

PRESSEMITTEILUNG

Zahnärztliches Patiententelefon: Qualifizierte Hilfe in über 1.100 Fällen

Mainz, 24.10.2022. Das gemeinsame Patiententelefon der Kassenzahnärztlichen Vereinigung sowie der Landeszahnärztekammer und Bezirkszahnärztekammern in Rheinland-Pfalz ist eine wichtige Anlaufstelle für Patienten. Im Jahr 2021 leistete sie in 1.163 Gesprächen individuelle Hilfe bei Fragen zur zahnärztlichen Versorgung.

85 Prozent der Anrufer wendeten sich mit ihrem Anliegen zuerst an die Informationsstelle. Zumeist handelte es sich dabei um einen einmaligen Kontakt: In acht von zehn Fällen (85 Prozent der Kontakte) konnte die Stelle die Fragen durch Wissensvermittlung umgehend und abschließend klären. Die übrigen Anfragen wurden mithilfe der zuständigen Fachabteilungen der Zahnärztekammern oder der Kassenzahnärztlichen Vereinigung geklärt.

Am häufigsten wurde das Patiententelefon in Sachen Zahnersatz kontaktiert. 40 Prozent der Anfragen drehten 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 jeweils rund 15 Prozent der Informationsgespräche ging es um zahnerhaltende Maßnahmen und um chirurgische Verfahren.

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

Dr. Wilfried Woop, Präsident der Landeszahnärztekammer Rheinland-Pfalz, ergänzt: „Ansprechpartner Nummer eins für Patientinnen und Patienten ist immer ihre Zahnarztpraxis. Das Patiententelefon verstehen wir als ergänzendes, niedrighwelliges Angebot für Ratsuchende. Das persönliche Gespräch ist dabei auch und gerade wegen der Fülle der digitalen Informationsangebote von unschätzbarem Wert.“

Ergebnisse der Jahresstatistik 2021

- Im Jahr 2021 gab es insgesamt 1.163 Kontakte mit Patienten.
- Knapp zwei Drittel aller Gespräche (61 Prozent) betrafen rechtliche und finanzielle Fragen, zum Beispiel zu Rechnungen sowie zu Kassen- und Eigenanteilen, zu Patientenrechten oder zu Gutachten. Gut ein Viertel der Gespräche (27 Prozent) drehte sich um Servicethemen wie das Bonusheft oder Adressen von Zahnarztpraxen. Die übrigen Anfragen waren allgemeiner gehalten und erforderten grundlegende medizinische und zahnmedizinische Auskünfte.

- Aufgeschlüsselt nach Behandlungsfeldern war der Informationsbedarf zu Zahnersatz am größten. 40 Prozent der Gespräche betrafen Brücken, Kronen und Implantate, gefolgt von Themen der konservierenden Zahnheilkunde (15,3 Prozent) sowie chirurgischen Verfahren (14,5 Prozent).
- Das Patiententelefon wurde überwiegend von gesetzlich versicherten Patienten (89 Prozent) in Anspruch genommen. Die Anrufer waren mehrheitlich weiblich (64 Prozent) und im Alter von 18 bis 64 Jahren (57 Prozent).
- Ratsuchende erfahren zumeist von ihrer Krankenkasse (37 Prozent) oder über das Internet (36 Prozent) vom Patiententelefon.

Hintergrund

Das Patiententelefon der zahnärztlichen Organisationen in Rheinland-Pfalz richtet sich an gesetzlich und privat versicherte Patienten. Das Angebot ist kostenfrei und umfasst alle Aspekte der zahnärztlichen 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 Fragen zu 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 13:30 bis 15:00 Uhr, oder per E-Mail: patienteninformationsstelle@kzvrlp.de. Weitere Informationen unter www.zahnarzt-patiententelefon-rlp.info.

Pressekontakt

KZV Rheinland-Pfalz

Katrin Becker / Kathrin Kromeier
 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