

# Zahnzusatzversicherung: Enttäuschung vermeiden

**PRAXISMANAGEMENT** Viele Praxen machen die Erfahrung, dass Patienten von der avisierten Leistungserstattung ihrer Zahnzusatzversicherung enttäuscht sind. Diese Enttäuschung kann sich auch gegen die Praxis richten, beispielsweise, wenn die Versicherung die Höhe der Material- und Laborkosten beanstandet und die Praxis mehr oder weniger direkt als überteuert darstellt. Doch wenn eine Praxis das Themenfeld Zahnzusatzversicherung für sich gut löst, kann sie vermehrt mit der Umsetzung hochwertiger Heil- und Kostenpläne rechnen.



Um die Risiken im Zusammenhang mit Zusatzversicherungen zu minimieren, müssen sie identifiziert und die Gründe ihrer Entstehung verstanden werden. Dies wird natürlich nur relevant, wenn Sie auch bereit sind mehr zu tun, als nur auf Vergleichsportale oder -tabellen im Internet zu verweisen. Haben Sie sich entschieden rein passiv zu agieren, werden Sie die Versicherungsstruktur in Ihrer Praxis leider kaum beeinflussen können.

## Keine Gesundheitsfragen

Für den Patienten klingt das erst einmal gut: Die Versicherung stellt keine unbequemen Gesundheitsfragen. Der Antrag ist schnell ausgefüllt und in

aller Regel auch schnell genehmigt – denn zu prüfen gibt es quasi nichts. Meist stimmt auch der Preis. Doch Versicherungstarife ohne Gesundheitsfragen können beim Einreichen des Heil- und Kostenplans zu schweren Enttäuschungen führen.

Häufig werden im Bedingungsmerk dieser Tarife genau die Risiken vom Versicherungsschutz ausgeschlossen, welche üblicherweise mittels der Gesundheitsfragen abgeklopft werden. Wenn also nicht nach fehlenden Zähnen gefragt wird, ist davon auszugehen, dass diese auch nicht mitversichert sind. Leider macht sich kaum ein Interessent die Mühe und liest das häufig umfangreiche Kleingedruckte des Versicherungstarifs.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Natürlich kann auch ein Tarif ohne Gesundheitsfragen eine gute Wahl darstellen. Dies sollte in Zusammenarbeit mit einem unabhängigen Versicherungsmakler geprüft werden.

## Komplexe Gesundheitsfragen

Am anderen Ende der Skala stehen Tarife mit umfassenden Gesundheitsfragen. Die Problematik hier: Oft kennt der Patient seinen eigenen Zahnzustand nicht gut genug, um die Fragen korrekt zu beantworten. Wenn sich hier Fehler einschleichen und die Versicherungsgesellschaft bei der Prüfung des ersten umfangreichen Heil- und Kostenplans die Angaben mit der Patientenakte abgleicht, kann der Versicherungsschutz aufgrund falsch beantworteter Gesundheitsfragen gestrichen werden.

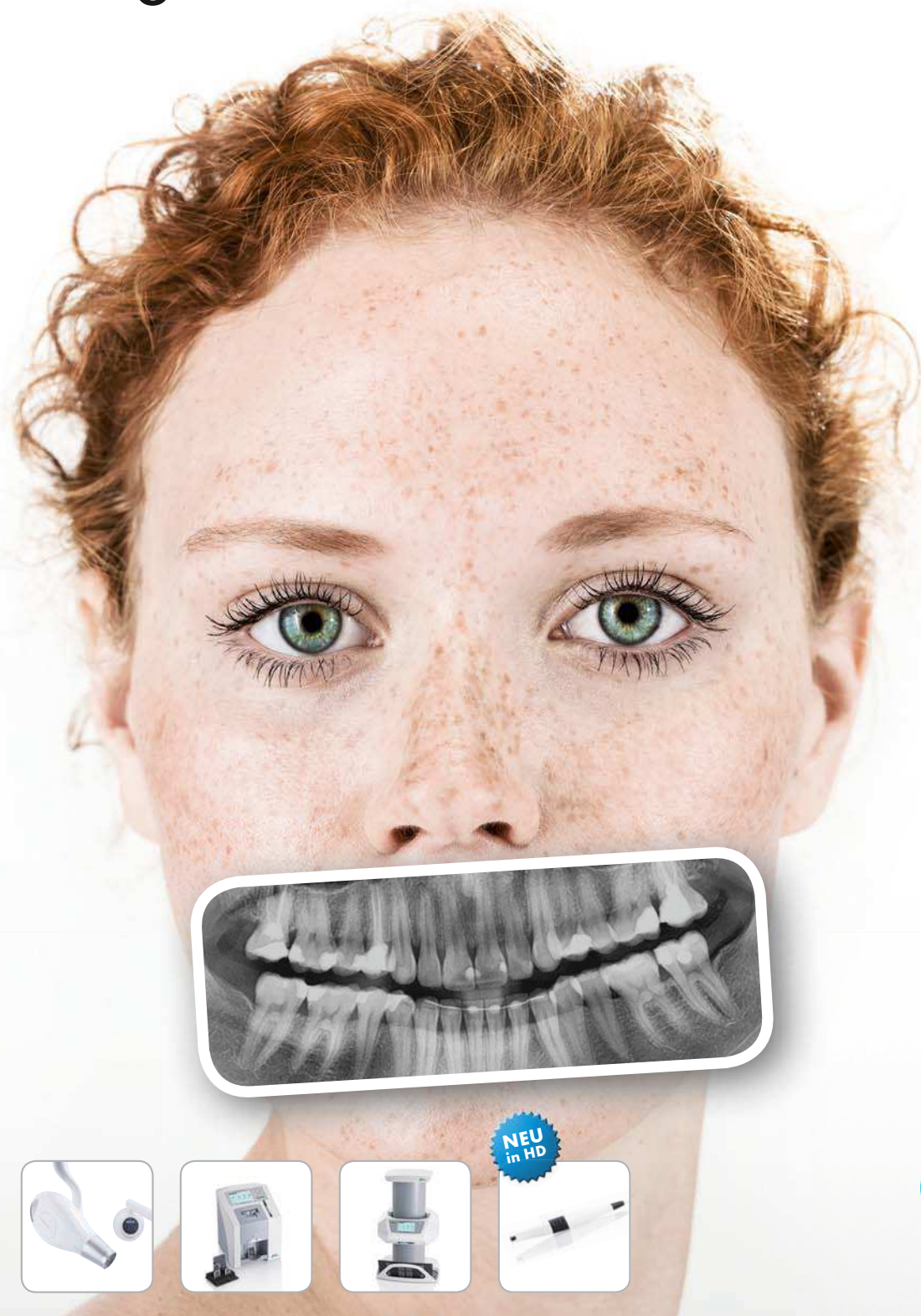
## 100 % Regelversorgung

Im Normalfall wird ein Patient diese Begrifflichkeit „100 % Regelversorgung“ nicht richtig deuten können. Woher sollte er wissen, dass Behandlungen schnell von den hier gesetzten Standards abweichen und in einer „gleichartigen Versorgung“ münden. Die Unkenntnis des Patienten wird so gerade in Kombination mit einer Vorliebe für preiswerte Tarife schnell zu Enttäuschungen führen.

## Tarife vor 2007

Etwas ältere, vor 2007 abgeschlossene Zahnzusatztarife werden in aller Regel nur für den Zahnersatz, nicht aber für den Zahnerhalt leisten. Viele Patienten wännen sich gut versichert, unwissend in Bezug auf die stark eingegrenzte Leistungsabdeckung ihres älteren Tarifs. In aller Regel lohnt sich in diesen Fällen der Blick auf das Preis-Leistungs-Verhältnis unter Berücksichtigung des Zahnzustands und der Behandlungsperspektive des Patienten.

# So habe ich meine Patienten noch nie gesehen.



DÜRR DENTAL AG · Höpfigheimer Straße 17 · 74321 Bietigheim-Bissingen

NEU  
mit Ceph



NEU  
in HD



## VistaSystem, das Komplettsystem für digitale Diagnostik von Dürr Dental.

Setzen Sie auf überragende Bildqualität aus einer Hand! Röntgengeräte, Speicherfolien-Scanner und intraorale Kamerasysteme von Dürr Dental sichern Ihnen optimale Diagnosemöglichkeiten, maximalen Komfort und höchste Effizienz.

Mehr unter [www.duerrdental.com](http://www.duerrdental.com)

### Angeratene Behandlungen

Patienten interessieren sich gerne dann für Zusatzversicherungen, wenn das Kind schon in den Brunnen gefallen und eine kostenintensive Behandlung bereits angeraten ist. Eine Behandlung gilt spätestens dann als angeraten, wenn der Patient diesbezüglich aufgeklärt wurde. Als schriftliche Dokumentation gilt die Patientenakte.

### Spezifische Leistungsausschlüsse

In vielen Tarifen werden Leistungen für den Laien nur schwer nachvollziehbar verklausuliert. Beispielsweise, wenn nur implantatgetragener Zahnersatz (Suprakonstruktion) versichert ist, nicht das Implantat selbst. Wenn augmentative Leistungen bedingungsgemäß ausgeschlossen sind. Wenn funktionsanalytische und -therapeutische Maßnahmen nicht mitversichert sind. Die Aufzählungen könnten fortgesetzt werden.

### Unbekannte Wartezeiten

Immer wieder werden Behandlungen begonnen, bevor die vertraglich vereinbarte Wartezeit abgelaufen ist. Häufig handelt es sich nur um wenige Wochen, die ohne Weiteres hätten überbrückt beziehungsweise abgewartet werden können. Leider entfällt in diesen Fällen die Leistungserstattung durch die Versicherung vollständig, nur geschuldet dem Unwissen des Patienten.

### Erstattung bis zum Regelsatz

Der 2,3-fache Satz gilt in vielen Zahnzusatztarifen als Obergrenze für Erstattungen. Unterschwellig schwingt auch hier das Risiko mit, dass die Praxis in den Augen des Patienten plötzlich als „teuer“ dasteht. Wenn dies der Regelsatz ist – warum sollte dann darüber hinaus abgerechnet werden?

An dieser Stelle ist es wissenswert, dass es durchaus Tarife gibt, die auch bis zum und über den 3,5-fachen Satz hinaus erstatten.

### Risiken lassen sich minimieren

Die Liste der Unwägbarkeiten ist lang. Diese Unwägbarkeiten veranlassen viele Zahnärzte dazu, bei dem Thema Zahnzusatzversicherung abzuwinken. Effektiver lassen sich diese Risiken jedoch proaktiv minimieren. Implementieren Sie einen klaren Prozess. Fragen Sie in der Anamnese (auch für Bestandspatienten) nach dem Vorhandensein einer Zahnzusatzversicherung. Speichern Sie diese Information in Ihren Systemen.

Definieren Sie für sich selbst Anlässe, um das Thema Zahnzusatzversicherung mit einem Patienten anzusprechen. Anlässe ergeben sich aus Behandlungsperspektiven, die noch in zwei oder mehr Jahren Entfernung liegen. Existieren große Füllungen? Müssen Kronen eventuell einmal erneuert werden? Könnten Implantate zum Thema werden? Sensibilisieren Sie für die unter Umständen hohen Kosten pro Zahn und unterstreichen Sie die Notwendigkeit einer zeitnahen Absicherung (falls gewünscht).

Thematisieren Sie auch die hier genannten Fallstricke und verdeutlichen Sie so die Vorteile einer guten Beratung durch einen unabhängigen Makler. Sie selbst sind kein Versicherungsmakler, sondern Zahnarzt. Lassen Sie sich nicht zu einer Beratung verleiten, die nicht zu Ihrer Kernkompetenz zählt und nach hinten losgehen kann.

Schlussendlich sollten Sie dem interessierten Patienten einen nächsten Schritt aufzeigen. Es muss vermieden werden, dass der Großteil der Patienten nach dem Verlassen Ihrer Praxis seine guten Vorsätze in Bezug auf das Thema Zahnzusatz im Alltagstrott vergisst. Sonst führen Ihre Bemühungen zu häufig ins Leere. Sie können sich selbst der Ausgestaltung eines entsprechend wirkenden Prozesses annehmen oder das DentiSelect-Verfahren testen. Hier wirken Sie als Zahnarzt in Ihrer Kernkompetenz und erhalten die notwendigen Instrumente, um Ihren Patienten mit Ihrem Wissen beiseite stehen zu können. Bitte beachten Sie den Hinweis unter „Gutschein“.

ANZEIGE

# DUFTMARKETING

Schafft eine angstfreie Atmosphäre und baut negative Gerüche ab



**SPITZENTECHNOLOGIE**

**Made in Germany**



Scannen und mehr erfahren!



**VOITAIR®**

www.voitair.de

82152 München – Tel.: 089 89 555 100

E-Mail: office@voitair.de

Entwickelt für Zahnärzte

### GUTSCHEIN

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

### INFORMATION

**DentiSelect.**  
**Mit Sicherheit zur passenden Zahnzusatzversicherung.**  
 Siemensstraße 12b  
 63263 Neu-Isenburg  
 Tel.: 06102 37063112  
[beratung@dentiselect.de](mailto:beratung@dentiselect.de)  
[www.dentiselect.de](http://www.dentiselect.de)

Infos zum Autor



# MEHR

**Geld für Ihr altes Zahngold ist möglich.**



## ***Transparente Messung***

Mit einem mobilen Spektrometer ermitteln wir in Ihrem Beisein den präzisen Anteil an Gold und anderer Edelmetalle in Ihrem alten Zahngold.



## ***Reeller Preis***

Wir zahlen dann direkt vor Ort und zwar basierend auf diesem präzisen Messwert und nicht nur für einen geschätzten durchschnittlichen Goldanteil.



## ***Großes Vertrauen***

Mehr als 7.000 Dentallabore und Zahnärzte europaweit vertrauen uns bereits. Maximieren auch Sie mit uns den Gewinn beim Verkauf Ihres alten Zahngoldes.

**Testen Sie uns kostenlos und unverbindlich!**

Weitere Informationen: **[www.metalvalor.com](http://www.metalvalor.com)** oder unter **00800 63 825 825.**

**[info@metalvalor.com](mailto:info@metalvalor.com)**

# metalvalor

*You can trust us*