

# Patienten stellen Zahnärzten auch bohrende Fragen

Wenn es um Amalgam, Wurzelbehandlung oder Zahnersatz geht, bohren inzwischen immer mehr Patienten bei Ärzten nach. „Kann ich gegen Karies geimpft werden? Soll die Füllung aus Gold oder Keramik sein? Bekomme ich durch Bleichmittel wieder ganz weiße Zähne?“ Solche und ähnliche Fragen werden in der Patientenberatung der Landes Zahnärztekammer (LZK) beantwortet. Seit 1996 haben 5 781 Menschen diesen kostenlosen Service in Stuttgart, Freiburg, Karlsruhe und Tübingen genutzt. „Da es in der Zahnmedizin immer

mehrere Lösungen gibt, besteht ein großer Beratungsbedarf“, sagt Dr. Bernd Ulrich Borckmann, der Vorsitzende der Bezirks Zahnärztekammer Karlsruhe.

Patienten wollten heute, im Gegensatz zu früher, umfassender informiert werden, erklärt Dr. Hans Wilms, Sprecher der Kassenzahnärztlichen Vereinigungen (KZV, Internet: [www.zahn-forum.de](http://www.zahn-forum.de)). Seit im vergangenen Oktober unter anderem von Ministerien, Ärzten und Verbraucherschützern die Charta „Patientenrechte in Deutschland“ veröffentlicht wurden, seien Patienten mündiger

geworden. Viele Menschen würden nicht mehr jede Diagnose ihres Arztes kritisch hinnehmen.

So fühlen Patienten ihrem Arzt auch häufig durch die so genannte Zweitmeinung auf den Zahn: Seit 1998 suchten 1682 Menschen Rat und Auskunft bei einem Zahnarzt der LZK-Beratungsstelle; beispielsweise darüber, ob ihr Arzt die richtige Diagnose gestellt hat und die vorgeschlagene Behandlung samt Honorar korrekt waren.

Mit der allgemeinen Patientenberatung, die im Durchschnitt 20 Minuten

dauert und überwiegend am Telefon erfolgt, würden Defizite in den Praxen ausgeglichen, sagt Dr. Wolfgang Gutermann, Chef der KZV Karlsruhe. Die Zweitmeinung wird dagegen als persönliches Gespräch geführt, das durchschnittlich 28 Minuten dauert. Am häufigsten wollten Rat suchende etwas über Zahnersatz, Implantate und Zahnbett-erkrankungen wissen.

„Im medizinischen Bereich können die Patienten weniger mitreden. Deshalb wollen sie sich bei uns besser informieren“, erklärt Dr. Peter Kuttruff, Vorsitzender der KZV Stuttgart. 270 000 Euro lässt sich die LZK diesen Service kosten, 50 Zahnärzte beraten landesweit die Patienten. Beißen diese bei komplizierten Fällen bei ihrem Arzt auf Granit, können sie sich an die Gutachterkommission für Fragen zahnärztlicher Haftung wenden.

Seit Januar 2002 gibt es im Gesundheitsamt Heidelberg eine bundesweit einmalige Modelleinrichtung für die zahnärztliche Patientenberatung (Internet: [www.ag-zahngesundheit-hd.de](http://www.ag-zahngesundheit-hd.de)). Sie ist auf drei Jahre angelegt, die Kosten von 150 000 Euro übernehmen die Krankenkassen. 800 Patienten suchten dort nach Angaben von Dr. Uwe Niekusch bereits im ersten Jahr Rat. „Wir wollen die Leute neutral, unabhängig und fachlich kompetent beraten, wobei Telefonberatung nur eine untergeordnete Rolle spielt“, sagt der Zahnarzt, der den Patienten bei Bedarf auch in den Mund blickt.

Über eine Kamera könne der Patient auch selbst seine Zähne inspizieren. In Heidelberg sei der typische Beratungspatient weiblich, 60 Jahre alt, wünsche Informationen zum Zahnersatz und hätte am liebsten einen „guten Zahnarzt“ genannt. Auch Niekusch beobachtet, dass die Patienten nicht mehr die Zähne zusammenbeißen: „Der mündige Patient fragt, nervt aber nicht.“ *Wolf Günthner*



Auch eine Preisfrage: Viele am Zahn Leidende erkundigen sich nach Alternativen - auch weil die Kassen immer gieriger auf Zuzahlungen pochen.  
Foto: Keystone