

Position



Die Patientenberatung der Deutschen Zahnärzte

Stellungnahme der Bundeszahnärztekammer zur Patientenberatung
September 2012



Die Patientenberatung der Deutschen Zahnärzte

Die Bundeszahnärztekammer (BZÄK) stellt fest, dass insbesondere vor dem Hintergrund der mit dem 01.01.2005 eingeführten befundorientierten Festzuschüsse im Zahnersatzbereich und den damit erweiterten Therapiemöglichkeiten die öffentliche Diskussion um das Thema „Zweitmeinung“ zugenommen hat und einer grundsätzlichen Stellungnahme bedarf. Darüber hinaus wendet sich der Berufsstand aktiv mit dieser Stellungnahme dem gestiegenen Informationsbedürfnis der Patienten zu.

Die Bundeszahnärztekammer nimmt dies zum Anlass, zugleich auf das Netzwerk von Möglichkeiten hinzuweisen, das den Patienten in der Bundesrepublik Deutschland zur Information, und Beratung im Falle der Inanspruchnahme zahnärztlicher Behandlung zur Verfügung steht.

1. Patientenbeteiligung/Patientenmitwirkung

Zweifelsohne hat sich die Rolle und Stellung des Patienten im komplexen Verhältnis zu seinem Arzt/Zahnarzt in den letzten Jahrzehnten deutlich verändert.

Begriffe wie Patientensouveränität, Patientenrechte, Patientencharta, „Empowerment“ bzw. „Ermündigung“ des Patienten sind Ausdruck dafür und kennzeichnen diese Entwicklung. Dabei ist die stärkere Beteiligung von Patienten an medizinischen Entscheidungsprozessen sinnvoll und notwendig (partizipative Entscheidungsfindung oder shared decision making) und wird im Übrigen von der Zahnärzteschaft ausdrücklich begrüßt und gefördert. Sie ist wichtiger Bestandteil einer souveränen Zahnarzt-/Patientenbeziehung (siehe IDZ Information 2-06).

Die Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde ist auf Grund ihrer wissenschaftlichen Erkenntnisse in den verschiedenen Fachbereichen dadurch geprägt, dass es für eine Befundsituation bzw. Diagnose verschiedene wissenschaftlich anerkannte Therapiemöglichkeiten gibt. Die Wahl dieser Therapiemöglichkeiten hängt insbesondere von den Wünschen bzw. der Erwartungshaltung des Patienten auf das zu erzielende Therapieergebnis ab. Deswegen kann besonders bei der Zahnersatzbehandlung davon ausgegangen werden, dass die partizipative Entscheidungsfindung ein Optimum bei der Auswahl der Therapie bewirkt.

In der Zahnarztpraxis wurde dieses Vorgehen auch in der Vergangenheit schon praktiziert, es hat aber durch die gewachsenen Therapiemöglichkeiten und nicht zuletzt auch durch die finanzielle Eigenbeteiligung der Patienten heute eine noch größere Bedeutung erlangt.

Der Patient kann sich besser am medizinischen Entscheidungsprozess angemessen beteiligen, wenn ihm neben der individuellen Beratung und Aufklärung durch den behandelnden Zahnarzt weitere Gesundheitsinformationen zur Verfügung stehen.

So hat er die Möglichkeit, Patientenberatungsstellen und das Zweitmeinungsmodell in Anspruch zu nehmen, eine „Zweite Meinung“ einzuholen, eine Begutachtung zu veranlassen oder im Streitfall die Schlichtungsstelle der Zahnärztekammer anzurufen.

Der Patient darf sich nicht allein gelassen fühlen, indem für ihn nicht klar ersichtlich wird, an welche Stelle er sich nun mit seinen Belangen genau wenden soll. Zur

Koordination und als Anlaufstelle dienen die Patientenberatungsstellen. Sie stellen das Zentrum einer qualitätsgesicherten zahnmedizinischen Patientenberatung dar.

2. Stufen der Patientenberatung

2.1. Patienten- bzw. Gesundheitsinformationen

(schriftlich, elektronisch, qualitätsgesichert, möglichst evidenzbasiert)

Allgemeine Gesundheitsinformationen erhalten die Bürger u.a. durch die Medien, das Bundesministerium für Gesundheit, Zahnärztekammern, Kassenzahnärztliche Vereinigungen, BZÄK, KZBV, DGZMK, Fachgesellschaften, IQWiG, Krankenkassen, Verbraucherzentralen und Patientenberatungsstellen.

2.2. Individuelle Beratung: behandelnder Zahnarzt – Patient

Die individuelle Beratung beim behandelnden Zahnarzt umfasst:

1. Aufklärung über Befund und Diagnose
2. Aufklärung über die Prognose der Erkrankung
3. Therapieaufklärung einschließlich der möglichen Alternativen
4. Aufklärung über mögliche Risiken bei Diagnostik und Therapie
5. Aufklärung über die Unterlassung einer notwendigen Diagnostik und Therapie
6. Aufklärung über die entstehende Kosten

Die Inhalte dieser auf den Ergebnissen einer Untersuchung aufbauenden zahnärztlichen Beratung zeigen den Umfang der individuellen Beratung des Patienten auf und können somit in ihrer Komplexität nicht Gegenstand einer allgemeinen Patientenberatung oder des Zweitmeinungsmodell sein.

2.3. Patientenberatungsstellen

Patientenberatungsstellen geben u.a. Informationen zu folgenden Fragen:

- Neueste Behandlungsmethoden
- Alternative Behandlungsmethoden
- Auskünfte über Risiken oder Allergien bei therapeutischen Eingriffen
- Auskünfte über Ärzte vor Ort
- Hilfen zur Kostenübernahme durch Krankenkassen
- Fragen zu Heil- und Kostenplänen bzw. Gebührenvorausberechnungen
- Fragen zur Rechnungslegung
- Verfahrenshilfe bei vorgeworfenen Kunstfehlern

Die Zahnärztekammern und Kassenzahnärztlichen Vereinigungen haben bundesweit ein flächendeckendes Netz von Patientenberatungsstellen eingerichtet, das teilweise in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen oder anderen unabhängigen Beratungsstellen funktioniert. Hier besteht für den Patienten die Möglichkeit, telefonisch oder auch persönlich entsprechende Informationen durch Zahnärzte, Mitarbeiter der Zahnärztekammern bzw. der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen oder Justitiare zu seiner zahnärztlichen Versorgung zu erhalten. Eine Untersuchung findet dabei in der Regel nicht statt. Insbesondere dienen die zahnmedizinischen Patientenberatungsstellen jedoch dem Transparenzgebot der Patienten. Durch ihren strukturierten einheitlichen Aufbau kann der Patient sicher gehen, dass seine Belange an die Stelle weitergeleitet werden, wo ihm bestmöglich geholfen werden kann. Den Patientenberatungsstellen kommen somit Clearings- und Vermittlungsfunktionen zu.

2.4. Zweitmeinungsmodell der KZBV (Festzuschussberatung)

Vor dem Hintergrund des Festzuschussystems und der damit einhergehenden erweiterten Entscheidungsfreiheit des Patienten wird ein „Zweitmeinungsmodell“ zwecks neutraler und fachlich fundierter Beratung zu Heil- und Kostenplänen von den Patientenberatungsstellen angeboten. Bei entsprechenden Anfragen der Patienten wird gezielt über ein Verweisungssystem in den zahnärztlichen Organisationen/Patientenberatungsstellen diese Möglichkeit eröffnet. Die Beratung zu einem vorliegenden Heil- und Kostenplan bezieht sich auf die Art des Therapievorschlages (z.B. Implantat oder Brücke) sowie die Kosten der vorgeschlagenen Therapie und kann darüber hinaus auch auf weitere Fragestellungen eingehen.

Das Zweitmeinungsmodell der KZBV erweitert somit das Patientenberatungsangebot - insbesondere zur Zahnersatzversorgung - und erfüllt ein wichtiges Bedürfnis der Patienten. Es erhebt aber nicht den Anspruch, den wissenschaftlichen Kriterien einer "Zweiten Meinung" zu genügen oder diese zu ersetzen.

2.5 Missbrauch des Begriffes „Zweitmeinung“ in Internet-Auktionsbörsen

Seit einiger Zeit wird der Begriff „Zweitmeinung“ gelegentlich dazu missbraucht, konkrete Heil- und Kostenpläne für geplante zahnprothetische Versorgung in Form hauptsächlich internetbasierter auktionsähnlicher Bieterbörsen zu versteigern. Auch wenn die Rechtsprechung keine berufs- oder wettbewerbsrechtlichen Bedenken gegen solche Portale hat, werden doch die Regeln der zahnärztlichen Wissenschaft verletzt, weil der mitsteigernde Zahnarzt ein Angebot abgibt, ohne den Patienten und seine Vorgeschichte zu kennen und ohne ihn selbst untersucht zu haben.

Mit einer Zweiten Meinung im beschriebenen Sinne oder dem Zweitmeinungsmodell der KZBV hat das begriffsnotwendig nichts zu tun.

2.6. Zweite Meinung (Abklärung einer medizinischen Entscheidungssituation bei schwerwiegendem Eingriff oder vor kostenintensiver Behandlung)

Es ist das Recht des Patienten, sich seinen Zahnarzt frei zu wählen und gleichzeitig bei Bedarf eine entsprechende „Zweite Meinung“ bei einem weiteren Zahnarzt einzuholen. Die Zweite Meinung dient in der Regel der Abklärung einzelner Fragen

oder bezieht sich auf die Absicherung der diagnostischen und therapeutischen Entscheidungen des ersten Zahnarztes. Eine „Zweite Meinung“ kann nur von einem Fachmann (Arzt oder Zahnarzt) und nicht von einem Laien (nicht zur Ausübung der Medizin oder Zahnmedizin qualifiziertem) abgegeben werden.

Die Einholung einer Zweiten Meinung zur Absicherung der diagnostischen und den therapeutischen Entscheidungen des behandelnden Zahnarztes (und die evtl. Ausarbeitung eines zweiten Heil- und Kostenplanes) erfordern die nochmalige eingehende Untersuchung des Patienten sowie die Berücksichtigung aller vorangegangenen diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen.

Voraussetzung für den Prozess der diagnostischen und therapeutischen Entscheidungsfindung ist eine ausführliche Befunderhebung und Diagnostik, welche auf Grund fachwissenschaftlicher Entwicklungen und Erkenntnisse in ihrer Bedeutung sowie in ihren Möglichkeiten in den letzten Jahren deutlich gestiegen ist. Wesentliche Bestandteile der Diagnostik sind die allgemeine und spezielle Anamnese, die Erfassung der Erwartungshaltung des Patienten, die Verhaltensdiagnostik meist über einen längeren Zeitraum hinweg sowie die extraorale und intraorale Befunderhebung des Zahn-, Mund und Kieferbereiches unter Einbezug von diagnostischen Hilfsmitteln wie z.B. Röntgenbildern, Sensibilitätstests, Modellauswertungen und gegebenenfalls weiteren labordiagnostischen Untersuchungen.

Am Abschluss dieses Prozesses stehen unter intellektueller Wertung und Zusammenführen aller Befunde - einschließlich des Verhaltens des Patienten - die Diagnose und die sich daraus ergebende Therapieplanung sowie die Beratung des Patienten. Es kann zu einer Bestätigung der ersten Meinung kommen.

Aus dem Ergebnis der Bewertung der Befunde und der daraus gestellten Diagnose können auf Grund der unterschiedlichen Erfahrungen des Behandlers mit Therapiemethoden und zahnmedizinischen Technologien unterschiedliche Therapieansätze resultieren.

2.7. Gutachterwesen

Vor, während und nach seiner zahnärztlichen Behandlung kann der Patient eine zahnärztliche Begutachtung in Anspruch nehmen. Zahnärztekammern und Kassenzahnärztliche Vereinigungen bestellen besonders qualifizierte erfahrene Zahnärzte zu Gutachtern, die in der Regel für den Patienten wohnortnah zu erreichen sind.

Das flächendeckende Gutachtersystem in Deutschland dient vor allem dem Patientenschutz und hat sich auch im Vergleich zum Ausland, wo es so etwas kaum gibt, außerordentlich bewährt.

2.8. Schlichtungsstellen

Die Einrichtung von Schlichtungsstellen ist in den Heilberufsgesetzen geregelt. Mit Zahnärzten und Juristen besetzte Schlichtungsstellen vermitteln im vorgerichtlichen Streitfall zwischen Patient und Zahnarzt. Hochschullehrer und erfahrene Zahnärzte stehen als Sachverständige darüber hinaus bei Gericht zur Verfügung.

Obgleich die Schlichtungsstellen nur im Einverständnis beider Parteien tätig werden können, spricht ihr Erfolg für sich: 90% aller Fälle werden geschlichtet, nur 10% gehen vor Gericht. Auch hier halten die Zahnärztekammern eine für die betroffenen Patienten wesentliche Hilfe vor.

3. Zusammenfassung

Der zahnärztliche Berufsstand wendet sich dem Thema der Patientenberatung intensiv zu. Es besteht ein gut ausgebautes Netzwerk von Patienteninformation, Patientenberatung, Zweitmeinungsmodell, „Zweiter Meinung“, Gutachterwesen und Schlichtungsstellen. Dieses Netzwerk wird ständig aktualisiert.

In der Öffentlichkeit wird mit dem Begriff „Zweitmeinung“ unterschiedlich umgegangen. Das Abgeben einer Zweiten Meinung zur Absicherung der diagnostischen und therapeutischen Entscheidungen des ersten Arztes setzt eine eingehende Untersuchung sowie die Berücksichtigung der vorausgegangenen diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen voraus. Auktionsportale reduzieren das komplexe Geschehen der Diagnostik und Therapieplanung ausschließlich auf die entstehenden Kosten.

Das Zweitmeinungsmodell der KZBV ist eine neutrale, fachkundige Zahnersatz-Beratung zur zahnprothetischen Behandlung vor dem Hintergrund des Festzuschuss-Systems. KZBV und BZÄK fördern diese Initiative als zeitnahe Beratungsangebot und als sachdienliche Entscheidungshilfe für die Patienten, die im Zusammenhang mit ihrem Zahnersatz den Bedarf zusätzlicher Information haben. Das Zweitmeinungsmodell ist somit Bestandteil einer qualitätsgesicherten Patientenberatung. Eine ausschließliche Orientierung der Patientenberatung auf das Zweitmeinungsmodell wird dem grundsätzlichen Anliegen und den Erwartungen der Patienten nicht gerecht.

Das gemeinsame Ziel der zahnärztlichen Organisationen ist der gut aufgeklärte Patient. Durch qualifizierte Beratung und Aufklärung soll er in die Lage versetzt werden, an wichtigen Entscheidungen für seine zahnärztliche Behandlung mitwirken zu können.

Die zahnmedizinische Patientenberatung mit ihren oben aufgezeigten Möglichkeiten stellt einen wichtigen Beitrag zur Förderung des wichtigen Vertrauensverhältnisses zwischen Patient und Zahnarzt dar.

September 2012

