



## Gemeinsame Presseinformation

### Patienten durch mehr Informationen stärken 4. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung

**Berlin, 16. September 2020** – Viele Patientinnen und Patienten sind sich ihrer gesetzlich verankerten Rechte nicht immer bewusst und haben Bedarf an zusätzlichen Informationen - über die Versorgung oder zum Leistungskatalog der Krankenkassen. Das zeigt der **4. Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung**, der heute von **Bundeszahnärztekammer (BZÄK)** und **Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung (KZBV)** anlässlich des morgigen Welttages der Patientensicherheit vorgestellt wurde. Im Fokus der diesjährigen Auswertung stehen Anfragen zu Patientenrechten sowie zu Leistungsansprüchen von Versicherten gegenüber ihrer Kasse.

**Prof. Dr. Dietmar Oesterreich, Vizepräsident der BZÄK:** „Die zahnärztlichen Beratungsstellen sind bei den Patienten voll etabliert, wie die gleichbleibend hohe Zahl der Beratungsgespräche bestätigt. Qualifizierte Informationen rund um die zahnmedizinische Versorgung sind stark nachgefragt, Patienten haben das Bedürfnis nach kompetenten Ansprechpartnern. 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. Erster Ansprechpartner für die Patienten bleibt aber immer der eigene Zahnarzt. Aus Sicht der Bundeszahnärztekammer ergeht aus den Erkenntnissen des Berichts der Auftrag an alle Akteure im Gesundheitswesen, Patientinnen und Patienten, insbesondere die vulnerablen Gruppen, noch ausführlicher und umfangreicher aufzuklären. Die Zahnärztliche Patientenberatung hilft, deren Informationsbedürfnis nachzukommen sowie deren Gesundheitskompetenz zu steigern.“

**Dr. Wolfgang Eßer, Vorsitzender des Vorstandes der KZBV:** „Der Bedarf an fachlich fundierten Informationen ist ungebrochen. Zugleich sind die Ergebnisse Ausdruck von großem Vertrauen und Wertschätzung: 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. Seit vielen Jahren leisten wir damit einen erheblichen Beitrag, um Patienten mit Sachkompetenz bei der Wahrnehmung ihrer Rechte zu unterstützen und Hilfestellung zu geben, wenn diese benötigt wird. 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 müssen alle Menschen einen gleichberechtigten, barrierearmen Zugang

#### **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](http://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](http://www.bzaek.de)



zur Versorgung und zu zahnärztlichen Präventionsleistungen haben. Entscheidend für eine auf Vertrauen basierende Zahnarzt-Patient-Beziehung ist zunächst eine allgemeinverständliche Aufklärung in der Praxis. Das Ziel ist der informierte Patient, der mit seinem Behandler auf Augenhöhe eine Entscheidung zu möglichen Therapieoptionen fällt. Unsere Patientenberatung nimmt dann wichtige Ergänzungs- und Mittlerfunktionen wahr. So behält der Berufsstand die unterschiedlichen Informationsbedarfe über die gesamte Behandlungstrecke im Blick und trägt zur weiteren Verbesserung der Mundgesundheitskompetenz bei.“

Der Analyse und Evaluation der Arbeit der Beratungsstellen von (Landes-)Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen zufolge wurden im Jahr 2019 bundesweit 33.488 Beratungen durchgeführt (2018: 35.532). Davon wurden die Beratungsstellen mehr als 5.100 Mal wegen patientenrechtlicher Belange kontaktiert. Zu den wichtigsten Themen zählten die Einsicht in die eigenen Krankenunterlagen, die Einholung einer Zweitmeinung und die Frage der Gewährleistungspflicht bei einer Versorgung mit Zahnersatz. Auskünfte über den Umfang von Leistungen der Krankenkassen und die jeweiligen Anspruchsvoraussetzungen wurden mehr als 1.600 Mal eingeholt. Auch bei diesen Anfragen geht es vielfach um Zahnersatz, gefolgt von Leistungsansprüchen bei zahnerhaltenden Therapien.

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.

#### 4. Jahresbericht zur Evaluation der Zahnärztlichen Patientenberatung - zentrale Ergebnisse

Die meisten Ratsuchenden (**ca. 86 Prozent**) sind **gesetzlich krankenversichert**, **ca. 6 Prozent** haben eine **private Krankenversicherung**. Das entspricht in etwa den jeweiligen Anteilen der Allgemeinbevölkerung.

In mehr als **drei Viertel der Fälle** konnte das Anliegen der Patienten bereits **durch Wissensvermittlung geklärt** werden.

Die Beratungsgespräche erfolgen **in den meisten Fällen** (73 Prozent) **telefonisch**.

Rund **55 Prozent aller Beratungen** betreffen **Kosten- und Rechtsthemen**.

Beim **Fokusthema „Patientenrechte“** machten Fragen zur **Einsicht in Krankenunterlagen** und zur **Zweitmeinung** zusammen fast **zwei Drittel** der Anfragen aus. Beim **Fokusthema „Leistungen der Kostenträger“** wurden vor allem **Zahnersatz (32 Prozent)** und **konservierende Zahnheilkunde (25 Prozent)** nachgefragt.

### Die Zahnärztliche Patientenberatung

Die Patientenberatungsstellen von (Landes-)Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen leisten bundesweit eine kostenlose und fachlich unabhängige Beratung durch zahnmedizinische Experten. Das Angebot richtet sich an gesetzlich und privat Krankenversicherte gleichermaßen. Anspruch und Ziel der Zahnärztlichen Patientenberatung ist es, die Eigenverantwortlichkeit und Souveränität von Patientinnen und Patienten zu stärken und dadurch die Zufriedenheit weiter zu steigern.

#### 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



Weitere wichtige Informationen und die Kontaktdaten der Beratungsstellen in den Ländern können unter [www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de](http://www.patientenberatung-der-zahnaerzte.de) sowie auf den Websites von **BZÄK** ([www.bzaek.de](http://www.bzaek.de)) und **KZBV** ([www.kzbv.de/patientenberatung](http://www.kzbv.de/patientenberatung)) abgerufen werden. Der aktuelle Jahresbericht der Zahnärztlichen Patientenberatung sowie auch die Berichte der Vorjahre sind dort als kostenloser Download verfügbar. Druckexemplare können bei Bedarf unter [presse@bzaek.de](mailto:presse@bzaek.de) oder [presse@kzbv.de](mailto:presse@kzbv.de) angefordert werden, solange der Vorrat reicht.

**Pressekontakt:**

**BZÄK:** Jette Krämer, Tel.: 030 40005-150, E-Mail: [presse@bzaek.de](mailto:presse@bzaek.de)

**KZBV:** Kai Fortelka, Tel.: 030 280 179-27, E-Mail: [presse@kzbv.de](mailto:presse@kzbv.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](http://www.kzbv.de)

**Bundeszahnärztekammer**

Arbeitsgemeinschaft der  
Deutschen Zahnärzte-  
kammern e. V. (BZÄK)  
Chausseestraße 13  
10115 Berlin  
Telefon: +49 30 40005-0  
Fax: +49 30 40005-200  
[www.bzaek.de](http://www.bzaek.de)