

PRESSEMITTEILUNG

Zahnärztliches Patiententelefon: Kompetente Hilfe für Ratsuchende

Mainz, 24.09.2021. Ob Fragen zu Zahnersatz, zu Heil- und Kostenplänen oder zum Bonusheft - das zahnärztliche Patiententelefon hilft Ratsuchenden schnell und kompetent weiter. Im vergangenen Jahr wurde in 780 Gesprächen individuelle Hilfe bei Fragen zur zahnärztlichen Versorgung geleistet. Anbieter des Patiententelefons sind die Kassenzahnärztliche Vereinigung, die Landes Zahnärztekammer sowie die Bezirks Zahnärztekammern in Rheinland-Pfalz.

Das zahnärztliche Patiententelefon hat sich als Ansprechpartner für Ratsuchende fest etabliert. Nahezu jeder Anrufer (93 Prozent) wendete sich im Jahr 2020 mit seinem Anliegen zuerst an die Informationsstelle. In neun von zehn Fällen (88 Prozent der Kontakte) konnte sie Fragen umgehend und abschließend klären. Die übrigen Anfragen wurden mithilfe der zuständigen Fachabteilungen der Zahnärztekammern, der Kassenzahnärztlichen Vereinigung oder der Krankenkassen geklärt.

Mehr als die Hälfte der Anrufe (55 Prozent) am Patiententelefon betrafen Rechtsthemen, darunter Fragen zum Umfang gesetzlicher Leistungen oder Kosten einer zahnärztlichen Behandlung. In einem Drittel der Fälle ging es um Servicethemen wie dem Bonusheft oder Adressen von Zahnarztpraxen. Die übrigen Anfragen waren allgemeiner gehalten und forderten grundlegende medizinische und zahnmedizinische Informationen.

Aufgeschlüsselt nach Behandlungsbereichen war der Informationsbedarf in Sachen Zahnersatz am höchsten. Fast die Hälfte aller Anfragen (43 Prozent) drehte sich um das vielfältige Therapiespektrum mit Kronen, Brücken, Prothesen oder Implantaten. In 19 Prozent der Informationsgespräche ging es um chirurgische Verfahren, in 13 Prozent um zahnerhaltende Maßnahmen. 90 Prozent der Ratsuchenden waren gesetzlich versichert.

Auch die Corona-Krise führte im vergangenen Jahr zu Anrufen. „Gerade zu Beginn der Pandemie erreichten uns Fragen zu Hygiene und Infektionsrisiken in der Zahnarztpraxis“, weiß Marcus Koller, Vorsitzender des Vorstandes der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Rheinland-Pfalz. „Hier war das Patiententelefon einmal mehr eine große Hilfe, unseren Patientinnen und Patienten Sorgen und Bedenken zu nehmen und sie zum Zahnarztbesuch zu motivieren. In Zahnarztpraxen arbeiten Hygieneprofis und schon vor der Pandemie herrschten strengste Vorschriften zum Infektionsschutz.“

Dr. Wilfried Woop, Präsident der Landes Zahnärztekammer Rheinland-Pfalz, ergänzt: „Das Patiententelefon ist ein niedrighwelliges Informationsangebot, das die Beratung in den Zahnarztpraxen ergänzt. Es trägt dazu bei, die Gesundheitskompetenz der Bürgerinnen und Bürger und damit die Patientensouveränität weiter zu stärken.“

Die Corona-Pandemie hat eindrücklich gezeigt, wie wichtig gut verständliche und verlässliche Informationen zu Fragen rund um die Gesundheit sind.“

Ergebnisse der Jahresstatistik 2020 im Überblick:

- Im Jahr 2020 gab es insgesamt 780 dokumentierte Gespräche mit Patienten (erfasster Zeitraum: Januar bis September).
- Mehr als die Hälfte der Anfragen (55 Prozent) betrafen Kosten- und Rechtsthemen. Darunter fanden sich Fragen zu Patientenrechten und zahnärztlichen Berufspflichten, zu Rechnungen, Kassen- und Eigenanteilen sowie zu Gutachten.
- Ein Drittel der Anrufe erforderte Auskünfte zum Bonusheft oder zu Adressen von Zahnarztpraxen.
- 92 Prozent der Gespräche ließen für den Anrufer keine Fragen offen. Die Unterstützung durch Dritte war nicht notwendig.
- Anrufer hatten am häufigsten Fragen zu Zahnersatz: 43 Prozent der Gespräche widmeten sich der prothetischen Versorgung, gefolgt von der chirurgischen Behandlung (19 Prozent) und der konservierenden Zahnheilkunde (13 Prozent).
- Das Patiententelefon wurde im Jahr 2020 überwiegend von gesetzlich versicherten Patienten (90 Prozent) in Anspruch genommen. Sie waren meist weiblich (64 Prozent) und im Alter von 18 bis 64 Jahren (59 Prozent).

Hintergrund

Das Patiententelefon der zahnärztlichen Organisationen in Rheinland-Pfalz richtet sich an gesetzlich und privat versicherte Patientinnen und Patienten. Das Angebot ist kostenfrei und umfasst alle Aspekte rund um Zähne und die zahnärztliche Versorgung, zum Beispiel allgemeine Informationen zu Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung sowie zu Heil- und Kostenplänen. Informiert wird ferner zu Kosten und Gebühren sowie zur Kostenübernahme durch die Krankenkassen und zu zahnärztlichen Rechnungen. Ratsuchende finden dort auch einen Ansprechpartner bei Problemen mit einer zahnärztlichen Behandlung. Die Auskünfte der Informationsstelle sind neutral, unabhängig und vertraulich.

Der zahnärztliche Informationsservice ist telefonisch erreichbar unter der Rufnummer 06131 / 8927-29040, montags bis donnerstags von 10:00 bis 12:00 Uhr und 14:00 bis 15:30 Uhr, oder per E-Mail: patienteninformationsstelle@kzvrlp.de. Weitere Informationen unter www.zahnarzt-patiententelefon-rlp.info.

Pressekontakt

KZV Rheinland-Pfalz

Hannah Müller/Katrin Becker
Telefon: 06131 / 8927-113
E-Mail: katrin.becker@kzvrlp.de

LZK Rheinland-Pfalz

Susanne Rentschler / Anja Schmoll
Telefon: 06131 / 96136-81/-74
E-Mail: redaktion@lzk.de