

GOZ 2012: Qualitätsmanagement bei der Aufklärung und Dokumentation

Julia Neeb, LL.M. (Medizinrecht)

Durch die Standardisierung von Abläufen, die Einführung interner Audits und die Schulung der Mitarbeiter/-innen gelingt vielen Praxisinhabern eine Verbesserung der Dienstleistung, die Förderung der Patientenzufriedenheit und die Sicherstellung von Qualitätsstandards zur Minimierung von Haftungsrisiken.

Auch in Bezug auf die privatärztliche Abrechnung gilt es, im Rahmen des Qualitätsmanagements einen standardisierten Prozess aufzunehmen und im Praxisalltag zu leben, um Ausfallrisiken zu minimieren und finanzielle Schäden zu begrenzen.

Bei einem aktuellen Erstattungsfall gab der zahnärztliche Kollege an, die gesetzlich versicherte Patientin umfassend wirtschaftlich über die mangelnde Kostenerstattung bei Privatleistungen aufgeklärt zu haben. Die Patientin habe ihre Zusage dann mündlich erteilt. Eine schriftliche Dokumentation lag entsprechend nicht vor. Im Nachhinein konnte sich die Patientin jedoch weder an ihre Zusage noch an die umfassende Aufklärung durch ihren Behandler erinnern. Die Zahnarztrechnung wurde nicht bezahlt, der Anwalt dagegen sofort eingeschaltet. Der Ärger und der finanzielle Schaden waren groß und das Zahnarzt-Patienten-Verhältnis nachhaltig gestört.

Der geschilderte Fall beinhaltet zwei Problemkreise, die Sie einfach und mit geringem Kostenaufwand ausschalten können:

1. Aufklärung

Aus dem Behandlungsvertrag zwischen Zahnarzt und Patient ergibt sich die Pflicht des Zahnarztes, den Patienten über die Behandlung aufzuklären. Der Zahnarzt hat den Patienten über die verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten zu informieren und ihn auf die jeweiligen Nutzen und Risiken hinzuweisen sowie seine Einwilligung zu einem bestimmten Verfahren einzuholen. Ohne ordnungsgemäße Aufklärung ist die Einwilligung des Patienten nicht wirksam.

Zur Aufklärung gehört auch die wirtschaftliche Aufklärung über etwaig bestehende Kosten der Behandlung sowie über die Tatsache, dass ein Kostenerstatter möglicherweise nicht vollumfänglich die entstandenen Kosten übernimmt.

Tipp: In unserem Beispielfall ist eine unterzeichnete Vereinbarung einer Privatbehandlung nach § 4 Abs. 5 BMV-Z bzw. § 7 Abs. 7 EKV-Z obligatorisch. Zu Dokumentations- und Beweis Zwecken ist diese in der Patientenakte aufzubewahren. Die Unterzeichnung eines Kostenvoranschlags allein reicht hierfür nicht aus, gegebenenfalls ist dieser jedoch der vorgenannten Vereinbarung anzufügen.

Zeitpunkt der Aufklärung

Der Patient muss vor dem beabsichtigten Eingriff so rechtzeitig aufgeklärt werden, dass er durch hinreichende Abwägung der für und gegen den Eingriff sprechenden Gründe seine Entscheidungsfreiheit und damit sein Selbstbestimmungsrecht in angemessener Weise wahren

kann (BGH Urt. v. 10.10.2006, Az.: VI ZR 74/05). Je schwerwiegender ein Eingriff ist, desto länger muss dem Patienten Zeit für eine ausreichende Entscheidungsphase gegeben werden. Bei Notfalleingriffen kann sich die Zeitspanne je nach Fall bis auf null reduzieren, je (lebens-)bedrohlicher die Situation für den Patienten ist.

Qualitätsmanagement mit Aufklärungsvordrucken

Die Aufklärung hat grundsätzlich persönlich zwischen Behandler und Patient zu erfolgen. Die Rechtsprechung hat die Verwendung von Aufklärungsvordrucken allerdings ausdrücklich anerkannt (BGH Urt. v. 08.01.1985, Az.: VI ZR 15/83 und 15.02.2000, Az.: VI ZR 48/99).

Tipp: Standardisierte Aufklärungsbögen für bestimmte Behandlungen erleichtern Ihnen die Arbeit und dienen Beweis Zwecken, können aber das persönliche Zahnarzt-Patienten-Gespräch nicht ersetzen. Der Patient muss die Gelegenheit erhalten, sich in Ruhe mit der Behandlung auseinanderzusetzen und gezielt Fragen zu stellen.

Bei Praxen mit erhöhtem Ausländeranteil empfiehlt sich eine Übersetzung des Aufklärungstextes in die jeweilige Sprache.

2. Dokumentation

Aus dem Behandlungsvertrag resultiert auch die Pflicht des Zahnarztes zur Dokumentation. Zu dokumentieren ist alles, was für das Behandlungsgeschehen wichtig ist. Exemplarisch sind zu nennen:

- Anamnese (ggf. mit Besonderheiten)
- Behandlungsdatum, Behandlungsablauf und -dauer
- Schwierigkeiten bei der Behandlung
- Befunde/Diagnosen
- Patientenaufklärung
- Einwilligungserklärung des Patienten
- Behandlungsdaten (Zahn/Region, Art der Behandlung, verwendete Materialien/Medikamente)
- Heil- und Kostenpläne
- zahnärztliche Anweisungen und Verhalten des Patienten wie beispielsweise therapiewidersetzendes Verhalten oder Weigerung, weitere diagnostische Untersuchungen durchführen zu lassen (OLG Bamberg Urt. v. 04.07.2005, Az.: 4 U 126/03).

Tipp: Die Dokumentation sollte zeitnah zu der Behandlung oder dem Patientenkontakt stattfinden.

BFS health finance GmbH Erstattungsservice

Julia Neeb, LL.M. (Medizinrecht)
Schleefstr. 1, 44287 Dortmund
Tel.: 0231 945362-800
www.bfs-health-finance.de



Weniger Papier, mehr Gewinn

Karteikartenlos zum Erfolg

DAMPSOFT bietet Ihnen neben seinem Grundprogramm DS-WIN-PLUS ein optimales Tool, um Ihre Patientendaten digital zu verwalten. Während man bei der Übertragung von der Papierkartei ins EDV-System mit Umsatzverlusten von ca. 8% rechnet, profitieren Sie mit unserer Software von vielen Vorteilen:

- ▶ hohe Datengenauigkeit
- ▶ vereinfachte Arbeitsabläufe
- ▶ Zeitersparnis
- ▶ Platzgewinn

OPTI

der zahnarztberater

Praxisführung mit Biss:

Ob karteikartenloses Arbeiten, Revisionsverwaltung, Qualitätsmanagement, Mitarbeiterverwaltung, Aufgabenmanagement, Wiedervorlagensystematik, Recall, SMS-Terminerinnerung oder leistungsgerechte Entlohnung – DAMPSOFT hat für diese und viele andere Herausforderungen die Lösung.

Gerne beraten wir Sie gemeinsam mit unserem Partner OPTI, wie Sie die Effizienz Ihrer Praxis steigern können.

Telefon (0 43 52) 91 71 16 · www.dampsoft.de

DAMP SOFT
Zahnarztsoftware