© alexdndz – stock.adobe.com

Kostenlos, kompetent und unabhängig

Zahnarzt-Zweitmeinung stärkt das Vertrauen der Patienten

Der Anteil der Zahnmedizin an den Gesamtausgaben der Krankenkassen geht kontinuierlich zurück. „Erkauft" wird das durch steigende Eigenanteile der Patienten. Und das führt zu einem erhöhten Informationsbedarf. Die KZVB bietet deshalb seit fast 20 Jahren eine kostenlose Zahnarzt-Zweitmeinung an. Wir sprachen mit Dr. Jens Kober darüber, warum dieses Angebot wichtig ist.

BZB: Was ist das Besondere an der Zahnarzt-Zweitmeinung der KZVB?
Kober: Die Zweitmeinung für gesetzlich versicherte Patienten ist kostenlos, kompetent und unabhängig. Und sie findet in Präsenz statt! Wir haben in den Zahnärztehäusern München und Nürnberg Behandlungszimmer eingerichtet, in denen die Kollegen der Zweitmeinung den Patienten untersuchen. Sie schauen sich – sofern vorhanden – auch Röntgenbilder an und natürlich den Heil- und Kostenplan, den der Behandler erstellt hat. Wichtig ist auch, den Patienten zuzuhören. Viele Patienten, die zu uns kommen, sind sich einfach unsicher, ob die Kosten für ihre Behandlung angemessen sind.

© KZVB

BZB: Welche Qualifikation bringen die Zahnärzte mit, die in der Zweitmeinung tätig sind?
Kober: Alle Kollegen, die wir ausgewählt haben, verfügen über langjährige Berufserfahrung. Die meisten waren auch schon als Gutachter tätig. Sie verpflichten sich zudem, den Rat suchenden Patienten nicht selbst zu behandeln. Ein „Abwerben" ist dadurch ausgeschlossen.

BZB: Kehren die Patienten nach der Beratung zu ihrem Behandler zurück?
Kober: In über 90 Prozent der Fälle ja. Genau deshalb ist die Zweitmeinung ein Erfolgsmodell. Vertrauen ist eine wichtige Voraussetzung für den Behandlungserfolg. Die Zweitmeinung stärkt das Vertrauensverhältnis zwischen Zahnarzt und Patient. Und sie ist auch eine seriöse Alternative zu diversen Internetportalen, wo versucht wird, Patienten durch günstigere Preise anzulocken.

BZB: Die Preise in den Heil- und Kostenplänen sind also meistens angemessen?
Kober: Ja! Wir unterliegen bekanntlich Gebührenordnungen, die es schwer machen, „Mondpreise" aufzurufen. Was wir eher feststellen: Es wird manchmal nicht ausreichend über Alternativen zur geplanten Behandlung aufgeklärt. Wenn sich ein Patient keine vier Implantate leisten kann oder will, gibt es andere Möglichkeiten. Über deren Vor- und Nachteile sollte man offen sprechen, auch wenn das Zeit kostet. Unser Ziel ist der mündige Patient, der gemeinsam mit dem Zahnarzt eine Therapieentscheidung trifft.

BZB: Wie hat sich die Nachfrage seit der Gründung der Zweitmeinung entwickelt?
Kober: Sie ist relativ konstant. Seit dem Start der Zahnarzt-Zweitmeinung haben sich über 6 000 Patienten beraten lassen. Das mag angesichts von rund 18 Millionen Patientenkontakten pro Jahr wenig sein, aber für das Ansehen der Zahnärzte leistet die Zweitmeinung enorm viel. Wenn ich Zweitmeinungs-Flyer in meiner Praxis auslege und den Patienten aktiv darauf hinweise, demonstriere ich damit: Ich bin transparent. Sie können meinen HKP gerne von einem Kollegen prüfen lassen.

BZB: Erfährt der Zahnarzt davon, dass ein Patient bei der KZVB war?
Kober: Von uns erfährt er es nicht. Ich vermute, dass auch die Patienten das lie-

ber für sich behalten. Aber letztlich profitieren beide Seiten davon, wenn Zweifel ausgeräumt werden.

BZB: Gibt es Unterschiede zwischen der Zweitmeinung zu Zahnersatz und zur Kieferorthopädie?
Kober: Die Nachfrage bei Zahnersatz ist leicht zurückgegangen. Das liegt vermutlich daran, dass sich die Patienten mittlerweile an das 2005 eingeführte Festzuschuss-System gewöhnt haben. Im Gegenzug nimmt die Nachfrage nach einer Kieferorthopädie-Zweitmeinung stetig zu.

BZB: Worauf führen Sie das zurück?
Kober: Die gesetzliche Krankenversicherung übernimmt die Kosten für KFO-Behandlungen von Kindern und Jugendlichen bekanntlich erst ab KIG 3. Das verstehen nicht alle Eltern. Auch bei KIG 3 bis 5 gibt es Leistungen, die nicht von der Kasse übernommen werden, aber durchaus sinnvoll sein können. Und Eltern wollen natürlich sicher sein, dass sie die richtige Entscheidung für ihr Kind treffen. Gerade bei privaten Zusatzleistungen kann die KFO-Zweitmeinung die Entscheidungsfindung erleichtern.

BZB: Wie erfahren Patienten von diesem Angebot?
Kober: Patienten, die zu uns kommen, wurden von ihrer Krankenkasse, von anderen Beratungsstellen oder von ihrem Zahnarzt auf dieses Angebot aufmerksam gemacht. Ich kann nur an die Kolleginnen und Kollegen appellieren, unsere Flyer in der Praxis auszulegen. Das stärkt die Glaubwürdigkeit des Zahnarztes und des gesamten Berufsstandes. Wir haben nichts zu verbergen.

BZB: Vielen Dank für das Gespräch!

Die Fragen stellte Leo Hofmeier.

DIE ZAHNARZT-ZWEITMEINUNG UND KIEFERORTHOPÄDIE-ZWEITMEINUNG SIND WIE FOLGT ERREICHBAR:

Zahnärztehaus München
Tel.: 089 230211-230
Montag bis Donnerstag von 9 bis 12 Uhr,
Freitag von 9 bis 11 Uhr
E-Mail: zahnarztzweitmeinung@kzvb.de

Zahnärztehaus Nürnberg
Tel.: 0911 588883-27
Montag bis Donnerstag von 9 bis 12 Uhr
und von 13 bis 15 Uhr,
Freitag von 9 bis 12 Uhr

Flyer zur Zahnarzt-Zweitmeinung können über das Online-Formular oder per Fax unter Angabe der ABE-Nr. bestellt werden.

ANZEIGE