



© Gajus – stock.adobe.com

Gute Noten für Patientenberatung der KZVB und der BLZK

Gesamtzufriedenheit liegt bei 98 Prozent

Das Institut der Deutschen Zahnärzte (IDZ) bewertet regelmäßig die Qualität der zahnärztlichen Patientenberatung. Die Angebote der beiden zahnärztlichen Körperschaften schnitten 2021 erfreulich gut ab.

In die Auswertung flossen 3 720 Beratungen ein. 3 109 wurden telefonisch, 375 postalisch, 20 per E-Mail und 116 persönlich durchgeführt. Bei 98,9 Prozent der durchgeführten Beratungen gab es keinen Anlass zu Beschwerden. 44 Prozent der Fragen konnten beim Erstkontakt geklärt werden. Bei fast 30 Prozent der Fälle mussten weitere Unterlagen angefordert werden. Einige Fälle wurden zurück an ihre Krankenkasse verwiesen oder an die jeweils andere Körperschaft oder an Gesundheitsdienstleister und andere Akteure.

Wenig überraschend ist, dass fast 50 Prozent der Patienten Fragen zu Kosten- und Rechtsthemen hatten. Rund ein Drittel dieser Fragen drehte sich um Patientenrechte, wie den Anspruch auf Sachleistungen innerhalb der gesetzlichen Krankenversicherung, die Herausgabe von Patientenunterlagen und die Überprüfung der Rechtmäßigkeit von Geldforderungen. Viele Fragen drehten sich um das Bonusheft und um grundlegende gesundheitlich-medizinische Informationen. Zahnmedizinische Fragen gingen bei der KZVB relativ wenige ein. Hierfür ist in Bayern im Rahmen der Aufgabenteilung schwerpunktmäßig die BLZK zuständig. Interessant ist auch, woher die Patienten vom Beratungsangebot der Körperschaften erfahren. Die allermeisten gesetzlich Krankenversicherten werden von ihrer Krankenkasse an die KZVB verwiesen. Ein Großteil der Privatversicherten hat das Angebot im Internet gefunden, einige wurden von ihrem Zahnarzt darauf aufmerksam gemacht oder erhielten die Information über verschiedene Medien. Frauen nutzen das Beratungsangebot deutlich häufiger als Männer (2/3 versus 1/3).

Neutral und kompetent

Aus Sicht der Körperschaften zeigen diese Zahlen, wie wichtig eine neutrale und kompetente Patientenberatung ist. Gerade weil viele Patienten zu Gesundheitsthemen im Internet recherchieren und dabei oft unseriösen Anbietern auf den Leim gehen,

müssten die Körperschaften hier Präsenz zeigen. BLZK und KZVB bieten unter der Nummer 089 230211-230 schon seit Längerem ein gemeinsames Patiententelefon an. Die Zahnarzt-Zweitmeinung der KZVB berät seit über 15 Jahren bei Fragen zu Zahnersatz und seit einiger Zeit auch zur Kieferorthopädie.

Neuanfang bei der UPD

KZVB und BLZK erneuern angesichts der aktuellen Auswertung ihre Forderung, dass die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) wieder an einen gemeinnützigen Träger vergeben wird. Wie im BZB 5/2022 berichtet, wünschen sich 74 Prozent der Verbraucher eine regional vernetzte Patientenberatung. Das hatte eine Umfrage der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ergeben. Die von den Krankenkassen finanzierte UPD wurde 2016 an die Sanvartis GmbH vergeben, was für massive Kritik sorgte. Der Verbund unabhängige Patientenberatung (VuP) kritisierte, durch den Verkauf sei eine „unabhängige Patientenberatung ... zur Farce“ geworden, „private Investoren bereichern sich an Fördergeldern für die Patientenberatung und die Gemeinnützigkeit der UPD“ stehe infrage. Die Bundesregierung hat im Koalitionsvertrag eine Neuaufstellung der UPD hin zu einer dauerhaften, staatsfernen und unabhängigen Struktur angekündigt.

Christian Berger, Vorsitzender des Vorstands der KZVB und Präsident der BLZK, hofft, dass dieser Ankündigung bald Taten folgen. „Die zahnärztliche Patientenberatung hat mit der gemeinnützigen UPD bis 2015 sehr gut zusammengearbeitet. Mit der Vergabe an Sanvartis kam diese Zusammenarbeit nahezu zum Erliegen. Wir brauchen einen echten Neuanfang bei der UPD, damit Patienten wieder überall kompetente und neutrale Ansprechpartner finden.“

Leo Hofmeier Susanne Ottmann-Kolbe