Ratsuchenden bietet die zahnärztliche Patientenberatung auch die Chance, Informationen über die Versorgung aus der Patientenperspektive zu gewinnen. Seit 2018 kommen Spitzenvertreter der Bundeszahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung daher einmal im Jahr zu einem moderierten Qualitätsdialog zusammen, um die Anliegen der Ratsuchenden nach einem strukturierten Verfahren zu diskutieren und Lösungsansätze mit Blick auf aktuelle Belange des Versorgungsgeschehens zu entwickeln. Auf diese Weise fließen die Erfahrungen von Patientinnen und Patienten unmittelbar in die standes- und gesundheitspolitische Diskussion ein. Der diesjährige Qualitätsdialog im März 2020 wurde wie in den Vorjahren durch Dr. Sebastian Schmidt-Kaehler (Patientenprojekte GmbH) konzipiert und durchgeführt.

dafür allerdings, dass sie in der Bevölkerung auch weithin bekannt sind. Dies ist offenbar nicht unbedingt der Fall. Wie die Auswertung der Beratungsstatistik und die Erfahrungen der Beratenden nahelegen, sind sich zumindest manche Patienten ihrer Rechte gar nicht bewusst. Eine wesentliche Aufgabe der zahnärztlichen Patientenberatung besteht daher gerade darin, Ratsuchende über geltende Regelungen aufzuklären.

*„Selbst wenn ein Gesetzestext im Kern verstanden wurde, erschließt sich seine Geltung und sein Potenzial erst mit Blick auf die beteiligten Akteure und Institutionen.“*

*Dietmar Oesterreich,  
Vizepräsident der Bundeszahnärztekammer*

Allerdings reicht die bloße Erläuterung der Rechtslage nicht immer aus, um Patientinnen und Patienten bei der Durchsetzung ihrer Interessen wirksam zu unterstützen. „Selbst wenn ein Gesetzestext im Kern verstanden wurde, erschließt sich seine Geltung und sein Potenzial erst mit Blick auf die beteiligten Akteure und Institutionen“, kommentiert Oesterreich. Dementsprechend geht es in der Patientenberatung auch darum, den rechtlichen

Rahmen auf die individuelle Problemsituation der Ratsuchenden zu übertragen, Ressourcen zu identifizieren und konkrete Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Zur Einführung des Patientenrechtgesetzes im Jahr 2013 wurden die neuen Regelungen breit kommuniziert. Die Praxiserfahrung zeigt jedoch, dass es sich bei der Information und Aufklärung der Bürger über patientenrechtliche Belange um eine Aufgabe handelt, die dauerhaft und nachhaltig erfolgen muss. Die zahnärztliche Patientenberatung stellt sich mit ihren vielen Beratungsstellen und Beratern dieser Daueraufgabe. Unterstützend wäre mittelfristig eine Flankierung der Arbeit der zahnärztlichen Patientenberatung durch die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung wünschenswert.

#### **Die Patientenberatung ist ein Lotse im System**

Gerade in der zahnmedizinischen Versorgung kommt es häufig zur Vermischung von gesetzlichen und privat finanzierten Leistungen und damit zu einer Beteiligung unterschiedlicher Akteure, Instanzen und Kostenträger. Aus Sicht von Patienten ist es daher oft schwierig, dieses komplexe Geflecht zu durchschauen und in der Institutionenvielfalt des Gesundheitswesens den richtigen Ansprechpartner für ein konkretes Anliegen zu finden. Beispielsweise ist vielen Patienten nicht klar, in welchen Fällen die Zahnärztekammern und wann die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen für eine Anfrage zuständig sind, ob sie sich unmittelbar an ihre Kran-

kenkasse wenden müssen oder unter welcher Telefonnummer sie adäquate Auskünfte erhalten. Hinzu kommen zahlreiche Quellen im Internet, die für manche Ratsuchende ein Labyrinth aus fragmentarischen Informationen bilden.

Um ihre Rechte, aber auch ihre Leistungsansprüche gegenüber ihrer Krankenkasse durchzusetzen, müssen Patienten jedoch in der Lage sein, sich ausreichend im Gesundheitssystem zu orientieren. Dies ist häufig erst nach einer eingehenden individuellen Aufklärung der Fall. So haben sich im Jahr 2019 neben den rund 5.000 Anfragen zu patientenrechtlichen Belangen im engeren Sinn weitere gut 1.600 Ratsuchende mit Fragen an die Patientenberatung gewandt, die den Umfang von Kassenleistungen und die jeweiligen Anspruchsvoraussetzungen betreffen. Viele Beratungen zu diesen Themen liegen eigentlich im Aufgabenbereich der Krankenkassen selbst. Hier leisten die zahnärztlichen Beratungsstellen vermittelnde Arbeit und schaffen Orientierung über Zuständigkeiten und verantwortliche Ansprechpartner. „Die Lotsenfunktion der zahnärztlichen Patientenberatung ist in unserem immer komplexer werdenden Gesundheitssystem wichtiger denn je“, konstatiert Wolfgang Eßer, Vorsitzender des Vorstandes der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung.

Die Befunde aus der Beratungspraxis werden auch durch Studien zur Gesundheitskompetenz der deutschen Bevölkerung gestützt: Viele Menschen haben demnach

erhebliche Schwierigkeiten, sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden. Während die zahnärztliche Patientenberatung diesem Unterstützungsbedarf durch ihr persönliches Beratungsangebot Rechnung trägt, ist zugleich klar, dass sie immer nur einen gewissen Teil der Aufklärung und Information der Bevölkerung bewältigen kann.

*„Die Lotsenfunktion der zahnärztlichen Patientenberatung ist in unserem immer komplexer werdenden Gesundheitssystem wichtiger denn je.“*

*Wolfgang Eßer,  
Vorsitzender des Vorstandes der  
Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung*

#### **Spezielle Konzepte für vulnerable Gruppen**

Besondere Aufmerksamkeit verdienen darüber hinaus vulnerable Bevölkerungsgruppen, wie Pflegebedürftige oder Menschen mit Behinderungen. Für sie kann es besonders schwierig sein, ihre Interessen zu wahren und ihre Patientenrechte durchzusetzen.

Ein ganz grundlegendes Recht ist dabei das Recht auf eine ausreichende Behandlung und Vorsorge. Trotz der sehr guten Versorgungslage in Deutschland haben vulnerable Gruppen öfter Schwierigkeiten, Zugang zur Versorgung zu finden, und



## „Die Wahrnehmung von Patientenrechten setzt eine aktive Rolle der Patienten voraus.“

Sprechende Zahnmedizin schafft Vertrauen und motiviert Patienten, Fragen zu stellen, eine zweite Meinung einzuholen und die eigenen Rechte durchzusetzen, sagt Dietmar Oesterreich.



**Herr Prof. Oesterreich, viele Patienten trauen sich offenbar nicht, ihren Zahnarzt direkt auf rechtliche Fragen anzusprechen. Wie erklären Sie sich diese Unsicherheit?**

**Oesterreich:** Trotz aller Bemühungen um ein Verhältnis auf Augenhöhe bleibt häufig eine Wissensasymmetrie zwischen Zahnärzten und Patienten bestehen. Das hat viele

von Patientenrechten setzt eine aktive Rolle von Patientinnen und Patienten voraus. Das ist letztlich auch im Interesse jedes Zahnarztes, denn informierte Entscheidungen und aktive Teilhabe verbessern nicht nur die Compliance, sondern sorgen auch für eine höhere Patientenzufriedenheit.

**Wie kann das im Praxisalltag gelingen?**

fördern die Kommunikation und schaffen eine Atmosphäre, in der es Patienten leichter fällt, selbstbewusst aufzutreten und Verantwortung zu übernehmen. Sprechende Zahnmedizin bedeutet auch, sich auf die psychische und soziale Situation der Patienten einzulassen. Gewinnt ein Zahnarzt beispielsweise den Eindruck, dass ein Patient noch Zweifel hat, kann er das Einholen einer Zweitmeinung von sich aus anbieten. Hat er das Gefühl, dass ein Patient nicht alle Informationen verstanden hat, kann er sich durch Nachfragen rückversichern.

**Eine derart aktivierende Gesprächsführung erfordert kommunikative Kompetenz. Wie werden Zahnärztinnen und Zahnärzte an dieser Stelle unterstützt?**

**Oesterreich:** Die sprechende Zahnmedizin ist mittlerweile fester Bestandteil des Studiums. Dort werden auch Erkenntnisse der Gesundheits-

psychologie zur Kommunikation mit den Patienten vermittelt. Darüber hinaus bieten die Landeszahnärztekammern Fortbildungen zu diesem Thema an. Auch die Bundeszahnärztekammer fördert die sprechende Zahnmedizin durch Fortbildungsmaßnahmen, beispielsweise durch Angebote zur motivierenden Gesprächsführung oder zur sogenannten Teach-Back-Methode. Solche Techniken können dem Zahnarzt helfen, seine Patientinnen und Patienten zu aktivieren und zu ermutigen. Leider fehlt eine adäquate Honorierung der sprechenden Zahnmedizin. Dies wäre eine wichtige gesundheitspolitische Voraussetzung zur weiteren Förderung.

**Prof. Dr. Dietmar Oesterreich ist Vizepräsident der Bundeszahnärztekammer und dort zuständig für die Weiterentwicklung der zahnärztlichen Patientenberatung.**

**„Das Wissen um Berufspflichten und Patientenrechte muss immer wieder aufgefrischt werden. Kommunikation der Patientenrechte ist eine Daueraufgabe.“**

*Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der Bundeszahnärztekammer*

Ursachen, aber es ist letztlich eine kommunikative Aufgabe der Zahnärzte, Unsicherheiten abzubauen und Patienten zu ermutigen, Fragen zu stellen oder auch eine zweite Meinung einzuholen. Die Wahrnehmung

**Oesterreich:** Zunächst gilt es, Vertrauen aufzubauen, und dabei spielt die sprechende Zahnmedizin eine entscheidende Rolle. Eine patientenverständliche Sprache und eine empathische Grundhaltung

## „Niemand muss mehr unversorgt bleiben.“

Die aufsuchende Zahnmedizin ermöglicht, gerade Pflegebedürftige und Menschen mit Behinderungen besser zu erreichen, wie Wolfgang Eßer beschreibt.



**Herr Dr. Eßer, für Pflegebedürftige oder Menschen mit Behinderungen kann es besonders schwierig sein, ihre Rechte und Interessen zu wahren oder überhaupt eine ausreichende Versorgung zu erhalten. Müssen wir diesen Zielgruppen mehr Aufmerksamkeit schenken?**

**Eßer:** In der Tat benötigen wir für diese Patientengruppen spezielle Konzepte. Das beginnt

zu treffen. Dabei sollten wir auch die Chancen der Digitalisierung stärker nutzen. Zudem sind gerade für Pflegebedürftige und Menschen mit Behinderungen besondere Versorgungsangebote wichtig, um die Mundgesundheit zu erhalten oder zu verbessern. Nur durch nachhaltige Unterstützung bei der Zahnpflege und eine intensive prophylaktische Betreuung durch den Zahnarzt lässt sich verhindern, dass die

**„Unser Ziel ist die bedarfsorientierte und flächendeckende Versorgung der Pflegebedürftigen, einschließlich spezieller Präventionsangebote.“**

*Wolfgang Eßer, Vorsitzender des Vorstandes der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung*

schon mit der Information. Wir brauchen hier bedarfs- und bedürfnisgerechte Orientierungshilfen, die vulnerable Gruppen unterstützen, sich im Versorgungssystem zurechtzufinden und ihre Entscheidungen

Erfolge langjähriger Prävention und Zahnerhaltung in kurzer Zeit zunichtegemacht werden.

**Was unternimmt die Zahnärzteschaft, um diese Menschen besser zu erreichen?**

**Eßer:** Die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung setzt sich seit vielen Jahren aktiv für eine bessere Versorgung von Patienten ein, denen eine eigenverantwortliche Mundpflege nur eingeschränkt oder überhaupt nicht möglich ist. Bereits 2010 haben wir mit dem Konzept „Mundgesund trotz Handicap und hohem Alter“ konkrete Vorschläge an die Politik herangetragen, die in der Folge aufgegriffen wurden. Ein Kerngedanke ist dabei das Konzept der aufsuchenden Zahnmedizin. So existieren mittlerweile eigene Versorgungsangebote für schutzbedürftige Patienten in Pflegeheimen, aber auch in der häuslichen Umgebung. Niemand muss mehr unversorgt bleiben. Allerdings ist es wichtig, diese Angebote bei den Pflegebedürftigen, ihren Angehörigen und den Einrichtungen noch bekannter zu machen – das ist die nächste Herausforderung. Deshalb haben wir auf Basis unserer Strategie zur Mundgesund-

heitskompetenz ein differenziertes Informationsangebot entwickelt. Es umfasst unterschiedliche Medienformate, um unterstützungsbedürftige Menschen besser zu erreichen.

**Gibt es ein Zwischenfazit zu den bisherigen Initiativen?**

**Eßer:** Viel Erfahrung haben wir bereits mit speziellen Kooperationsverträgen zwischen Vertragszahnärzten und Pflegeeinrichtungen gesammelt. Sie stellen einen Eckpfeiler der aufsuchenden Zahnmedizin dar. Aktuell gibt es bundesweit rund 5.400 solcher Kooperationsverträge, die eine Betreuung von Pflegebedürftigen im Heim ermöglichen. Die Untersuchungen fußen in erster Linie auf einem präventiven Ansatz und beinhalten Mundgesundheitsaufklärung und einen Mundgesundheitsplan sowie die höhere Frequenz für das Zahnsteinentfernen. Zudem kann der Zahnarzt bei den Untersuchungen vor Ort fest-

stellen, ob Zahnschmerzen oder andere Beschwerden vorliegen.

**Was ist mit Bewohnern in Pflegeheimen, die bislang keinen Kooperationsvertrag haben?**

**Eßer:** Natürlich findet eine zahnärztliche Versorgung der Bewohner auch ohne Kooperationsvertrag statt. Im Jahr 2019 haben wir rund 973.000 zahnärztliche Haus- und Heimbefuche verzeichnet. Die Kooperationsverträge stellen jedoch eine systematische Betreuung der Bewohner sicher und sehen zusätzliche prophylaktische Maßnahmen vor. Deshalb arbeiten wir aktiv an der Zielvorgabe, alle Pflegebedürftigen in stationären Pflegeeinrichtungen flächendeckend über einen Kooperationsvertrag zu versorgen.

**Dr. Wolfgang Eßer ist Vorsitzender des Vorstandes der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung und verantwortet dort das Projekt zur zahnärztlichen Patientenberatung.**

# Kennzahlen des Beratungsgeschehens 2019

müssen dabei eine Reihe von Hürden überwinden. So zeigen Studien, dass diese Menschen eine schlechtere Mundgesundheit aufweisen. Viele von ihnen können sich nicht genügend um die eigene Zahnpflege kümmern und auch nicht ohne Weiteres eine Zahnarztpraxis aufsuchen – etwa aufgrund eingeschränkter Mobilität.

Daher unterstützt die zahnärztliche Patientenberatung auch – und gerade – pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit Behinderungen bzw. deren Betreuer oder familiäres Umfeld bei der Suche nach einer individuellen Versorgungslösung. Von besonderer Bedeutung ist dabei das Konzept der aufsuchenden Zahnmedizin. Diese wurde in den vergangenen Jahren durch verschiedene gesetzliche Initiativen gestärkt und ausgebaut. Die neuen Regelungen umfassen beispielsweise zusätzliche präventive Leistungen für gesetzlich Versicherte, die pflegebedürftig sind oder Eingliederungshilfe beziehen. Bei eingeschränkter Mobilität können viele Leistungen im häuslichen Umfeld oder in einer Pflegeeinrichtung erbracht werden. Für stationäre Pflegeeinrichtungen sind eigene Kooperationsverträge mit Vertragszahnärzten vorgesehen, um die Bewohner systematisch vor Ort betreuen zu können. Diese Verträge beinhalten etwa regelmäßige zahnmedizinische Untersuchungen, mit denen sich Krankheiten an Zähnen, Mund und Kiefer frühzeitig feststellen lassen.

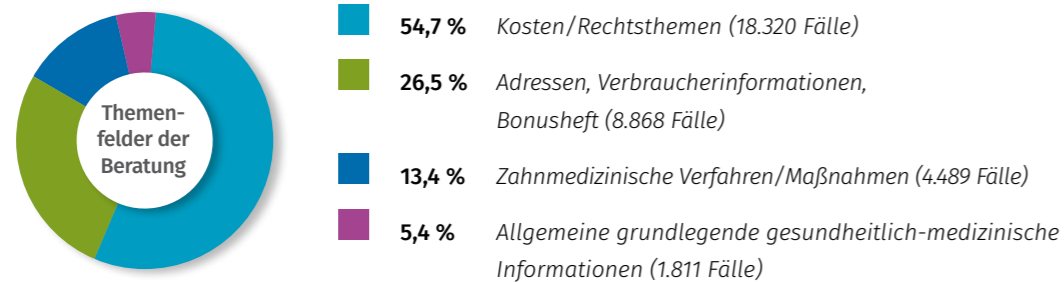
Mittlerweile sind bundesweit mehr als 5.400 solcher Kooperationsverträge

zwischen Zahnärzten und Pflegeheimen geschlossen worden. Dies hat bereits dazu beigetragen, die Versorgung der betreffenden Patientengruppen deutlich zu verbessern. Langfristig werden Verträge mit sämtlichen Einrichtungen angestrebt. „Unser Ziel ist die bedarfsorientierte und flächendeckende Versorgung der Pflegebedürftigen, einschließlich spezieller Präventionsangebote“, unterstreicht Eßer. Darüber hinaus wird es darum gehen, Patientinnen und Patienten auch im häuslichen Umfeld noch besser zu erreichen und dabei mit pflegenden Angehörigen und Betreuungspersonen zusammenzuarbeiten. Wenn Patienten in solchen Fällen die Zahnarztpraxis aufsuchen, kann eine Krankenfahrt verordnet werden, was Versorgungshürden zusätzlich abzubauen hilft. ■

## Wer suchte Rat?

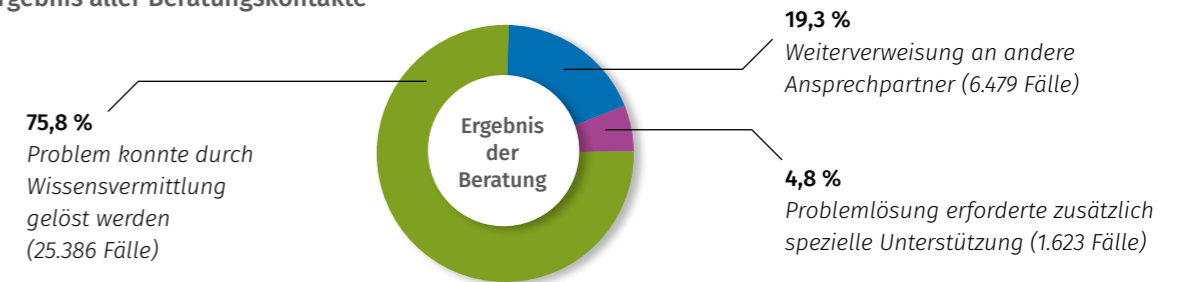
|  | Anzahl | Prozent |
|--|--------|---------|
| <b>Geschlecht</b>                        |        |         |
| weiblich                                 | 21.067 | 62,9 %  |
| männlich                                 | 12.200 | 36,4 %  |
| <b>Altersgruppe</b>                      |        |         |
| Kind (0-12 Jahre)                        | 847    | 2,5 %   |
| Jugendlicher (13-17 Jahre)               | 1.139  | 3,4 %   |
| Erwachsener (18-64 Jahre)                | 20.472 | 61,1 %  |
| Senior (ab 65 Jahre)                     | 8.355  | 24,9 %  |
| <b>Krankenversicherung</b>               |        |         |
| Gesetzlich krankenversichert             | 28.774 | 85,9 %  |
| Privat krankenversichert                 | 2.106  | 6,3 %   |
| Beihilfe/PKV                             | 282    | 0,8 %   |
| PKV/Basis- und Notlagentarif             | 228    | 0,7 %   |
| Keine Krankenversicherung                | 24     | 0,1 %   |
| Andere Absicherung                       | 55     | 0,2 %   |
| <b>Erste Beratung zum Hauptanliegen?</b> |        |         |
| Ja                                       | 23.842 | 71,2 %  |
| Nein                                     | 4.125  | 12,3 %  |
| <b>Kenntnis durch</b>                    |        |         |
| Kostenträger                             | 12.481 | 37,3 %  |
| Internet                                 | 5.488  | 16,4 %  |
| Zahnarzt                                 | 2.455  | 7,3 %   |
| Privates Umfeld                          | 1.524  | 4,6 %   |
| Andere                                   | 1.140  | 3,4 %   |
| Andere Beratungsstelle                   | 770    | 2,3 %   |
| Medien (Zeitung, Radio, Fernsehen)       | 1.008  | 3,0 %   |
| <b>Form der Beratung</b>                 |        |         |
| Telefonische Beratung                    | 24.449 | 73,0 %  |
| Brief                                    | 4.463  | 13,3 %  |
| Persönliche Beratung                     | 2.533  | 7,6 %   |
| E-Mail                                   | 1.945  | 5,8 %   |
| Fax                                      | 98     | 0,3 %   |
| <b>Berater</b>                           |        |         |
| Zahnarzt                                 | 6.371  | 19,0 %  |
| Mitarbeiter(in) der Verwaltung           | 27.117 | 81,0 %  |

## Anlässe und Themen der Beratung im Überblick

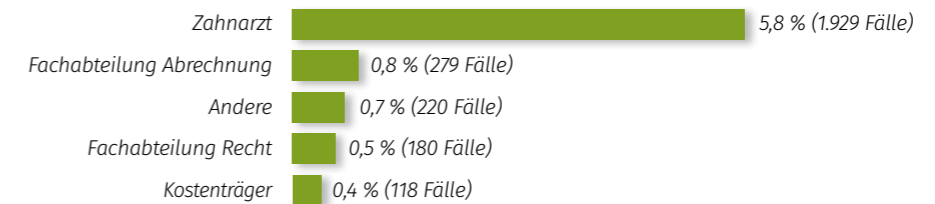


|   | Anzahl | Prozent |
|---|--------|---------|
| <b>Beratungen zu allgemeinen grundlegenden gesundheitlich-medizinischen Informationen</b>                             |        |         |
| Möglichkeiten zur Gesundheitsförderung, Prävention  | 348    | 1,0 %   |
| Ursachen, Häufigkeiten, Risikofaktoren einer Krankheit  | 295    | 0,9 %   |
| Überblick über Möglichkeiten zur Prophylaxe, Diagnostik, Therapie einer Krankheit                                     | 1.168  | 3,5 %   |
| <b>Beratungen zu zahnmedizinischen Verfahren/Maßnahmen</b>  |        |         |
| Informationen zu Durchführung und Ablauf  | 1.949  | 5,8 %   |
| Erläuterung von Nutzen und Risiken  | 1.588  | 4,7 %   |
| Medizinische Voraussetzungen (Indikationsbedingungen) für den Einsatz   | 874    | 2,6 %   |
| Informationen zu Arzneimitteln  | 78     | 0,2 %   |
| <b>Beratungen zu Kosten-/Rechtsthemen</b>   |        |         |
| Prüfung der Rechtmäßigkeit von Geldforderungen gegen den Betroffenen (Heil- und Kostenpläne, Rechnungen, Eigenanteil) | 5.203  | 15,5 %  |
| Patientenrechte   | 5.155  | 15,4 %  |
| Gutachten, Gutachter, Schlichtung   | 2.360  | 7,0 %   |
| Umfang und Anspruchsvoraussetzungen von Leistungen eines Kostenträgers  | 1.666  | 5,0 %   |
| Vermuteter Behandlungsfehler  | 1.654  | 4,9 %   |
| Berufspflichten   | 1.081  | 3,2 %   |
| Verhaltensnormen  | 370    | 1,1 %   |
| Rechtsbehelfe zur Durchsetzung von Ansprüchen gegen Kostenträger  | 262    | 0,8 %   |
| Mitgliedschaft sowie Versicherungs- und Kassenwechsel, Zusatzversicherungen   | 126    | 0,4 %   |
| Zuständigkeit bei mehreren in Frage kommenden Gesundheitsdienstleistern   | 23     | 0,1 %   |
| Zuständigkeit bei mehreren in Frage kommenden Kostenträgern   | 18     | 0,1 %   |
| Anderes Kosten-/Rechtsthema   | 402    | 1,2 %   |
| <b>Beratungen zu Adressen, Verbraucherinformationen, Bonusheft</b>  |        |         |
| Bonusheft   | 5.663  | 16,9 %  |
| Adressen(listen) von Zahnärzten oder anderen Gesundheitsdienstleistern  | 2.586  | 7,7 %   |
| Adressen/Informationen zu Zahnärztlichen Organisationen   | 89     | 0,3 %   |
| Adressen/Informationen zu Kostenträgern   | 9      | 0,0 %   |
| Anderes   | 521    | 1,6 %   |

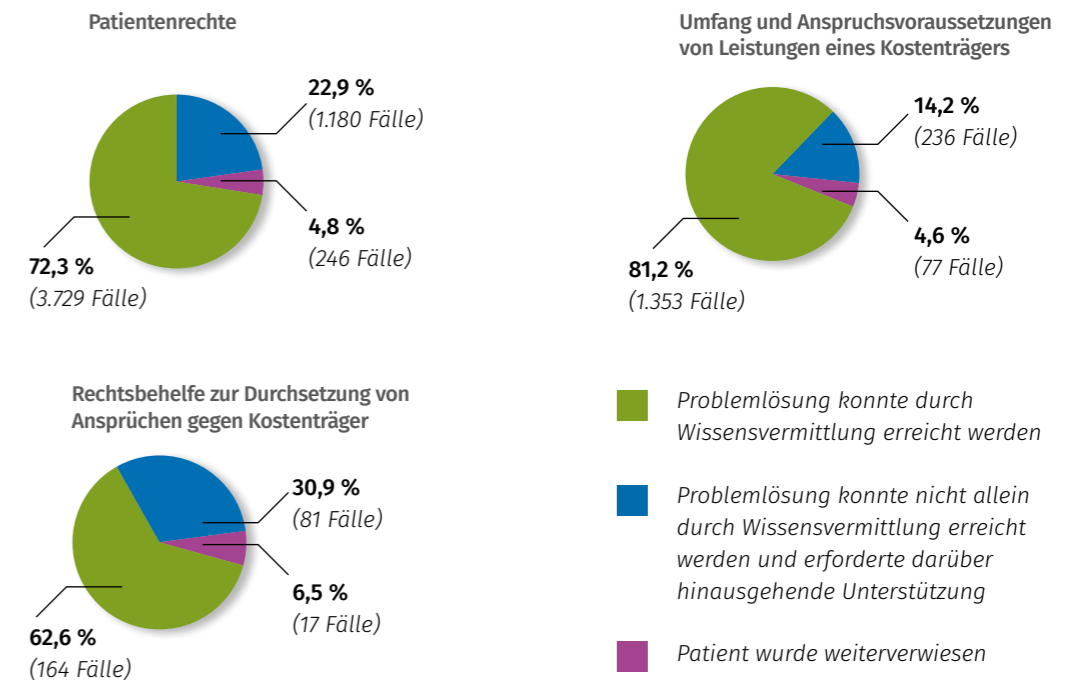
## Ergebnis aller Beratungskontakte



## Kontaktaufnahme der Beratungsstellen zu Dritten



## Beratungsergebnisse in den Schwerpunktthemen des Jahresberichts



## Weiterführende Quellen und Materialien

Interaktive Beispielrechnung der Bundeszahnärztekammer

→ [www.bzaek.de/fuer-patienten/kosten-und-versicherungsfragen.html](http://www.bzaek.de/fuer-patienten/kosten-und-versicherungsfragen.html)

Patienteninformation der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung zum zahnärztlichen Honorar

→ [www.kzbv.de/zahnaerztliches-honorar.40.de.html](http://www.kzbv.de/zahnaerztliches-honorar.40.de.html)

Interaktiver Heil- und Kostenplan der Bundeszahnärztekammer

→ [www.prodente.de/zaehne/zahnersatz/kosten/heil-und-kostenplan-interaktive-animation.html](http://www.prodente.de/zaehne/zahnersatz/kosten/heil-und-kostenplan-interaktive-animation.html)

Patienteninformation der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung zum Heil- und Kostenplan

→ [www.kzbv.de/heil-und-kostenplan.38.de.html](http://www.kzbv.de/heil-und-kostenplan.38.de.html)

Patienteninformation der Bundeszahnärztekammer zur Erstattungsfähigkeit von GOZ-Rechnungen

→ [www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/goz/pat/01\\_2ZA\\_RE\\_Erstattung.pdf](http://www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/goz/pat/01_2ZA_RE_Erstattung.pdf)

Patienteninformation der Bundeszahnärztekammer zu Steigerungssätzen in der GOZ

→ [www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/goz/pat/PatInfo\\_Steigerungssatz.pdf](http://www.bzaek.de/fileadmin/PDFs/goz/pat/PatInfo_Steigerungssatz.pdf)

Patienteninformation der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung zu Festzuschüssen beim Zahnersatz

[www.kzbv.de/festzuschuesse-zum-zahnersatz.37.de.html](http://www.kzbv.de/festzuschuesse-zum-zahnersatz.37.de.html)

Patienteninformation der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung zum Bonusheft

→ [www.kzbv.de/bonusheft.39.de.html](http://www.kzbv.de/bonusheft.39.de.html)

## Impressum

### Herausgeber

Bundeszahnärztekammer  
Arbeitsgemeinschaft der  
Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV)  
Körperschaft des öffentlichen Rechts

### Projektleitung Evaluationsbericht

Zentrum Zahnärztliche Qualität (ZZQ)  
Chausseestr. 13  
D-10115 Berlin  
[www.zzq-berlin.de](http://www.zzq-berlin.de)

### Wissenschaftliche Mitarbeit

Nele Güntheroth (Kapitel 1);  
Prof. Dr. Michael Dick, Ina Wagner (Kapitel 2);  
Dr. Sebastian Schmidt-Kaehler, Patientenprojekte GmbH (Kapitel 3)

### Textkonzept und Redaktion

Dr. Martin Lindner

### Gestaltung

Iris Döring

### Bildnachweise

S. 19 und S. 22: ZZQ/Nele Güntheroth  
S. 31: BZÄK/Lopata  
S. 33: KZBV/axentis

### Auflage

700

### Druck

Medialis Offset-Druck GmbH

Berlin, August 2020

