



Gemeinsame Presseinformation

Kompetenter Rat auch bei komplexen Fragen 3. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung

Berlin, 11. September 2019 – Die Zahnärztliche Patientenberatung der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen und (Landes-)Zahnärztekammern ist im deutschen Gesundheitswesen schon lange eine der wichtigsten Anlaufstellen für gesicherte Patienteninformationen. Die Ergebnisse des für Patienten kostenfreien Beratungsangebots werden nach einheitlichen Kriterien erfasst, wissenschaftlich ausgewertet und veröffentlicht. Der heute von **Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung (KZBV)** und **Bundeszahnärztekammer (BZÄK)** vorgestellte **3. Jahresbericht zur wissenschaftlichen Evaluation der zahnärztlichen Patientenberatung** rückt diesmal als Schwerpunktthema die **Kostentransparenz** in den Fokus.

Insgesamt wurden im Jahr 2018 bundesweit 35.532 Beratungen geleistet (2017: 34.804). Davon fanden etwa 6.200 Beratungen zu Fragen statt, die Ratsuchende im Zusammenhang mit Behandlungskosten stellten: *Ist die Geldforderung der Praxis korrekt? Wie ist der Heil- und Kostenplan zum Zahnersatz zu verstehen? Warum kann die Rechnung vom HKP abweichen?*

Dr. Wolfgang Eßer, Vorsitzender des Vorstandes der KZBV:

„Patienten und Patientinnen haben beim Thema Kosten in der Praxis aufgrund komplexer gesetzlicher Vorgaben Bedarf an allgemeinverständlichen Informationen. Mit ihrem umfassenden Leistungsportfolio tragen unsere Beratungsstellen seit vielen Jahren dazu bei, Anfragen in der Regel abschließend zu beantworten und damit die Patientensouveränität zu stärken. Das bestätigt uns in unserem Anspruch, bei allen Versorgungsfragen - direkt nach der Zahnarztpraxis - der richtige Ansprechpartner zu sein.“ Vor dem Hintergrund der voranschreitenden Digitalisierung arbeite die Zahnärzteschaft zudem intensiv daran, die Aufklärung in den Praxen auch mithilfe technischer Unterstützung weiterzuentwickeln. „Wir wollen Patienten passgenaue Informationen bieten, die sie wirklich benötigen und denen sie vertrauen können.“ Um Verständnisschwierigkeiten weiter abzubauen, erarbeiten KZBV und KZVen derzeit ein neues Patientenformular für geplante Versorgungen mit Zahnersatz. „Der für Patienten mitunter komplizierte Heil- und Kostenplan soll dann künftig nur noch im Innenverhältnis von Praxis und Kostenträger als Antragsformular genutzt werden.“

Prof. Dr. Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der BZÄK: „Gerade in der jetzigen Zeit, in der der zahnärztliche Sektor von externen Akteuren unter ständigem Kommerzialisierungsdruck steht, ist das Vertrauensverhältnis zwischen Zahnarzt und Patient essenziell. Vertrauen entsteht auf der Grundlage einer ausführlichen Aufklärung und ist von wesentlicher Bedeutung für den Behandlungserfolg. Gerade bei den Kosten kommt es manchmal zu Missverständnissen. Deshalb ist es wichtig und auch vorgeschrieben, dass der Zahnarzt den Patienten umfassend aufklärt und ihm alle Behandlungsalternativen inklusive

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung

K. d. ö. R.
Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Behrenstraße 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 280179-27
Fax: +49 30 280179-21
www.kzbv.de

Bundeszahnärztekammer

Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)
Chausseestraße 13
10115 Berlin
Telefon: +49 30 40005-0
Fax: +49 30 40005-200
www.bzaek.de



Kosten aufzeigt. Außerdem sollte der Patient schriftliche Unterlagen erhalten, die er in Ruhe zu Hause nochmals prüfen kann. Sollten dennoch Fragen beim Patienten bleiben, kann er sich auch bei den zahnärztlichen Beratungsstellen Rat holen. Diese leisten damit einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Gesundheitskompetenz der Patienten.“

3. Jahresbericht zur Evaluation der zahnärztlichen Patientenberatung - zentrale Ergebnisse

Die meisten Ratsuchenden (**85 Prozent**) sind **gesetzlich**, circa **7 Prozent** sind **privat krankenversichert**. Das entspricht in etwa den jeweiligen Anteilen der Gesamtbevölkerung.

In mehr als **81 Prozent der Gespräche** konnte das Anliegen der Patienten **abschließend bearbeitet** werden.

55 Prozent aller Beratungen betreffen **Kosten- und Rechtsfragen**, darunter zu Geldforderungen, Patientenrechten und zu zahnärztlichen Berufspflichten.

In einem weiteren Viertel (**27 Prozent**) wurde die Beratungsstelle kontaktiert, um **Auskünfte zu Adressen von zahnärztlichen Organisationen**, zum **Bonusheft** oder zu anderen **Verbraucher- und Servicethemen** zu erhalten.

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

Auch **patientenrechtliche Anfragen**, etwa zur Möglichkeit einer Zweitmeinung oder zum Einsichtsrecht in die eigenen Krankenunterlagen, waren mit **circa 4.600 Beratungskontakten** recht häufig, während **Beratungen zu zahnärztlichen Berufspflichten** mit gut **1.100 Kontakten** weniger ins Gewicht fielen.

Die Zahnärztliche Patientenberatung

Die bundesweit etablierten Beratungsstellen von KZVen und Zahnärztekammern geben seit vielen Jahren persönlich, postalisch, telefonisch und per E-Mail Auskunft zu Behandlungen, Therapiealternativen sowie zu Risiken bei bestimmten Eingriffen. Sie beantworten Fragen zur Kostenübernahme durch Krankenkassen und zu Privatrechnungen. Gutachter- und Schlichtungsstellen leisten wertvolle Beiträge für die konstruktive Vermittlung zwischen Zahnärzten und Patienten. In der vertragszahnärztlichen Versorgung trägt das kürzlich durch den Gesetzgeber bestätigte Gutachterwesen maßgeblich zur Klärung offener Behandlungsfragen bei und dient damit direkt den Patienten.

Weitere Informationen, **Kontakt Daten der Beratungsstellen** und ein **Filmclip** können unter www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de sowie auf den Websites von KZBV (www.kzbv.de) und BZÄK (www.bzaek.de) abgerufen werden. Dort finden sich auch zahlreiche Patienteninformationen zu Themen wie Abrechnung und Erstattung zahnärztlicher Leistungen, etwa eine interaktive Beispielrechnung und ein animierter HKP. Der Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung ist dort zum Download frei verfügbar. Druckexemplare können bei Bedarf unter presse@kzbv.de oder presse@bzaek.de angefordert werden, solange der Vorrat reicht.

Pressekontakt:

KZBV: Kai Fortelka, Tel.: 030 280 179-27, E-Mail: presse@kzbv.de

BZÄK: Dipl.-Des. Jette Krämer, Tel.: 030 40005-150, E-Mail: presse@bzaek.de

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung

K. d. ö. R.
Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Behrenstraße 42
10117 Berlin
Telefon: +49 30 280179-27
Fax: +49 30 280179-21
www.kzbv.de

Bundeszahnärztekammer

Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e. V. (BZÄK)
Chausseestraße 13
10115 Berlin
Telefon: +49 30 40005-0
Fax: +49 30 40005-200
www.bzaek.de