



Dr. Hans-Dieter John

Privat unter Wölfen

Überall wird der Markt der Privatleistungen in der Zahnmedizin gepriesen. Er soll deutschen Zahnärzten aus allen erdenklichen Engpässen heraushelfen. Glaubt man einigen Optimisten, eröffnet sich in der privaten Zahnheilkunde gar ein Schlaraffenland unerschöpflicher Reserven. Kehrt man dann in die Praxis zurück und erlebt die Realität, dann kann es durchaus sein, dass man einen anderen Eindruck gewinnt. Die moderne Zahnmedizin kann sehr viel. Verlorene Zahnschubstanz oder gar Knochen- und Weichgewebe können mit oft technisch aufwendigen Verfahren wiederhergestellt werden. Neben einem hohen Materialaufwand erfordern solche Lösungen von den Behandlern eine hohe Qualifikation und die entsprechende Erfahrung und Routine, um auch komplizierte Probleme sicher zu beherrschen.

In den Augen der Versicherer, die solche privaten Leistungen ihren Kunden anbieten, kann die Zahnmedizin längst schon zu viel. Der bundesweite Trend, alle Sparpotenziale zu entdecken, macht auch nicht bei Krankenversicherern halt. Zwar wünschen sie sich eine qualitativ hochwertige Lösung für ihre privat versicherten Kunden, damit die Folgekosten möglichst klein bleiben. Aber wenn dann die Rechnung kommt, vergeht vielen Versicherern der Spaß an guter Zahnheilkunde. Geschickt wird dem Kunden suggeriert, dass hier Leistungen erbracht wurden, die medizinisch überflüssig sind und daher auch nicht ersetzt werden können. Das Zerpfücken von Rechnungen in Einzelpositionen wird dabei zum Lieblingssport der dafür spezialisierten Abteilung. Ein Wettlauf der Positionen beginnt: Die Zahnärzte finden immer neue, die Privatversicherer zerhacken immer mehr gewohnte Abrechnungsvereinbarungen. Das sind keine Einzelfälle mehr, sodass die Systematik dahinter offenbar zum Programm der privaten Krankenversicherer gehört. Was auf der Strecke bleibt, ist vor allem die Möglichkeit eine Zahnheilkunde anzubieten, die allein den Problemen der Patienten gerecht wird. Diese sind zu Recht verunsichert, schließlich muss so eine große Organisation wie eine Krankenversicherung ja wissen, was richtig und falsch ist.

Dabei führen die gewollten Einsparungen der Versicherer nicht nur zu Kommunikationsproblemen. Hatten früher Privatversicherte Zugang zu nahezu allen modernen Therapiemöglichkeiten, sind die Leistungsbezahlter in vielen Fällen gar nicht mehr bereit, die beste Therapieform zu unterstützen. Spätestens hier erreicht die Praxis ein doppeltes Kommunikationsproblem: Zum einen wird dem Patienten nach bestem Wissen und Gewissen eine individuelle Lösung seines Problems erklärt, auf der anderen Seite führt die eingeschränkte Leistungslust der Versicherer zu mehr Zuzahlungen – auch bei privaten Patienten.

Als wäre der Markt nicht schon schwer genug, kommt noch von unerwarteter Seite eine neue Herausforderung auf den Markt: Der „Handwerkerkostenvoranschlag“. Die offene Aufforderung vieler Versicherer zum Einholen einer Zweitmeinung setzt Patienten in Bewegung. Bewaffnet mit einem ersten Angebot sucht der Patient einen nächsten Behandler. Dieser unterbietet natürlich das erste Angebot – wenn auch nicht ernst gemeint. Denn über anders lautende Zusatzleistungen, sich erhöhende Materialkosten und andere Umwege wird das Volumen des ersten Kostenvoranschlages erreicht oder gar übertroffen. Hauptsache, der Patient verbleibt in der Praxis. Das ist das Prinzip des „Handwerkerkostenvoranschlages“. Der wahre Preis bleibt verborgen, der Patient wird geködert. Tatsächlich erweisen wir der Zahnmedizin mit solchen Verkaufstechniken keinen Gefallen. Das führt nur zu Verunsicherungen und Vertrauensverlust. Letztlich erhöht sich für jeden nachfolgenden Behandler der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses – weil wir als Zahnärzte nicht klar kommunizieren möchten und aufgrund von kurzfristigen persönlichen Vorteilen die Glaubwürdigkeit des Standes lieber opfern. Nicht nur, dass der Berufsstand externen Angriffen ausgesetzt ist, wir können das selbst sogar noch steigern. Mit ausgefahrenen Ellbogen quer durch die Menge kommt man nur scheinbar vorne an. Das Wichtige bleibt auf der Strecke – unsere Patienten.

Dr. Hans-Dieter John