

Wenn Zahnarztpatienten auf Granit beißen

Im Gesundheitsamt gibt es eine kostenlose Verbraucher- und Patientenberatung rund um den Zahn

Von Kirsten Baumbusch

Irgendwann im Leben hat fast jeder einmal Probleme mit den Zähnen: Und die Fragen, die dann auf einen einströmen, sind gar nicht so ohne. Welche Füllung ist richtig? Sind Implantate besser als Brücken? Muss das so teuer sein? Wie vermeide ich das nächste Mal Zahnschäden? In so einem Fall haben die Patienten in der Region so richtig Glück. Es gibt hier nämlich nicht nur viele Zahnärzte, sondern auch eine in ganz Deutschland einzigartige Beratungsstelle für gesetzlich krankenversicherte Bürger.

Neutral, unabhängig und fachlich kompetent haben Dr. Uwe Niekusch und Cornelia Wagner seit Juli 2001 rund 3000 Männer und Frauen rund um den Zahn informiert. Damals wurde die im Zimmer 186 des Gesundheitsamtes in der Kurfürstenanlage 38 bis 40 ansässige "Zahnärztliche Verbraucher- und Patientenberatung" ins Leben gerufen.

Das Schlagwort vom "mündigen Patienten" machte zu jener Zeit die Runde, und tatsächlich haben immer mehr das Bedürfnis nachzuboahren, wenn es um Amalgam, Parodontose oder Wurzelbehandlung geht. "Der Bedarf ist groß", sagt Beratungszahnarzt Niekusch, "die Patienten wollen nicht mehr nur den Mund aufmachen und behandelt werden". Natürlich blickt er den Leuten in der Beratungsstelle auch in den Mund blickt. Besonderer Clou dabei, über eine spezielle Kamera kann man auf einem Bildschirm seine eigenen Zähne von ganz ungewohnten Seiten inspizieren. Rund 45 Minuten veranschlagt er für eine Beratung. Eine zweite, von Kassen wie Zahnärzten unabhängige Meinung zuhören, das dürfte in Zukunft immer wichtiger werden. Schon heute spielt sich vieles außerhalb dessen ab, was die Krankenkassen übernehmen. Immer häufiger und immer tiefer müssen die Patienten selbst in die Tasche greifen. 8000 Euro können da leicht zusammenkommen.

Trotzdem ist die Scheu, nach Alternativen zu fragen, oft groß. Aber wer weiß denn schon, wie hoch die Zuzahlung für eine Kunststoff-Füllung ist? Wer kennt den Preis einer Vollkeramikkrone? Die Kundenrolle des Patienten im Gesundheitsmarkt wird zwar immer stärker betont, doch in Wahrheit fühlt er sich nur allzuoft ausgeliefert. Umso wichtiger ist es neben dem Vertrauen auch die Transparenz. Nur dann gibt es für die Patienten die Sicherheit, dass der behandelnde Zahnarzt auch die richtige Entscheidung trifft.

"Es kann sein, dass wir die Meinung des behandelnden Zahnarztes bestätigen oder auch nicht", sagt Niekusch im RNZ-Gespräch. Beirren lässt er sich da nicht. Allerdings freut ihn, dass sich seit der Gründung erst vier seiner Kollegen, beschwert haben. Bei 3000 Patienten kein schlechter Schnitt. Die weitaus größte Teil erkennt wohl die Chance, die ein gut aufgeklärter Patient bietet. Schließlich wird der nicht nur passiv Gesundheitsdienstleistungen entgegen nehmen, sondern vielmehr aktiv am therapeutischen Prozess mitarbeiten, Manchmal kann es aber sein, dass Cornelia Wagner und Uwe Niekusch nicht weiter helfen können, weil das Problem juristischer Natur ist. Dann übernimmt die

kostenlose Rechtsberatung ein Anwalt. Ist ein Mängelgutachten notwendig, kann die Beratungsstelle zwar selbst nichts machen, zeigt aber den richtigen Weg auf und nennt Ansprechpartner. Auch den geeigneten Spezialisten zu finden, ist nicht immer leicht. Deshalb hat die Beratungsstelle eine Homepage im Internet aufgebaut (www.agz-rnk.de). Dort ist nicht nur alles über Zahnpflege zu finden, sondern es gibt auch ein Online-Lexikon und die Möglichkeit zur Zahnarztsuche. Dafür hat Cornelia Wagner alle Zahnärzte in der Region angeschrieben.

- INFO: Zu erreichen ist die Verbraucher- und Patientenberatung „rund um den Zahn“ montags bis freitags zwischen 9.30 und 12 Uhr sowie dienstags und donnerstag zwischen 14 und 15 Uhr unter der Rufnummer 06221 5221811. Unter dieser Telefonnummer kann auch ein individueller Beratungstermin vereinbart werden. Außerdem gibt es eine detaillierte Internetseite unter der Adresse www.agz-rnk.de



Cornelia Wagner und Dr. Uwe Niekusch arbeiten in der zahnärztlichen Beratungsstelle
(Foto: Dagmar Welker)

(Rhein-Neckar-Zeitung vom 26.07.2004)