

Patienten im Mittelpunkt

Die Patientenberatung
der Zahnärzteschaft
in Deutschland



BUNDEZAHNÄRZTEKAMMER

KZBV



Patienten im Mittelpunkt

Die Patientenberatung der Zahnärzteschaft
in Deutschland

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	4			
1.0	Leitbild	6			
2.0	Zielgruppe	7			
3.0	Historie	7			
3.1	Vom mündigen Bürger zum mündigen Patienten	7			
3.2	Entwicklung der Patientenberatung der Zahnärzteschaft in Deutschland	8			
4.0	Rechtsgrundlagen	9			
5.0	Grundsätze der zahnärztlichen Patientenberatung	10			
6.0	Formen der zahnärztlichen Patientenberatung	14			
6.1	Individuelle Beratungen	14			
6.2	Allgemeine Patienteninformationen	15			
7.0	Beratungsspektrum	15			
7.1	Zahnmedizinisch fachliche Beratung	16			
7.2	Zahnärztliches Zweitmeinungsmodell	16			
7.3	Gebührenrechtliche Beratung	16			
			7.4	Beratungen zu Behandlungsschwerpunkten und Praxisbesonderheiten	17
			7.5	Wegweiser	17
			8.0	Patientenberatung im Kontext von Gutachten und Schlichtung	20
			8.1	Gutachten bei vermuteten Behandlungsfehlern	20
			8.2	Schlichtung	21
			9.0	Qualitätsmanagement	22
			9.1	Qualifizierung der Patientenberater	22
			9.2	Sicherung der Organisationsstruktur	23
			9.3	Qualität der Informationsmaterialien	23
			9.4	Erfassung und Evaluation	23
			9.5	Koordinierungskonferenzen	24
			10.	Kooperation und Vernetzung	25
			11.	Kontaktdaten	25
				Adressdaten der Patientenberatungsstellen	26

Vorwort

Das Gesundheitswesen in Deutschland ist ein komplexes System, dessen Beteiligte – also Patientinnen und Patienten*, (Zahn-)Ärztinnen und (Zahn-)Ärzte* ebenso wie Kostenträger – an soziale, politische und gesetzliche Rahmenbedingungen gebunden sind. Rolle und Stellung der Patienten in diesem System haben sich aber in den letzten Jahren deutlich verändert. Das traditionelle Arzt-Patienten-Verhältnis mit alleiniger Entscheidungssouveränität des Arztes ist einer partnerschaftlichen Beziehung gewichen, die sich durch eine stärkere Beteiligung der Patienten an medizinischen Entscheidungsprozessen auszeichnet. Patienten sind heute mehr denn je in der Lage, die ihnen zustehenden Rechte aktiv wahrzunehmen. Dies setzt voraus, dass Patienten über verlässliche medizinische und rechtliche Wissensgrundlagen verfügen.

Dies gilt besonders für die Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde, bei der es für eine bestimmte Befundsituation meist mehrere wissenschaftlich abgesicherte Versorgungsalternativen gibt. Die aktive Beteiligung der Patienten an der Therapieentscheidung, die so genannte partizipative Entscheidungsfindung, ist hier nicht nur gewünscht, sondern oft sogar erforderlich. Nur so können subjektive Bedürfnisse und Erwartungen des Patienten in die Behandlung einfließen.

Mit dem wissenschaftlichen Fortschritt in der Zahnmedizin wachsen die Zahl der Therapieoptionen und der Informationsbedarf der Patienten. Neben der individuellen Beratung und Aufklärung durch den behandelnden Zahnarzt stellt die Patientenberatung der Zahnärzteschaft in Deutschland in den (Landes-)Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen den ratsuchenden Patienten deshalb ein umfassendes und flächendeckendes Informations- und Beratungsangebot zur Verfügung. Mit diesem Beratungsangebot können Patienten schon im Vorfeld einer Behandlung die für sie geeignete Versorgung auf der Basis umfassender und fachlich fundierter Informationen auswählen.

*Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im weiteren Text nur die männliche Form verwendet.

Darüber hinaus stehen die Beratungsstellen den Patienten auch bei Problemen, die im Zusammenhang mit bereits durchgeführten Behandlungen auftreten, als bewährte Anlaufstationen zur Verfügung.

Die vorliegende Broschüre stellt das Leitbild und die Grundprinzipien der zahnärztlichen Beratungseinrichtungen vor, gibt einen Überblick über das Beratungsspektrum und informiert über die Maßnahmen der zahnärztlichen Selbstverwaltung zu Management und Qualität ihrer Beratungsleistungen.



Prof. Dr. Dietmar Oesterreich,
Vizepräsident der
Bundeszahnärztekammer



Dr. Wolfgang Eßer,
Stellv. Vorsitzender des Vorstandes der
Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung

1.0 Leitbild

Der Patient steht im Mittelpunkt zahnärztlichen Handelns. Eine intensive Beteiligung von mündigen, selbstbestimmten Patienten an medizinischen Entscheidungsprozessen ist sinnvoll und notwendig, denn sie dient der Stärkung des Patienten-Zahnarzt-Verhältnisses und wird von der Zahnärzteschaft ausdrücklich begrüßt. Die umfassende Beratung und Aufklärung durch seinen Zahnarzt ist für den Patienten von zentraler Bedeutung. Neben der Beratung der Patienten in der Zahnarztpraxis ist die fachlich kompetente Patientenberatung durch die (Landes-) Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen (im Folgenden: zahnärztliche Selbstverwaltung) ein weiterer wesentlicher Baustein patientenorientierter Zahnmedizin. Das niedrigschwellige Angebot der Patientenberatung durch den zahnärztlichen Berufsstand resultiert aus der mit der freien Berufsausübung unmittelbar verbundenen Gemeinwohlverpflichtung der Zahnärzteschaft. Dies schließt ein unabhängiges Gutachter- und Schlichtungswesen ein. Es besteht ein gut ausgebautes Netzwerk von zahnärztlichen Patientenberatungsstellen, Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen in der zahnärztlichen Selbstverwaltung. Dieses Netzwerk zeichnet sich durch die besondere fachliche Qualifikation der beteiligten Zahnärzte und Mitarbeiter der zahnärztlichen Selbstverwaltung aus und unterliegt zum Wohle der Patienten ständiger Qualitätskontrolle.

Die von der zahnärztlichen Selbstverwaltung eingerichteten Beratungsstellen sind neutrale Instanzen. Sie sind Ansprechpartner für alle Patienten, die Rat rund um eine zahnmedizinische Behandlung benötigen. Ihr Hauptziel ist es, die Eigenverantwortlichkeit und Souveränität der Patienten zu unterstützen. Sie sind von dem Gedanken getragen, dass die Zufriedenheit der Patienten letztlich auch zu einem Mehr an Berufszufriedenheit der Zahnärzte führt. Daneben verstehen sich die Beratungsstellen als Begleiter der Patienten auch in Konfliktsituationen mit dem Zahnarzt. Bei allen Beratungen haben sie stets das Wohl der Patienten im Auge sowie die Unterstützung des Patienten-Zahnarzt-Verhältnisses.

Die Patientenberatung ist fachlich gut aufgestellt: Es besteht ein bundesweites Netzwerk von Beratungsstellen, in denen professionelle Teams aus Zahnärzten und fachlich qualifizierten Mitarbeitern der zahnärztlichen Selbstverwaltung zusammenarbeiten. Die Beratungsstellen betrachten die Qualität ihrer Arbeit als Herausforderung zur stetigen Verbesserung. Dazu trägt auch die enge Zusammenarbeit mit den Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen der Körperschaften bei.

2.0 Zielgruppe

Die Patientenberatung richtet sich primär an Patienten, die Rat zu speziellen Themen der Zahngesundheit suchen oder konkreten Informationsbedarf im Vorfeld einer Entscheidung zu einer zahnmedizinischen Therapie haben. Mittelbar partizipieren hiervon auch Dritte im Gesundheitswesen – wie z. B. Beihilfestellen und Versicherungen. Eine weitere Zielgruppe sind Patienten mit Problemen im Zusammenhang mit einer bereits durchgeführten Behandlung. In diesen Fällen übernehmen die Beratungsstellen neben der Aufklärung und Beratung eine Art Lotsenfunktion, um Patienten die richtige Hilfe zukommen zu lassen.

3.0 Historie

3.1 Vom mündigen Bürger zum mündigen Patienten

Bürger wollen zu Recht zunehmend informiert, eingebunden und an Entscheidungen beteiligt werden. Verbraucher sind nicht nur Konsumenten, sie müssen über die Produkte und Dienstleistungen, die sie erwerben, informiert werden, um auf dieser Grundlage ihre Entscheidungen treffen zu können.

Im (zahn-)medizinischen Bereich zeichnet sich in den letzten Jahren eine parallele Entwicklung ab. Patienten informieren sich und wollen auf der Basis dieser Informationen an medizinischen Entscheidungen mitwirken. Diese Entwicklung wird in der Sozialwissenschaft durch Begriffe wie „Patientensouveränität“, „Empowerment“ und „Ermündigung“ beschrieben.

Das gewandelte Verständnis der Patienten hat Einfluss auf die Patienten-Zahnarzt-Beziehung. Diese ist per se strukturell asymmetrisch, da Patienten als Laien auf Zahnärzte als Experten treffen. Es besteht ein Wissens- und Informationsgefälle. Die Patienten können durch den Erwerb von Informationen besser an der Entscheidungsfindung über ihre (zahn-)medizinische Versorgung beteiligt werden. Diese Entwicklung hin zu einer partizipativen Entscheidungsfindung, die auch unter dem Begriff „shared decision-making“ diskutiert wird, ist sinnvoll und notwendig. Sie wird von der Zahnärzteschaft ausdrücklich begrüßt und gefördert. So hat sich das Institut der Deutschen Zahnärzte (IDZ) bereits im Februar 2006 in einer Untersuchung über „Zahnärztliche Kommunikationsmuster bei der Versorgung mit Zahnersatz“ mit der Kommunikation zwischen Zahnarzt und Patient und der partizipativen Entscheidungsfindung befasst und diese wissenschaftlich begleitet.

3.2 Entwicklung der Patientenberatung der Zahnärzteschaft in Deutschland

Die zahnärztliche Selbstverwaltung unterstützt traditionell Patienteninteressen im Sinne von Auskünften, Beratungen und Unterstützungsleistungen in Konfliktsituationen. Bis in die 90er Jahre erhielten Patienten bei Bedarf unbürokratische Hilfe, ohne dass die Patientenberatung als solche – anders als Gutachter- und Schlichtungsstellen – institutionalisiert war. Die Zunahme der zahnmedizinischen Therapiemöglichkeiten und der damit verbundene höhere Informationsbedarf der Patienten sowie entsprechend gesteigerte Nachfragen erforderten aber schließlich eine Erweiterung der Beratungsangebote.

Ab Mitte der 90er Jahre haben deshalb die (Landes-)Zahnärztekammern und die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen in Eigeninitiative eine objektive, neutrale und fachspezifische zahnärztliche Patientenberatung aufgebaut. Sie gehörte damals zu den ersten institutionalisierten Beratungsangeboten, die Patienten zur Verfügung standen und stieß bei den Bürgern auf großes Interesse.

Die Gesundheitspolitik hat die Patientenberatung seit 2002 aufgegriffen. Der zunehmenden öffentlichen Wahrnehmung des Themas trugen die (Landes-)Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen dadurch Rechnung, dass sie ihre Patientenberatungsstellen ausbauten und mit hierfür besonders qualifizierten Zahnärzten und Mitarbeitern besetzten. Mit der Einführung des Festzuschussystems für Zahnersatz bei gesetzlich Krankenversicherten im Jahr 2005 haben die Kassenzahnärztlichen Vereinigungen die Patientenberatung um ein bundesweites „Zweitmeinungsmodell“ erweitert. Mit diesem Angebot erhalten die Patienten die Möglichkeit, zusätzlich eine neutrale Meinung zu einer vorliegenden Behandlungsplanung einzuholen.

Inzwischen ist die Patientenberatung der zahnärztlichen Selbstverwaltung im öffentlichen Bewusstsein etabliert und durch die hohe Akzeptanz bei den Patienten als unverzichtbare Einrichtung bestätigt.

4.0 Rechtsgrundlagen

Patienten können sich neben der Beratung durch den eigenen Zahnarzt auch durch die (Landes-)Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen fachlich fundiert beraten lassen. Diese erfüllen als Körperschaften des öffentlichen Rechts zahlreiche Aufgaben im Gesundheitswesen und unterliegen der Rechtsaufsicht des Staates.

(Landes-)Zahnärztekammern und Kassenzahnärztliche Vereinigungen haben u. a. den gesetzlichen Auftrag, die Erfüllung der Berufs-

pflichten der Kammermitglieder bzw. der vertragszahnärztlichen Pflichtenstellungen der Vertragszahnärzte zu überwachen. Des Weiteren haben sie die Aufgabe, Gutachter zu bestellen und sich bei Streitigkeiten im Rahmen der Berufsausübung um Schlichtung zu bemühen. Die Heilberufe-/Kammergesetze sehen einen konkreten Beratungsauftrag und die untergesetzlichen Regelungen im Bundesmantelvertrag-Zahnärzte einen Begutachtungsauftrag vor. Damit übernimmt die zahnärztliche Selbstverwaltung die gesetzliche Aufgabe der Patientenberatung, ebenso wie die Einrichtung eines Gutachterwesens. Bei den (Landes-)Zahnärztekammern sind zusätzlich Schlichtungsstellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung eingerichtet.

Die Beratung der Patienten, insbesondere im Rahmen geplanter zahnärztlicher Behandlungen, ist letztlich auch ein Baustein der Qualitätssicherungsmaßnahmen der zahnärztlichen Selbstverwaltung.

Für die Beratungstätigkeit der zahnärztlichen Selbstverwaltung gelten im Übrigen die allgemeinen verwaltungsrechtlichen Vorgaben sowie die besonderen Regeln des Datenschutzes und der Schweigepflicht.

5.0 Grundsätze der zahnärztlichen Patientenberatung

Für die zahnärztliche Patientenberatung gelten folgenden Prinzipien:

- (1)** Fachlich und sozial kompetent
- (2)** Neutral, verschwiegen und unabhängig
- (3)** Leicht zugänglich
- (4)** Kostengünstig
- (5)** Qualitätsgesichert
- (6)** Transparent
- (7)** Weisungsfrei und frei von wirtschaftlichen Interessen
- (8)** Verständlich für den Patienten

(1) Fachlich und sozial kompetent

Fachliche Kompetenz der Beratenden ist Voraussetzung für eine professionelle Beratung. Fachlich kompetente und fundierte Informationen zu zahnmedizinischen Fragen kann niemand besser vermitteln als der Zahnarzt, der diese Qualifikationen aufgrund seiner Aus-, Fort- und Weiterbildung und seiner beruflichen Erfahrung besitzt.

Für die Beratung zu fachspezifischen Fragen werden in den Patientenberatungsstellen deshalb niedergelassene Zahnärzte eingesetzt, die täglich Patienten in ihren Praxen beraten und behandeln. Sie sind befähigt, eine zuverlässige, fachlich versierte und dem aktuellen Stand der zahnmedizinischen Wissenschaft entsprechende Beratung der Patienten zu allen Fragen der modernen Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde zu leisten oder eine zweite Meinung auf der Grundlage vorliegender Heil- und Kostenpläne, Röntgenbilder und in Ausnahmefällen einer zahnärztlichen Untersuchung vor Ort abzugeben. Die Patientenberater werden entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation (z. B. in der Kieferorthopädie) eingesetzt. In einigen Kammer- und KZV-Bereichen werden ausschließlich geschulte und langjährig erfahrene Gutachter in der Patientenberatung eingesetzt.

In den Beratungsstellen sind zudem fachlich qualifizierte Mitarbeiter der zahnärztlichen Selbstverwaltung tätig. Sie übernehmen die Beratung der Patienten bei Fragestellungen, die an die zahnmedizinische Behandlung angrenzen, z. B. zur Abrechnung zahnärztlicher Leistungen.

Neben umfassender fachlicher Kompetenz verfügen die Patientenberater in den zahnärztlichen Patientenberatungsstellen über umfangreiche soziale Kompetenzen. Dazu zählen der respektvolle Umgang mit den Ratsuchenden, Empathie und Einfühlungsvermögen sowie Menschenkenntnis. Die Patientenberater müssen in der Lage sein, – auch in schwierigen Kommunikationssituationen – eine vertrauensvolle Beratungsatmosphäre zu schaffen und einfühlsam aber sachgerecht Informationen zu vermitteln.

Die fachlichen und sozialen Kompetenzen der Patientenberater werden regelmäßig im Rahmen von internen Fortbildungen geschult und laufend erweitert.

Die Anzahl der bestellten Patientenberater richtet sich nach dem Beratungsbedarf und den Beratungsanfragen der Patienten.

(2) Neutral, verschwiegen und unabhängig

Die Patientenberater sind zur Neutralität verpflichtet. Jede individuelle zahnmedizinische Beratung hat nach objektiven Kriterien unter Beachtung der anerkannten Regeln der Zahnheilkunde zu erfolgen. Zudem gilt für die Beratungsstellen das Gebot der Verschwiegenheit. Jeder Patientenkontakt wird vertraulich behandelt. Zugleich wird der Datenschutz gewahrt sowie die Anonymität der Ratsuchenden, sofern sie gewünscht wird.

Die Unabhängigkeit wird unter anderem dadurch gewährleistet, dass den zahnärztlichen Patientenberatern eine Behandlung der ratsuchenden Patienten für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren nach der Beratung nicht gestattet ist.

(3) Leicht zugänglich

Zur leichten Zugänglichkeit der Beratungsangebote gehört auch die Ortsnähe zum Patienten. Das bundesweit ausgebaute Netz der Beratungsstellen stellt sicher, dass Ratsuchende die nächstgelegene Stelle gut erreichen können ohne unverhältnismäßige Wege auf sich nehmen zu müssen. Adressen und Telefonnummern der Beratungsstellen sind unter anderem auf den Internetseiten der zahnärztlichen Körperschaften kommuniziert sowie über die bundesweite Telefonhotline 0800 8233283 zu erfragen.

(4) Kostengünstig

Die zahnärztlichen Körperschaften legen großen Wert darauf, dass die Beratungsangebote niederschwellig in Anspruch genommen werden können. Die meisten Patientenberatungsstellen verfügen

über eine gebührenfreie Service-Hotline für die telefonische Beratung. Auch die persönliche Beratung auf der Grundlage einer vorliegenden Behandlungs- und Honorarplanung ist für die Patienten kostenfrei.

(5) Qualitätsgesichert

Die Patientenberater in den Patientenberatungsstellen werden von den Körperschaften gezielt ausgewählt. Die beraterischen, sozialen und persönlichen Kompetenzen der zahnärztlichen Patientenberater werden regelmäßig im Rahmen von internen Fortbildungen geschult und erweitert. Zudem findet ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch der Patientenberater untereinander statt. Alle Beratungen werden dokumentiert. Die Auswertung der geleisteten Beratungen ermöglicht fundierte Aussagen zu den Beratungsschwerpunkten sowie zu Patientenrückmeldungen. Soziodemografische Daten der Beraterinnen werden ebenfalls erfasst. Dies geschieht unter Beachtung des Datenschutzes und der Schweigepflicht.

(6) Transparent

Die Beratung in den zahnärztlichen Patientenberatungsstellen erfolgt nach dem Grundsatz der Transparenz im Sinne von Nachprüfbarkeit der Informationen. Sämtliche Patientenberater sind einzig und allein dazu verpflichtet, die Patienten und Ratsuchenden nach bestem verfügbaren Wissen neutral und unabhängig zu beraten. Im Falle der Beratung zu Therapiealternativen bedeutet dies, dass hierbei die aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse, die sich beispielsweise in Leitlinien und Patienteninformationen niederschlagen, zugrunde gelegt werden. Neben der Information zur jeweiligen Therapie erhält der Patient bei Bedarf auch weitere Auskünfte, beispielsweise zu den unterschiedlichen Kosten. Damit wird er in die Lage versetzt, nach Abwägung verschiedener Kriterien die nach seinen Wünschen und Bedürfnissen für ihn „richtige“ Therapie zu wählen.

Zur Transparenz der geleisteten Beratungen veröffentlichen die Patientenberatungsstellen regelmäßig Statistiken und Informationsmaterialien.

(7) Weisungsfrei und frei von wirtschaftlichen Interessen

Wie in ihren Praxen sind die Patientenberater auch bei ihrer Arbeit in den Patientenberatungsstellen ausschließlich dem zahnärztlichen Berufsethos verpflichtet. Sie verfolgen weder wirtschaftliche Interessen durch ihre Beratung noch sind sie an Weisungen von zahnärztlichen Körperschaften oder Kostenträgern gebunden.

(8) Verständlich für den Patienten

Eine der Aufgaben der Patientenberater besteht darin, die angefragten Informationen so zu vermitteln, dass sie vom Patienten verstanden werden. Sämtliche Patientenberater sind darin erfahren, zahnmedizinisches Wissen in verständlicher Form aufzubereiten und dem Patienten zu vermitteln. Leicht verständliche Informationsbroschüren der zahnärztlichen Selbstverwaltung tragen zusätzlich zur Aufklärung der Patienten bei.

6.0 Formen der zahnärztlichen Patientenberatung

Die zahnärztlichen Patientenberatungsstellen nutzen in unterschiedlicher Weise sämtliche Möglichkeiten der individuellen und allgemeinen Beratung.

6.1 Individuelle Beratungen

Patienten können sich je nach Patientenberatungsstelle telefonisch oder schriftlich (per Brief oder E-Mail) an die Stelle wenden. Zum Teil ist auch eine Beratung vor Ort vorgesehen. Eine körperliche Untersuchung (Zweitmeinungsmodell der KZVen) wird in besonderen Fällen vorgenommen.

6.2 Allgemeine Patienteninformationen

Ergänzend zu diesen Formen individueller Beratung bieten die Patientenberatungsstellen allgemeine schriftliche Informationen in Form von Broschüren, Flyern und Merkblättern an. Für die größten Migrantengruppen gibt es diese Informationsschriften in muttersprachlicher Übersetzung. Auf den Internetseiten einiger zahnärztlicher Körperschaften sind für die Patienten häufig gestellte Fragen (FAQ) mit entsprechenden Antworten eingestellt, um die Hürde für Fragestellungen möglichst niedrig zu halten und eine Vorabinformation zu ermöglichen (allgemeine Online-Beratung).

Auf den Internetseiten der zahnärztlichen Bundesorganisationen, der Bundeszahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung, stehen Patienteninformationen bereit. Sie geben Auskunft zu den von Patienten häufig nachgefragten Themen aus den folgenden zahnmedizinischen Bereichen:

- **Grundlagenwissen**
- **Prophylaxe**
- **Zahnerhaltung**
- **Parodontalerkrankungen**
- **Zahnersatz**
- **Kieferorthopädische Behandlung**
- **Chirurgie**

Die Informationen werden kontinuierlich unter Hinzuziehung wissenschaftlicher Expertise, z. B. der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde (DGZMK), erstellt und überarbeitet.

7.0 Beratungsspektrum

Die zahnärztliche Patientenberatung deckt ein weites Themenfeld ab, das von allgemeinen zahnmedizinischen Fragestellungen über die in-

dividuelle Beratung im Vorfeld einer anstehenden Therapie bis hin zur Problemlösung in Konfliktfällen nach der Behandlung reicht. Von großem Interesse für die Patienten sind vor allem folgende Themen:

7.1 Zahnmedizinisch fachliche Beratung

Bei der zahnmedizinisch fachlichen Beratung geht es schwerpunktmäßig um Versorgungsmöglichkeiten und Therapieformen.

7.2 Zahnärztliches Zweitmeinungsmodell

Patienten, die vor einer konkret geplanten Behandlung stehen, haben das Recht, sich bei einem Zahnarzt in der Praxis ihrer Wahl eine zweite Meinung einzuholen. Aber auch bei den Beratungsstellen ist die Zweitmeinung ein häufig geäußertes Anliegen der Patienten. Viele der Beratungsstellen kommen deshalb dem Bedürfnis der Patienten nach Einholen einer Zweitmeinung nach.

7.3. Gebührenrechtliche Beratung

Die Beratungsstellen der zahnärztlichen Selbstverwaltung sind auch Ansprechpartner bei Fragen der Patienten rund um das zahnärztliche Honorar. Gesetzlich Krankenversicherte erhalten bei Bedarf zum Beispiel Informationen zu den Leistungen der Kassen bzw. den gesetzlich geregelten privaten Zuzahlungen zu bestimmten Therapieformen. So können Unklarheiten über die zu erwartenden Kosten schon im Vorfeld einer anstehenden zahnärztlichen Behandlung ausgeräumt werden.

Eine weitere Aufgabe der Beratungsstellen sind Auskünfte zu bereits vorliegenden Abrechnungen über zahnärztliche Leistungen nach der privaten Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ). Informationen über die rechtlichen Hintergründe der angesetzten Gebühren sor-

gen für Transparenz in Fällen, in denen der Patient die Abrechnungsunterlagen nicht nachvollziehen kann. Auch bei Beschwerden über Abrechnungen leisten die Beratungsstellen Hilfe. Enthält die Abrechnung offensichtliche Fehler oder ist sie aus anderen Gründen nicht vertretbar, sucht die Beratungsstelle den direkten Kontakt mit der Zahnarztpraxis.

7.4 Beratungen zu Behandlungsschwerpunkten und Praxisbesonderheiten

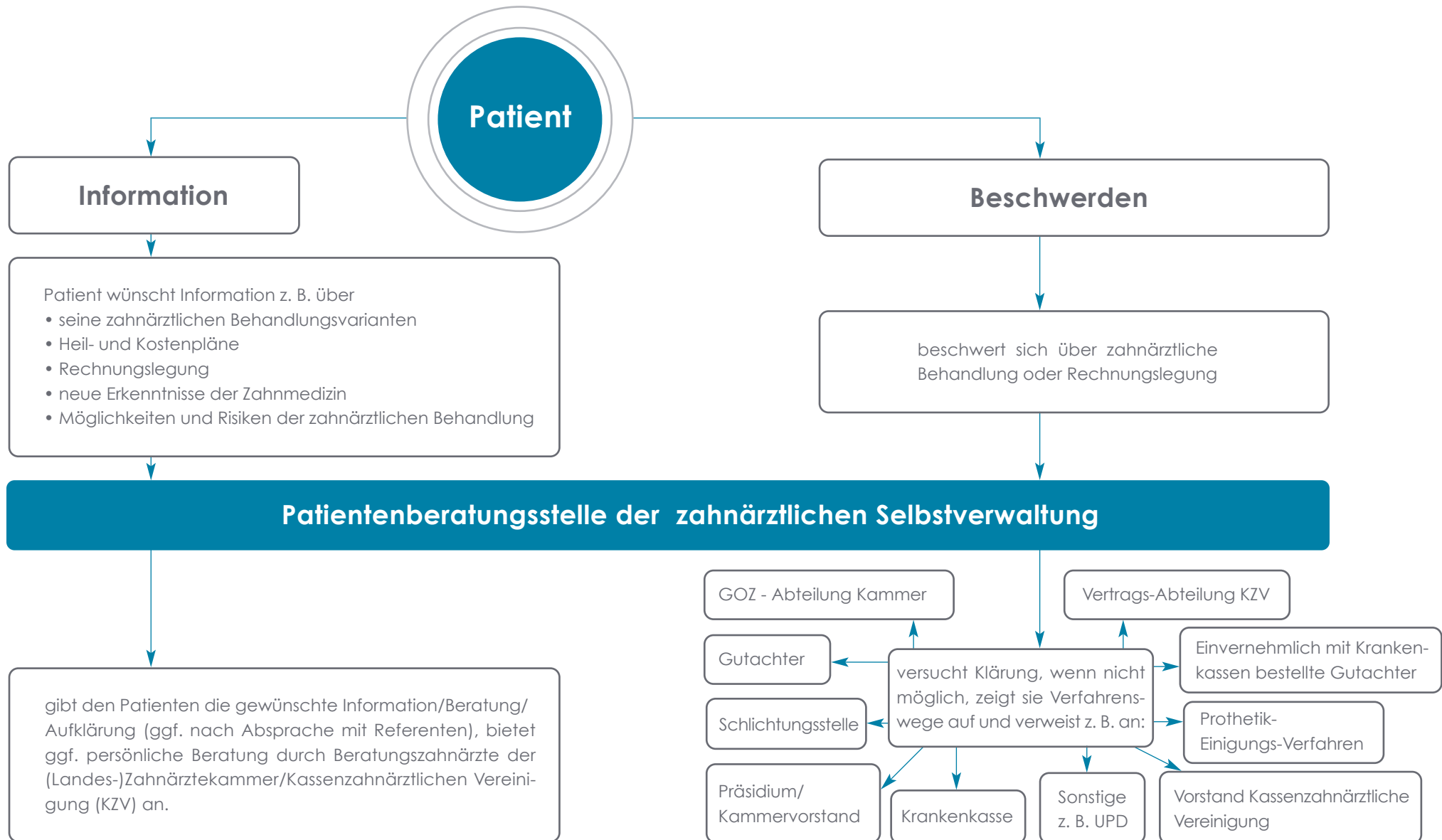
Bei der Beratung zu Behandlungsschwerpunkten und Praxisbesonderheiten geht es darum, dem Patienten – bezogen auf seine speziellen Probleme – die Auswahl unter fachlich versierten Ansprechpartnern oder Institutionen zu eröffnen (Wegweisung an Praxen/Institutionen, die zum Beispiel behindertengerecht eingerichtet sind oder spezielle Behandlungsarten, beispielsweise in Zusammenarbeit mit Anästhesisten, anbieten).

7.5 Wegweiser

Die Patientenberatung dient ferner dazu, dem Patienten unbürokratisch weiterführende, fachlich kompetente Stellen zu vermitteln. Geht es beispielsweise um Fragen des Rechtsweges, werden dem Patienten die entsprechenden Möglichkeiten genannt: Gutachterwesen der zahnärztlichen Körperschaften, Stelle zur Begutachtung von vermuteten Behandlungsfehlern, Schlichtungs- und Vermittlungsstellen, außergerichtlicher Vergleich, gerichtlicher Vergleich, zuständige Gerichte usw. Insofern haben die Patientenberatungsstellen der zahnärztlichen Selbstverwaltung eine „Lotsenfunktion“.

Mit Patientenberatung, Gutachten und Schlichtung bietet die zahnärztliche Selbstverwaltung Beratung aus einer Hand. Siehe nachfolgendes Schaubild:

Die Aufgaben der Patientenberatungsstellen der zahnärztlichen Selbstverwaltung



8.0 Patientenberatung im Kontext von Gutachten und Schlichtung

Neben den Beratungsstellen dienen auch die Einrichtungen von Gutachterwesen und Schlichtung bei den zahnärztlichen Körperschaften dem Interesse des Patienten. Das zwischen der KZBV und den Verbänden der Krankenkassen vereinbarte Gutachterverfahren im Bereich der vertragszahnärztlichen Versorgung greift bereits im Vorfeld vieler Behandlungen, beispielsweise im kieferorthopädischen und parodontologischen Bereich sowie bei der Versorgung mit Zahnersatz. Das Gutachten bietet die Möglichkeit, in Zweifelsfällen einerseits eine geplante Behandlung hinsichtlich der zahnmedizinischen Indikationsstellung und andererseits die leistungsrechtlichen Ansprüche des Patienten gegenüber der Krankenkasse nach objektiven Kriterien überprüfen zu lassen.

Bei Beschwerden der Patienten nach einer Behandlung sind die Beratungsstellen der zahnärztlichen Selbstverwaltung in der Regel die erste Anlaufstation. Können die Probleme des Patienten durch die Beratung nicht behoben werden, zeigen die Patientenberater Lösungswege auf. Dazu gehören die nachstehend erläuterten Angebote der zahnärztlichen Selbstverwaltung zur außergerichtlichen Einigung.

8.1 Gutachten bei vermuteten Behandlungsfehlern

Bestehen im Rahmen der Patientenberatung Anhaltspunkte dafür, dass die Behandlung nicht dem medizinischen Standard entspricht, wird grundsätzlich auf das Gutachterwesen der zahnärztlichen Selbstverwaltung hingewiesen.

Gesetzlich versicherten Patienten mit Problemen nach einer Versorgung mit Zahnersatz steht auch hier das für die vertragszahnärztliche

Versorgung geregelte Gutachterverfahren zur Verfügung. Die Kasse muss in diesen Fällen auf Wunsch des Patienten einen Gutachter mit der Prüfung der Behandlung beauftragen. Mit Hilfe des Gutachtens (sog. Vertragsgutachten) erhält der Patient bei festgestellten Mängeln Empfehlungen zum Umgang und zur Abhilfe der bestehenden Probleme.

Privatpatienten und gesetzlich versicherte Patienten, die zahnmedizinische Leistungen in Anspruch genommen haben und Behandlungsfehler vermuten, können bei den (Landes-)Zahnärztekammern ein Gutachten (sog. Privatgutachten) über die durchgeführte Behandlung beauftragen.

Für beide Arten des Gutachterwesens gilt:

Im Gutachten wird die Versorgung daraufhin geprüft, ob sie den Regeln der zahnmedizinischen Kunst entspricht. Hierfür sind in den zahnärztlichen Körperschaften erfahrene, qualifizierte und unabhängige Zahnärzte als Gutachter tätig. In Gutachterrichtlinien ist festgelegt, welche Qualifikationen die Gutachter haben müssen, und wie sie ihren Gutachterauftrag durchzuführen haben.

Bei der Erstellung des Gutachtens wird die bisherige Dokumentation herangezogen. In der Regel erfolgt eine körperliche Untersuchung des Patienten. Kommt der Gutachter zu dem Ergebnis, dass eine Behandlung nicht lege artis erfolgt ist, kann der Patient das Gutachten seinem behandelnden Zahnarzt mit dem Ziel einer außergerichtlichen Streitbeilegung vorlegen. Häufig wird auf dieser Grundlage eine Einigung zwischen Patient und Zahnarzt erzielt.

8.2 Schlichtung

Kann eine einvernehmliche Lösung zwischen Patient und Zahnarzt nicht auf andere Weise erzielt werden, bieten die (Landes-)Zahnärztekammern für Patienten, deren Anliegen nicht vom vertragszahn-

ärztlichen Gutachterverfahren erfasst wird, als außergerichtliche Möglichkeit die Streitbeilegung in Form der Schlichtung an.

Die Schlichtungsstellen sind in den meisten Ländern kraft Gesetzes eingerichtet. Die (Landes-)Zahnärztekammern nehmen auch insoweit hoheitliche Aufgaben wahr. In der Regel sind die Schlichtungsstellen mit Juristen und fachlich qualifizierten Zahnärzten besetzt. Der Schlichtungsausschuss hört beide Seiten an und unterbreitet einen Vorschlag für eine einvernehmliche Beilegung der Auseinandersetzung. Stimmen die Beteiligten dem Vorschlag zu, ist die Auseinandersetzung beigelegt. Nur wenn die Beteiligten hierzu nicht bereit sind, scheidet die Schlichtung. Den Parteien bleibt dann die Möglichkeit, sich an ein Gericht zu wenden.

9.0 Qualitätsmanagement

Der zahnärztlichen Selbstverwaltung ist es ein Anliegen, die Qualität ihrer Patientenberatungsstellen stets zu verbessern. Dazu setzen sie Verfahren des Qualitätsmanagements bzw. der Qualitätssicherung ein, die historisch bedingt regional verschieden ausgeprägt sein können. Inhaltlich ist den Verfahren gemeinsam:

9.1 Qualifizierung der Patientenberater

Fachliche Kompetenzen und Gesprächserfahrung sind Voraussetzung zur Ausübung der Beratertätigkeit. Sämtliche in den Beratungsstellen eingesetzten Zahnärzte und Fachangestellten der Körperschaften verfügen über eine entsprechende Ausbildung und Berufserfahrung. Zahnärzte müssen ihre kontinuierliche fachliche Fortbildung den Körperschaften gegenüber nachweisen. Die Fachangestellten der Körperschaften erhalten interne Schulungen zur Aktualisierung ihres Fachwissens. Zusätzliche, für alle Berater verbindliche interne Fortbildungen dienen der Stärkung der sozialen Beratungskompetenz im Umgang mit den Patienten.

Es findet ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch der Berater untereinander statt. Komplexere Patientenfragen können im Beraterteam kollegial geklärt werden. Bei Bedarf ist die Einbeziehung von weiteren Experten in den Häusern der Organisationen möglich, beispielsweise von Juristen bei Fragen zum Privat- und Sozialversicherungsrecht.

9.2 Sicherung der Organisationsstruktur

Die zahnärztlichen Körperschaften prüfen regelmäßig die Qualität der Organisationsstruktur der Beratungsstellen. Dazu gehören beispielsweise

- der Bedarf an Personal,
- der Bedarf an Sprechstundenzeiten der telefonischen Beratung,
- die Antwortzeiten bei schriftlich eingegangenen Patientenfragen,
- der Bedarf an Öffnungszeiten für persönliche Beratung (zeitnahe Terminvergabe),
- der Bedarf weiterer Beratungsstellen in den Regionen.

9.3 Qualität der Informationsmaterialien

Die von der zahnärztlichen Selbstverwaltung veröffentlichten Patienteninformationen in Form von Broschüren, Flyern, Merkblättern und Online-Informationen werden regelmäßig aktualisiert und dem wissenschaftlichen Fortschritt der Zahnmedizin angepasst.

9.4 Erfassung und Evaluation

Die Patientenberatungsleistungen der zahnärztlichen Selbstverwaltung werden unter Wahrung des Datenschutzes und der Anonymität der Ratsuchenden methodisch und standardisiert erfasst:

- (1) Die Erfassung erfolgt anonym. Der Erfassungsbogen enthält keine personenrückführbaren Merkmale (beispielsweise Daten des Patien-

ten oder des behandelnden Zahnarztes). Schließt sich ein aktenkundiger Vorgang (beispielsweise ein Begutachtungs- oder Schlichtungsverfahren) an, wird der Bogen getrennt davon aufbewahrt.

- (2) Die Falldokumentation wird ohne Bewertung der Beschwerde durch den Erfassenden erstellt. Zum Beispiel werden bei Rechnungsreklamationen lediglich Informationen zur Rechnung wie Leistungen, Rechnungsbeträge usw. (die Erfassungstiefe kann sich in den einzelnen Beratungsstellen unterscheiden) erfasst, nicht aber eine Einschätzung, ob die Nachfrage oder Beschwerde über die Rechnung gerechtfertigt ist.
- (3) Es wird zwischen Beratungen und Beschwerden unterschieden. Dabei ist weder die persönliche Einschätzung des Beratenden noch das Ergebnis der Beratung wesentlich. Entscheidend ist ausschließlich die Intention des Ratsuchenden.

Die Auswertung der Daten und die Evaluation der zu vereinheitlichenden Erhebungsbögen dienen der Verbesserung der zahnärztlichen Versorgung sowie der internen Qualitätssicherung und ermöglichen eine wissenschaftliche Begleitung. Angestrebt wird langfristig eine Vergleichbarkeit der Datenerhebung mit denen anderer im Bereich der Patientenberatung tätigen Organisationen (z. B. UPD).

9.5 Koordinierungskonferenzen

Im Rahmen von Koordinierungskonferenzen der Bundeszahnärztekammer und der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung werden die Beratungsangebote der Länderorganisationen aufeinander abgestimmt, optimiert und erweitert. Die Koordinierungskonferenzen finden regelmäßig statt und dienen neben der Abstimmung auch dem Erfahrungsaustausch im Sinne eines „Best-Practice-Modells“. Eines der aktuellen Konferenzthemen ist zum Beispiel die angestrebte bundeseinheitliche Erfassung und Evaluation der Beratungsleistungen.

10. Kooperation und Vernetzung

Die Patientenberatung der zahnärztlichen Selbstverwaltung bietet ein umfassendes Informations- und Beratungsangebot für Patienten und ratsuchende Verbraucher zur Zahngesundheit. Sie ist der Kompetenzpool zu zahnmedizinischen Fragen innerhalb eines umfassenden und zunehmend vernetzten Beratungsangebots zu Fragen rund um die Gesundheit der Bevölkerung.

Der sinnvolle Trend zu einer Kooperation bis hin zu einer Vernetzung mit anderen Beratungsangeboten hält an. So kooperieren eine Reihe zahnärztlicher Patientenberatungsstellen mit anderen Beratungsanbietern und Selbsthilfegruppen. Es bestehen gewachsene institutionelle Verflechtungen mit Verbraucherzentralen. Darüber hinaus gibt es Kooperationen mit der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD).

11. Kontaktdaten

Nachfolgend, sowie im Internetauftritt von Bundeszahnärztekammer (www.bzaek.de in der Rubrik "Patientenberatungsstellen") und Kassenzahnärztlicher Bundesvereinigung (www.kzbv.de in der Rubrik „Patientenberatung“) sind die Patientenberatungsstellen im gesamten Bundesgebiet aufgelistet.

Über die speziellen Angebote der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen zur Einholung einer zweiten Meinung zum Zahnersatz informiert die Internetseite www.zahnarzt-zweitmeinung.de.

Adressdaten der Patientenberatungsstellen

Baden-Württemberg

Allgemeine Patientenberatung in allen Fragen der Zahn- und Mundgesundheit
Kostenfreie Hotline 0800/4747800
Jeden Mittwoch 14.00 – 18.00 Uhr

Persönliche Beratung/Zweitmeinung
Zahnärztehaus Freiburg
Zahnmedizinische Patientenberatung
Merzhauser Str. 114-116, 79100 Freiburg
Tel.: 0761/4506-352

Zahnärztehaus Mannheim
Beratungsstelle Zahngesundheit
Joseph-Meyer-Str. 8-19, 68167 Mannheim
Tel.: 0621/38000-173

Zahnärztehaus Stuttgart
Zahnmedizinische Patientenberatung
Albstadtweg 9, 70567 Stuttgart
Tel.: 0711/7877-260 o. 261 o. 262

Zahnärztehaus Tübingen
Zahnmedizinische Patientenberatung
Bismarckstr. 96, 72072 Tübingen
Tel.: 07071/911-220

www.lzkbw.de
www.zahn-forum.de

Bayern

Patiententelefon der bayerischen Zahnärzte
Tel. 089/7441-999888

BLZK-Patientenberatung
Fallstr. 34, 81369 München
Tel.: 01805/211366 Die Beratung ist kostenlos; Telefongebühren: Festnetzpreis 14 ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min
Fax: 089/72480-222,
E-Mail: berater@blzk.de,
www.blzk.de, neue Patientenseite unter www.zahn.de
(Im Aufbau, voraussichtlich verfügbar ab Ende 2012)

Für zahnmedizinisch-fachliche Fragen
Montag, 18:00 – 20:00 Uhr, Mittwoch 15:00 – 18:00 Uhr
(außer in den Schulferien oder an Feiertagen)

Schlichtungsstelle der BLZK
Tel.: 089/72480-154
Fax: 089/72480-155
E-Mail: schlichtung@blzk.de

KZVB-Patientenberatung
Fallstr. 34, 81369 München
Tel.: 089/72401-348
E-Mail: beratung@kzvb.de
Montag – Donnerstag 8:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 17:00 Uhr,
Freitag 8:00 – 15:00 Uhr

Zahnarzt-Zweitmeinung München
(für Zahnersatz und Kieferorthopädie)
Tel.: 089/72401-370
Montag, Dienstag, Mittwoch 10:00 – 12:00 Uhr,
Freitag 8:00 – 10:00 Uhr

Zahnarzt-Zweitmeinung Nürnberg
(für Zahnersatz und Kieferorthopädie)
Laufertorgraben 10/I, 90489 Nürnberg
Tel.: 0911/588883-27
E-Mail: bez.mittelfranken@kzvb.de
Montag – Donnerstag 9:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 15:00 Uhr,
Freitag 9:00 – 12:00 Uhr

Berlin

 Patientenberatungsstelle der Berliner Zahnärzte
 Georg-Wilhelm-Str. 16, 10711 Berlin
 Tel.: 030/8004-400
 Fax: 030/89004-46406
 E-Mail: patientenberatung@kzv-berlin.de
www.kzv-berlin.de
 Montag – Donnerstag 9:00 – 15:00 Uhr; Freitag 9:00 – 13:00 Uhr

Brandenburg

 Kooperation der LZÄKB mit der Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
 „Beratung zur Zahngesundheit“

Landesweite Termintelefonnummer: 0180/5004049

Verbraucherberatungsstelle Brandenburg
 Kurstraße 7, 14776 Brandenburg an der Havel
 Tel.: 03381/524174
 Fax: 03381/524496
 Nur nach telefonischer Voranmeldung

Verbraucherberatungsstelle Cottbus
 Am Turm 14, 03046 Cottbus
 Tel.: 0180/5004049
 Fax: 0355/794080
 Jeden 1. Dienstag im Monat 15:00 – 17:00 Uhr

Verbraucherberatungsstelle Eberswalde
 Breite Straße 46, 16225 Eberswalde
 Tel.: 03334/23497
 Fax: 03334/237352
 Nur nach telefonischer Voranmeldung

Verbraucherberatungsstelle Frankfurt (Oder)
 Karl-Marx-Str. 8 a, 15230 Frankfurt (Oder)
 Tel.: 0335/5004877
 Fax: 0335/5004878
 Nur nach telefonischer Voranmeldung

Verbraucherberatungsstelle Königs Wusterhausen
 Bahnhofstraße 3, 15711 Königs Wusterhausen
 Tel.: 03375/294651
 Fax: 03375/294652
 Mittwoch nach Absprache von 10:00 – 12:00 Uhr

Verbraucherberatungsstelle Potsdam
 Friedrich-Engels-Str. 101, 14473 Potsdam
 Tel.: 0331/2800794
 Fax: 0331/2987177
 Jeden 1. Mittwoch im Monat 14:00 – 16:00 Uhr

Landeszahnärztekammer Brandenburg
 Patientenberatungsstelle
 Parzellenstraße 94, 03046 Cottbus
 Fax: 0355/38148-48

Zu Patientenfragen und Gutachten
 Tel.: 0355/38148-24
 E-Mail: khajasch@lzkb.de
 Montag – Donnerstag 9:00 – 13:00 Uhr, Freitag 9:00 – 12:00 Uhr

Zum Privaten Gebührenrecht
 Tel.: 0355/38148-26
 E-Mail: ckirsch@lzkb.de
 Jeden Mittwoch 15:00 – 18:00 Uhr

KZV Land Brandenburg
 Patientenberatungsstelle - zu allen Kassenleistungen -
 Helene-Lange-Straße 4-5, 14469 Potsdam
 Tel.: 0331/2977-115 oder -304
 Fax: 0331/2977-318
 E-Mail: patientenberatung@kzvlb.de
 Montag – Donnerstag 08:00 – 16:00 Uhr,
 Freitag 08:00 – 12:00 Uhr

Persönliche Beratung vor Ort an jedem letzten Dienstag im Monat
 15:00 – 17:00 Uhr im Gebäude der KZVLB

Bremen

Patientenberatungsstelle
 Universitätsallee 25, 28359 Bremen
 Tel.: 0421/3330360 und Tel.: 0421/3330366
 Fax: 0421/3330323
 E-Mail: j.bernet@zaek-hb.de
 E-Mail: r.friedrich@zaek-hb.de
 www.zaek-hb.de

Hamburg

Patientenberatungsstelle
 Zahnärztekammer Hamburg
 Möllner Landstraße 31, 22111 Hamburg
 Tel.: 040/733405 – 51
 Fax: 040/7325828
 E-Mail: patienten@zaek-hh.de
 Montag, Mittwoch und Freitag 8:30 – 12:30 Uhr, Dienstag 12:00 – 17:00 Uhr

Kassenzahnärztliche Vereinigung Hamburg
 Kostenlose Zweitmeinungsberatung
 Tel.: 040/36147-197
 E-Mail: meinung2@kzv-hamburg.de

KZV-Infoline
 Tel.: 040/36147-222
 Mittwoch 15:00 – 17:00 Uhr

www.zahnaerzte-hh.de/patienten.html

Hessen

Patientenberatungsstelle
 Rhonestraße 4, 60528 Frankfurt
 Tel.: 069/427275-169
 Fax: 069/427275105
 E-Mail: box@lzkh.de
 www.lzkh.de
 Montag – Donnerstag 8:30 – 16:30 Uhr, Freitag 8:30 – 15:00 Uhr

Mecklenburg-Vorpommern

Gemeinsame Patientenberatungsstelle der Zahnärztekammer und
 Kassenzahnärztlichen Vereinigung Mecklenburg-Vorpommern
 Wismarsche Straße 304, 19055 Schwerin
 Tel.: 0180/5003561 (14 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz)
 Fax: 0385/5910823
 www.zaekmv.de
 E-Mail: patientenberatung@zaekmv.de
 E-Mail: patientenberatung@kzvmv.de
 Dienstag – Donnerstag 9:00 – 15:00 Uhr

Niedersachsen

Patientenberatungsstelle
 Tel.: 0800/9990000
 E-Mail: hfries@zkn.de und bweiss@zkn.de
 www.zkn.de
 Mittwoch 15:00 – 18:00 Uhr (außer an Feiertagen). Außerhalb der Be-
 ratungszeiten wird die Info-Rufnummer auf ein Faxgerät geschaltet.

Nordrhein

Patientenberatungsstelle der Zahnärztekammer
 Tel.: 0800/5260500
 Fax: 0211/5260521
 E-Mail: informationen-fuer-patienten@zaek-nr.de
 www.zahnaerztekammernordrhein.de
 Mittwoch 14:00 – 17:00 Uhr

Patientenberatung der KZV
 Ihr Zahnersatz-Berater. Unsere zweite Meinung
 Tel. 01805/986750 (14 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz)
 Montag, Mittwoch 9:00 – 12:00 Uhr

Allgemeines Patiententelefon
 Tel.: 0211/684040
 E-Mail: info@kzvnr.de
 Jeden ersten Mittwoch im Monat 14:00 – 16:00 Uhr

Rheinland-Pfalz

 Patienteninformationsstelle der Landes Zahnärztekammer
 Langenbeckstraße 2, 55131 Mainz
 Tel.: 06131/9613670
 Fax: 06131/9613689
 E-Mail: geschäftsstelle@lzk.de
 www.lzk-rheinland-pfalz.de

Patienteninformationsstelle der Bezirks Zahnärztekammer Rhein-
 hessen und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Rheinland-Pfalz
 Eppichmauergasse 1, 55116 Mainz
 Tel.: 06131/892729040
 www.kzv-rheinlandpfalz.de
 Montag – Donnerstag 10:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 15:30 Uhr

Beratung Zweitmeinungsmodell
 Montag und Freitag 10:00 – 12:00 Uhr

Patienteninformationsstelle der Bezirks Zahnärztekammer Pfalz und
 der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Rheinland-Pfalz
 Brunhildenstraße 1, 67059 Ludwigshafen
 Tel.: 0621/5299289
 www.bzk-pfalz.de

Patienteninformationstelefon der Bezirks Zahnärztekammer Koblenz
 Bahnhofstraße 32, 56068 Koblenz
 Tel.: 0261/9120111
 www.bzk-koblenz.de

Patienteninformationsstelle der Bezirks Zahnärztekammer Trier
 Bahnhofstraße 32, 56068 Koblenz
 Tel.: 0261/35142
 www.bzk-trier.de

Kassenzahnärztliche Vereinigung Rheinland-Pfalz
 Patienteninformationsstelle
 Eppichmauergasse 1, 55116 Mainz
 Tel.: 06131-892729040
 www.kzv-rheinlandpfalz.de
 Montag – Donnerstag 10:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 15:30 Uhr

Beratung Zweitmeinungsmodell
 Montag und Freitag 10:00 – 12:00 Uhr

Saarland

 Patienteninformationsstelle
 Puccinistraße 2, 66119 Saarbrücken
 Tel.: 0681/5860825
 Fax: 0681/5846153
 E-Mail: mail@zaek-saar.de
 www.zaek-saarland.de
 Mittwoch 14:00 – 16:00 Uhr

Schlichtungsstelle der Kammer
 Tel.: 0681/5860820
 E-Mail: mail@zaek-saar.de

Abrechnungsfragen Privatrechnung
 Tel.: 0681/5860818
 E-Mail: goz@zaek-saar.de

Zahnärztliche Zweitmeinung zum Zahnersatz
 Festzuschussberatung der KZV Saarland
 Tel.: 0681/5860825
 Fax: 0681/5860814
 E-Mail: service@kzv-saarland.de
 www.zahnaerzte-saarland.de

Sachsen

Patientenberatungsstelle
 Schützenhöhe 11, 01099 Dresden
 Tel.: 0351/8066257
 Fax: 0351/8066258
 E-Mail: patientenberatung@lzk-sachsen.de
www.zahnaerzte-in-sachsen.de
 Montag – Donnerstag 7:00 – 18:00 Uhr, Freitag 7:00 – 13:00 Uhr

Sachsen-Anhalt

Patientenberatungsstelle
 Große Diesdorfer Str. 162, 39110 Magdeburg
 Tel.: 0391/73939-12 oder -18
 Fax: 0391/7393920
 E-Mail: info@zahnaerztekammer-sah.de
www.zaek-sa.de

KZV Sachsen-Anhalt
 Zweitmeinung zum Zahnersatz
 Tel.: 0391/6293-111
 Tel.: 0391/6293-222
 Dienstag, Mittwoch, Donnerstag 10:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr

Schleswig-Holstein

Zahnhotline
 Patientenberatungsstelle der schleswig-holsteinischen Zahnärzte
 Westring 498, 24106 Kiel
 Tel.: 0431/3897-255 oder 260926-26
 Fax: 0431/3897-100 oder 260926-15
 E-Mail: info@zahnhotline.sh
www.zahnhotline.sh
 Montag – Donnerstag 8:30 – 15:30 Uhr,
 Freitag 8:00 – 11:30 Uhr

Thüringen

Patientenberatungsstelle
 Barbarossahof 16, 99092 Erfurt
 Tel.: 0361/7432121
 Fax: 0361/7432150
 E-Mail: pb@lzkth.de
www.lzkth.de

Zweite Meinung zum Zahnersatz
 KZV Thüringen
 Theo-Neubauer-Str. 14, 99085 Erfurt
 Tel.: 0361/6767-128
 Fax: 0361/6767-104

Westfalen-Lippe

Patientenberatungsstelle der Zahnärztekammer Westfalen-Lippe
 und der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe
 Auf der Horst 29, 48147 Münster
 Tel.: 0800/5171317
 Tel.: 0800/5171318
 E-Mail: zaekwl@t-online.de
www.erste-zahnarztmeinung.de
 Mittwoch 15:00 – 19:00 Uhr

Impressum

Herausgeber

Bundeszahnärztekammer (BZÄK)

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung (KZBV)

Gestaltung

tobedesign

Herstellung

LOCHER Print- & Medienproduktion

© BZÄK/KZBV 1. Auflage, September 2012



Bundeszahnärztekammer

Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Zahnärztekammern e.V.
Chausseestraße 13 | 10115 Berlin
Telefon: +49 30 40005-0 | Fax: +49 30 40005-200
E-Mail: info@bzaek.de | www.bzaek.de

Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung

Universitätsstr. 73 | 50931 Köln
Telefon: +49 221 4001-0 | Fax: +49 221 4040-35
E-Mail: post@kzbv.de | www.kzbv.de