

Zahnzusatzversicherungen: Mehr Nutzen, weniger Frust

| Jens I. Wagner

Immer wieder kann man erleben, wie ein Patient voller Stolz berichtet, er sei nun zahnzusatz-versichert und für die Zukunft gut gerüstet. Häufig schwant dem Zahnarzt dann schon Übles. Nur zwölf Euro koste der Tarif und es gäbe 100 Prozent Zuzahlung zum Zahnersatz. Spätestens jetzt wird klar: Die Erwartungen des Patienten sind vermutlich höher als die Leistungserstattung der Versicherung. Schon bald wird die Praxis den Fragebogen zum Zahnzustand des Patienten für die Versicherung ausfüllen dürfen.

Besonders schade an diesen häufig auftretenden Fällen: Ein vernünftig zahnzusatz-versicherter Patient steht im Grunde einem privat vollversicherten Patienten in nichts nach. Nur zu gerne hätte man mehr solcher Patienten mit hoher Leistungserstattung, denen in ihrer gesundheitlichen Versorgung keine engen finanziellen Grenzen gesetzt sind und die sich deswegen für die für ihre Zahngesundheit optimale Versorgung entscheiden können.

Status quo:

Man kann nicht wirklich helfen

Bisher gibt es scheinbar keine vernünftige Möglichkeit, als Zahnarzt die Versicherungswahl des Patienten positiv zu unterstützen. Häufig ist abzusehen, dass in einigen Jahren eine größere Behandlung fällig werden wird. Bei großen Füllungen beispielsweise. Es wäre sinnvoll, würde sich der Patient hierfür zahnzusatzversichern. Doch was tun? In aller Regel erfolgt an dieser Stelle der Verweis auf die Waizmantabelle. Als Zahnarzt wurde diese Lösung über Jahre hinweg als seriös und elegant empfunden. Was soll man sonst auch machen? Allerdings resultierte diese eingeschränkte Handlungsfähigkeit genau in dem nicht zufriedenstellenden Zustand, in dem sich heute der Zahnarzt bei dem Gedanken an Zahnzusatzversicherungen befindet.

Fragt mich mein Patient zum Thema Zahnzusatzversicherung, denke ich:

Eigentlich prima, aber ...

... nur ohne lästige Rückfragen seitens der Versicherung.

Ein neuer Ansatz wird gebraucht

Es ist an der Zeit, dieses Thema noch einmal von Grund auf mit frischen Augen zu betrachten. Das gesundheitliche sowie das wirtschaftlich bisher ungenutzt verstreichende Potenzial ist einfach zu hoch, um sich mit dem aktuellen Status quo abzufinden. Die Liste der Hindernisse und Fallstricke ist zwar länger, als der Umfang dieses Artikels es zulässt, doch fokussieren wir uns auf drei der wichtigsten zu überwindenden Hürden.

Hindernis: Der Patient handelt nicht

Das wahrscheinlich größte Verbesserungspotenzial liegt in dem unterlassenen Handeln des Patienten selbst. Auch wenn der Patient auf den Sinn einer Zahnzusatzversicherung hinge-

wiesen wird und er beteuert, er würde sich damit zeitnah auseinandersetzen, passiert in aller Regel: Nichts! Mit dem Verlassen der Praxis drängen sich die Alltagsgedanken wieder in den Vordergrund und der Patient wird gar nicht erst aktiv.

Im Idealfall muss es also gelingen, sicherzustellen, dass das Interesse des Patienten in einer Handlung resultiert. Sein Interesse muss in irgendeiner Form, noch bevor er die Praxis verlässt, in einer Aktion münden, die den Prozess der Versicherungsfindung initiiert und eine Weiterverfolgung auch nach Verlassen der Praxis gewährleistet. Dies muss aber gelingen, ohne dass der Zahnarzt in irgendeiner Weise auch nur annähernd als vertrieblisch orientiert wahrgenommen wird.

„Wie man eine Praxis finanziert und organisiert, lernt man nicht auf der Uni. Dabei hat uns Dampsoft unterstützt.“

Dr. med. dent. Erol Bilali und Dr. med. dent. Alexander Kühn
Leinfelden-Echterdingen, Praxis-Neugründer



**DANKE DAMPSOFT.
ZUKUNFT GESICHERT.**

Pionier der Zahnarzt-Software.
Seit 1986.



DAMPSOFT
Die Zahnarzt-Software

Hindernis: Schwer verständliche Tarifbeschreibungen

In vielen Tarifen finden sich Formulierungen wie „100 Prozent Zuzahlung“, aber gemeint ist nur die Verdopplung des GKV-Zuschusses. Es werden regelmäßig Leistungen an Bedingungen gebunden, die der Patient kaum wirklich verstehen wird. Immer und immer wieder schließen Patienten Tarife ab, die später im Leistungsfall nicht oder nur gering vergüten. Doch die Vertragswerke der Versicherungen werden vermutlich auch in Zukunft nicht einfacher verständlich.

Zahnhalteapparates) sind weder für Patient noch dessen Makler einfach zu beantworten.

Und sobald ein größerer HKP erstellt wird, wird häufig die Patientenakte bzw. der Zahnstatus seitens der Versicherung abgefragt. Stand in der Akte zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ein Befund, der eine bestimmte Behandlung als angeraten nahelegt, und war dies dem Patient beim Beantworten nicht bewusst, wird sehr schnell die Leistungserstattung gekürzt. Wie lassen sich also Fehler beim Beantworten der Gesundheitsfragen minimieren?

Auch können und wollen Sie gar nicht erst in die Nähe von Diskussionen über Versicherungstarife kommen. Sie sind Zahnarzt, kein Makler.

Um das Risiko der Untätigkeit nach Verlassen der Praxis zu eliminieren, wird eine Brücke zu einem Versicherungsexperten mit tiefem Dentalwissen geschlagen, der die Nachverfolgung sicherstellt. Da der Patient dem Experten seinen korrekten Zahnzustand mitteilen kann, kann nun der optimale Tarif gefunden und spätere Leistungserstattungen reibungslos abgerufen werden. Hierfür sollte die Praxis über die Besonderheiten (z.B. Wartezeiten) des durch den Patienten gewählten Tarifs, dessen Einverständnis vorausgesetzt, informiert werden. Bitte beachten Sie den Hinweis unter „Info“.

Fragt mich mein Patient zum Thema Zahnzusatzversicherung, denke ich:

**Eigentlich prima, aber ...
... nur bei Abdeckung
hochwertiger Zahnmedizin.**

Prinzipiell wenden sich die Patienten entweder an einen Versicherungsmakler oder sie informieren sich selbst im Internet. In der Selbstbedienungsvariante Internet liegen zahllose Fallstricke. Doch auch einen Versicherungsmakler mit umfangreichem dentalen Hintergrundwissen zu finden, der den Zahnstatus des Patienten und dessen Behandlungsperspektiven verlässlich und korrekt in die Tarifwahl einbezieht, dürfte nicht immer einfach sein.

Hindernis: Falsch beantwortete Gesundheitsfragen

Nehmen wir an, der Patient hat sich entschieden und sitzt vor dem Vertragswerk der Versicherung. Nun ist es an ihm, die Gesundheitsfragen zu seinem Zahnstatus zutreffend zu beantworten. Fragen nach Art und Alter von Zahnersatz, der Anzahl von Brückenpfeilern, angeratenen Behandlungen oder trivialen Dingen wie Zahnfleischbluten (als Indiz für Erkrankungen des

Ein frischer Lösungsweg für alte Hindernisse

Natürlich können Sie selbst einen Lösungsweg für all diese Hindernisse aufsetzen oder alternativ das DentiSelect-Verfahren nutzen, welches auf den hier genannten Ansätzen aufbaut und noch darüber hinausgeht. Ein solches Verfahren setzt an der Stelle an, an der Sie als Zahnarzt für den Patienten den höchsten Mehrwert generieren können: Bei Ihrer Unterstützung im Beantworten von Gesundheitsfragen. Hierfür halten Sie ein Formular vorrätig, welches alle üblichen Gesundheitsfragen der Versicherungen konsolidiert, sodass der Patient dieses direkt bei Ihnen vor Ort beantworten kann. Wenn der Patient Ihnen seine Antworten vorlegt und Sie oder Ihr Praxisteam diese auf Richtigkeit prüfen, ist ein Hindernis bereits eliminiert. Wichtig bleibt, dass der Patient Ihre Unterstützung als Hilfe wahrnimmt, selbige also nicht als vertrieblich motiviert fehlinterpretiert.

info.

DentiSelect bietet zurzeit eine sechsmonatige kostenfreie Kennenlernphase an, die auf www.dentiselect.de unter Angabe des Gutschein-Codes „ZWP2016“ buchbar ist. So können Sie ohne finanzielle oder sonstige Verpflichtungen das DentiSelect-Verfahren ausführlich kennenlernen.



Infos zum Autor

kontakt.

DentiSelect. Mit Sicherheit zur passenden Zahnzusatzversicherung.

Siemensstraße 12b
63263 Neu-Isenburg
Tel.: 06102 37063112
beratung@dentiselect.de
www.dentiselect.de

SICATIMPLANT



1.002/10-15-DE

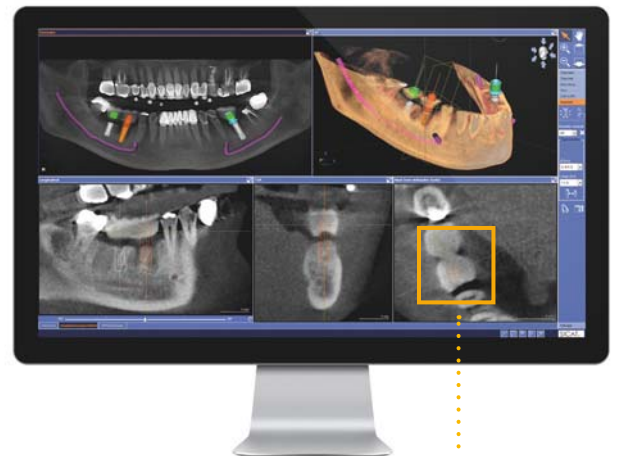
SICAT CLINICAL ASSIST

Der individuelle 3D-Planungsservice

Der neue Planungsservice CLINICAL ASSIST von SICAT bietet Ihnen alle Vorzüge einer digitalen Implantatplanung für Ihre navigierte Chirurgie mit Bohrschablonen – ganz ohne Investition in Software-Produkte:

- Patientengerechte Planungsvorschläge
- Inklusive Online-Fallbesprechung
- Planung & Bohrschablone aus einer Hand
- Bereits ab €159,00

Lernen Sie SICAT CLINICAL ASSIST jetzt kennen! Mehr Informationen unter +49 (0)228 / 854697-12 oder auf WWW.SICAT.DE



SICAT.

a **Sirona** company