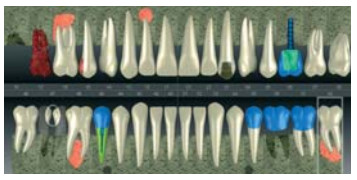
Praxiserfolg durch Patientenaufklärung

Eine gute Patientenberatung ist das beste Praxismarketing.

■ *(DENS)* – Zufriedene Patienten sind der Garant für eine gut gehende Praxis. Eine gute Mund-zu-Mund-Propaganda ist effektiver als jede Praxishomepage oder Werbetafel. Nur wenn sich der Patient gut informiert und beraten fühlt, kann er auch zufrieden sein. DENS unterstützt Sie bei dieser Aufgabe.

Relevante Informationen statt Informationsflut

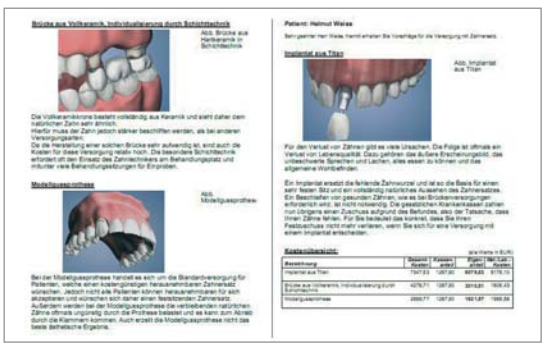
Entscheidet sich ein Patient nicht direkt für eine bestimmte Versorgung, werden ihm in der Regel für die verschiedenen Versorgungsmöglichkeiten Kostenvoranschläge oder Heil- und Kostenpläne ausgehändigt. Der Patient kann mit diesen Unterlagen nicht viel anfangen. Deshalb markieren viele Helferinnen den Eigenanteil des Patienten noch oder heben diesen farblich hervor. Die Gewichtung liegt eindeutig in der Kostenaufklärung. Die medizinische Aufklärung erfolgt in der Regel im Behandlungszimmer und nur mündlich. Die Vor- und Nachteile der jeweiligen Versorgungsart sind bei vielen Patienten bereits bei Verlassen der Praxis vergessen. Den Ehepartner zu Hause davon zu überzeugen, dass die teure Empfehlung der Praxis die richtige Lösung für



einen ist, fällt daher nicht so einfach. Hier hilft die Software DENSmarketing.

Medizinische Aufklärung und kurze Kostenübersicht

Ausgehend vom individuellen Befund



werden die infrage kommenden Behandlungsformen von der Software vorgeschlagen. Die jeweiligen Kosten und der vom Patienten zu zahlende Eigenanteil werden im Hintergrund automatisch berechnet und die Erfüllung der Aufklärungspflicht direkt in der Patientenkartei dokumentiert. Mit jedem handelsüblichen Drucker kann eine handliche Informationsmappe für den Patienten ausgedruckt werden, die neben den medizinischen Erläuterungen eine kurze Kostenübersicht enthält. Die Empfehlung der Praxis wird besonders hervorgehoben. Anhand von Grafiken, Videos und Animationen in 3-D-Optik können Behandlungsziele und Versorgungsalternativen im Vorfeld auch direkt im Behandlungszimmer visualisiert und miteinander verglichen werden. ◂◂

DENS GmbH
Berliner Str. 13, 14513 Teltow
Tel.: 0 33 28/33 45 40
E-Mail: mh@dens-berlin.com
www.zahnarztsoftware.eu
Stand: E7

ANZEIGE

Mehr Biss für Ihren Erfolg in Praxis und Labor

dental informa 2010

Die Fachmesse für Zahnarztpraxis & Labor
9. Oktober · 10.00 – 18.00 Uhr · Messegelände Hannover

Mundgesundheit live!

Geräte • Instrumente und Materialien • Praxis- und Laboreinrichtungen • Hilfsmittel für Büroorganisation
Hard- und Software für Praxis und Labor • Kommunikationsmittel und Literatur • Fortbildungsangebote



Aktuelle Informationen und Termine:
www.heckmanngmbh.de/din_home.de

Wirtschaft im Aufwind

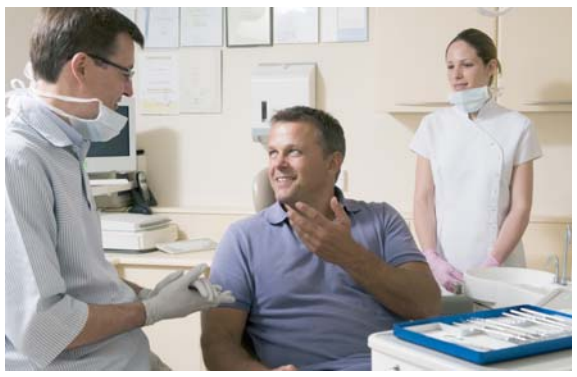


■ *(BMWi)* – Der Bundesminister für Wirtschaft und Technologie, Rainer Brüderle: „Die Erholung hat die deutsche Wirtschaft in ihrer vollen Breite erfasst. Sowohl die Industrie als auch der Dienstleistungssektor befinden sich wieder im Aufwind. Auch nachfrageseitig ist das Wachstum gut ausbalanciert: Kräftige Impulse gingen nicht nur vom Außenhandel aus; gut 60 Prozent hat die Inlandsnachfrage zum Wachstum beigetragen. Neben den Investitionen – hier insbesondere in Bauten – nahmen auch die privaten Konsumausgaben wieder merklich zu.

Die wirtschaftliche Dynamik zeigt, dass das Vertrauen der Konsumenten und Investoren zurückgekehrt ist. Es ist keineswegs allein der Export, der den Aufschwung trägt. Mit einer glaubhaften Ausgabenkonsolidierung, die auf Nachhaltigkeit setzt, und ordnungspolitischer Gradlinigkeit werden wir dieses Vertrauen der Bürger in die Wachstumskräfte Deutschlands weiter festigen. Die wirtschaftliche Dynamik im Sommer dieses Jahres verleiht uns den Schwung, um nach dem Auslaufen der konjunkturpolitischen Maßnahmen zu einer sich selbst tragenden Entwicklung zu gelangen.“ ◂◂

Ärztliche Aufklärung im Wandel der Technik

Die Rechtsprechung hat sich den technischen Möglichkeiten schon insoweit angepasst, dass ein Telefongespräch in einfachen Fällen ausreichend sein kann.



■ *(Ratajczak & Partner)* – Die Verwendung, der Zweck und der Nutzen von Aufklärungsbögen im Rahmen eines ärztlichen Eingriffs werden in nahezu jedem Arzthaftungsfall diskutiert. Die Rechtsprechung hierzu scheint mittlerweile gefestigt zu sein, und doch gibt es technische Möglichkeiten, die bislang nicht in den Urteilen des Bundesgerichtshofes für Zivilsachen aufgetaucht sind.

Das Aufklärungsgespräch

Die Aufklärung des Patienten muss mündlich in einem Gespräch erfolgen, wie es der Bundesgerichtshof für Zivilsachen wiederholt entschieden hat. Technisch gesehen kann es in einfachen Fällen sogar genügen, dass der Arzt den Patienten in einem Telefongespräch über die Risiken aufklärt, wenn dieser damit einverstanden ist. Darüber hinaus bleibt es dem Patienten vorbehalten, um ein persönliches Gespräch zu bitten (BGH Urt. v. 15.06.2010). Das Gespräch ist in einem dem Patienten verständlichen Sprachstil zu führen (LG Köln Urt. v. 09.04.2008). Demgegenüber erfüllt eine rein schriftliche Aufklärung nach wie vor nicht die Erfordernisse einer umfassenden Information des Patienten. Das Aufklärungsgespräch wird nicht durch das Aushändigen von Merkblättern oder Aufklärungsbögen ersetzt, denn der Arzt kann nicht darauf vertrauen, dass der Patient den Inhalt des Aufklärungsbogens tatsächlich zur Kenntnis genommen und verstanden hat, sodass er dies in einem Gespräch klären muss (OLG Oldenburg Urt. v. 27.02.2009). Wichtig ist nur, dass dem Patienten in dem Aufklärungsgespräch die Gelegenheit gegeben wurde, individuelle Fragen zu stellen.

Inhalt des Aufklärungsgespräches

Im Aufklärungsgespräch soll dem Patienten eine allgemeine Vorstellung von dem Ausmaß der mit dem Eingriff verbundenen Gefahren vermittelt werden. Der Arzt muss das Aufklärungsbedürfnis, die Anamnese und die persönlichen Verhältnisse des Patienten ermitteln, soweit das im Rahmen des Arztgesprächs zumutbar ist. Der Arzt darf die Fragen des Patienten nie unrichtig oder irreführend beantworten und muss berücksichtigen, dass die Patienten durch eine situationsbedingte Befangenheit davon abgehalten werden, Umstände zu erfragen, die für sie ersichtlich von Interesse sein können.

Mitverschulden des Patienten bei der Aufklärung

Bei den Angaben über die persönlichen Verhältnisse kann den Patienten ein anspruchsminderndes Mitverschulden gemäß § 254 Absatz 1 BGB treffen, wenn durch sein Verhalten ein falsches Bild über das Aufklärungsbedürfnis entstanden ist und ihn der Arzt aus diesem Grund nicht gründlich genug aufgeklärt hat. Das ist anzunehmen, wenn der Patient den Anschein erweckt, dass er mit den medizinischen Gegebenheiten vertraut ist und er die Risiken kennt oder ihm diese gleichgültig sind und/oder eine unvollständige oder falsche Auskunft über persönliche Verhältnisse angibt, von denen er wusste, dass sie für den Aufklärungsumfang bedeutend waren. ◂◂

Elektronische Behandlungsdokumentation

Das LG Köln hat entschieden, welche Anforderungen an die elektronische Behandlungsdokumentation zu stellen sind.



■ *(LG Köln)* – Mit Kostenbeschluss vom 11.05.2010 hat das Landgericht (LG) Köln über die Frage entschieden, welche Anforderungen an eine elektronische Behandlungsdokumentation eines (Zahn-)Arztes zu stellen sind. In dem nur noch im Kostenpunkt zu entscheidenden Fall hatte ein Patient gegen seinen ehemaligen Zahnarzt die Herausgabe der ihn betreffenden Behandlungsdokumentation gefordert. Der Zahnarzt reagierte hierauf zunächst nicht, gab dann aber zwei OPGs und einen vierseitigen Ausdruck der elektronischen Behandlungsdokumentation an den Patienten heraus. Dieser bezweifelte, dass der Computerausdruck tatsächlich die gesamte Dokumentation darstellte und verfolgte seinen Herausgabeanspruch vor dem LG Köln weiter.

Der Zahnarzt wandte ein, außer dem vorgelegten Computerausdruck bezüglich des damals von ihm verwendeten Systems „densoffice“, mit welchem weitere Eintragungen des Behandlers nicht möglich gewesen seien, und den beiden Röntgenbildern über keine weiteren Behandlungsunterlagen zu verfügen. Dies erachtete das LG als grob pflichtwidrig und legte dem Zahnarzt, nachdem die Parteien den Rechtsstreit einstimmig für erledigt erklärt hatten, die Kosten des Verfahrens auf.

Die Begründung

Das LG führt aus, der Anspruch des Patienten auf Herausgabe umfasse alle Aufzeichnungen, soweit diese objektive physische Befunde und Berichte über Behandlungsmethoden wie Medikation, Operation u. ä. betreffen. Hierzu gehören nicht nur die bereits vorgelegten beiden Röntgenaufnahmen (OPG) und der vierseitige Computerausdruck, sondern auch die vom Zahnarzt zu führende Patientenkartei. In dem vorgelegten Computerausdruck könne auch keine ordnungsgemäße Patientenkartei gesehen werden, denn der Informationsgehalt dieses Ausdrucks gehe inhaltlich nicht über die Leistungsbeschreibung in der Liquidation hinaus. Dies lege die Vermutung nahe, dass es noch anderweitige – möglicherweise handschriftliche – Dokumentation gäbe oder gegeben hat.

Die Behauptung des Zahnarztes, mit dem von ihm verwendeten System „densoffice“ seien weitere Eintragungen des Behandlers nicht möglich gewesen, bestärkt diese Vermutung, da es schwer vorstellbar sei, dass der Zahnarzt die Klägerin allein aufgrund dieser Aufzeichnungen behandelt haben soll, denn dies würde u. a. bedeuten, dass er sämtliche Patienten anhand seiner Erinnerungen behandelt hätte. ◂◂

Kazemi & Lennartz Rechtsanwälte
Newsletter I-08-10 (Michael Lennartz)
Kazemi & Lennartz Rechtsanwälte
Rheinallee 27, 53173 Bonn
www.medi-ip.de

ANZEIGE

