

## PRESSEMITTEILUNG

### **Zahnärztliches Patiententelefon: Kompetente Hilfe in über 1.000 Fällen**

**Mainz, 16.09.2020. Das gemeinsame Patiententelefon der Kassenzahnärztlichen Vereinigung sowie der Landes- und Bezirkszahnärztekammern in Rheinland-Pfalz ist eine wichtige Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten. Im Jahr 2019 leistete sie in 1.033 Gesprächen individuelle Hilfe bei Fragen zur zahnärztlichen Versorgung.**

In acht von zehn Fällen konnte die Informationsstelle abschließend aktive Unterstützung leisten und das Anliegen der Patienten direkt klären. Die übrigen Ratsuchenden wurden an die zuständigen Fachabteilungen der Zahnärztekammern, der Kassenzahnärztlichen Vereinigung oder der Krankenkassen zur Klärung des Sachverhaltes verwiesen.

Am häufigsten wurde das Patiententelefon in Sachen Zahnersatz kontaktiert. Knapp die Hälfte aller Anfragen (47 Prozent) drehte sich um das vielfältige Behandlungsspektrum mit Kronen, Brücken, Prothesen oder Implantaten, um Heil- und Kostenpläne sowie um den Leistungsumfang der gesetzlichen Krankenkassen und die Eigenanteile der Patienten. In 17 Prozent der Informationsgespräche ging es um zahn-erhaltende Maßnahmen, in 14 Prozent um chirurgische Verfahren.

„Die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen für die zahnärztliche Versorgung sind sehr komplex. Entsprechend hoch ist der Informationsbedarf der Patientinnen und Patienten. Mithilfe einer zentralen Anlaufstelle möchten wir ihnen eine zuverlässige Orientierungshilfe geben und den Zugang zu gesicherten und verständlichen Informationen erleichtern“, erklärt Marcus Koller, stellvertretender Vorsitzender des Vorstandes der Kassenzahnärztlichen Vereinigung Rheinland-Pfalz.

Dr. Wilfried Woop, Präsident der Landes Zahnärztekammer Rheinland-Pfalz, ergänzt: „Ansprechpartner Nummer eins für Patientinnen und Patienten ist immer ihre Zahnarztpraxis. Das Patiententelefon verstehen wir als ergänzendes, niedrighschwelliges Angebot für Ratsuchende. Es soll auch die Gesundheitskompetenz der Bürgerinnen und Bürger und damit die Patientensouveränität weiter stärken.“

#### **Ergebnisse der Jahresstatistik 2019:**

- Im Jahr 2019 gab es insgesamt 1.033 Kontakte mit Patienten.
- Etwa die Hälfte aller Gespräche (53 Prozent) betrafen Kosten- und Rechts- themen, darunter Fragen zu Rechnungen sowie zu Kassen- und Eigenanteilen, zu

Gutachten, zu Patientenrechten oder zu zahnärztlichen Berufspflichten. In einem Drittel der Fälle (34 Prozent) ging es um Servicethemen wie dem Bonusheft oder Adressen von Zahnarztpraxen. Knapp 9 Prozent der Gespräche drehten sich um Informationen zu zahnmedizinischen Verfahren und Therapien.

- Der wichtigste Themenkomplex war Zahnersatz. 47 Prozent der Gespräche widmeten sich der prothetischen Versorgung, gefolgt von Themen der konservierenden Zahnheilkunde (17 Prozent) sowie chirurgischen Verfahren (14 Prozent).
- In 80 Prozent der Gespräche konnte das Anliegen des Ratsuchenden umgehend geklärt werden.
- Das Patiententelefon wurde im Jahr 2019 überwiegend von gesetzlich versicherten Patienten (95 Prozent) in Anspruch genommen.

### **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](mailto:patienteninformationsstelle@kzvrlp.de). Weitere Informationen unter [www.zahnarzt-patiententelefon-rlp.info](http://www.zahnarzt-patiententelefon-rlp.info).

### **Pressekontakt**

#### **KZV Rheinland-Pfalz**

Katrin Becker  
Telefon: 06131 / 8927-113  
E-Mail: [katrin.becker@kzvrlp.de](mailto:katrin.becker@kzvrlp.de)

#### **LZK Rheinland-Pfalz**

Susanne Rentschler / Anja Schmoll  
Telefon: 06131 / 96136-81/-74  
E-Mail: [redaktion@lzk.de](mailto:redaktion@lzk.de)