

# Gesunde Zähne

ein Leben  
lang

Die beste Behandlung zum besten Preis



Nicole Simon

# Gesunde Zähne ein Leben lang

Die beste Behandlung zum besten Preis



# Inhaltsverzeichnis

---

## **Was wollen Sie wissen?**

### **Wenn der Zahn krankt**

Wie dieses Buch funktioniert  
Die Fahndung nach dem besten Zahnarzt  
Ihr Recht beim Zahnarzt

### **Zahnbehandlungen und Kosten**

Karies – da ist was faul  
Weisheitszähne – Ärger aus der letzten Reihe  
Zahnfleischentzündungen und Parodontitis – Zahn um Zahn  
Zahnwurzelbehandlungen – die Wurzel des Übels

### **Kronen, Brücken und Prothesen**

Kronen – ein neuer Hut  
Spartipps Zahnersatz  
Brücken – die Lückenfüller  
Prothesen – Zähne zum Herausnehmen  
Implantate – Zahnersatz zum Schrauben  
Der Heil- und Kostenplan

### **Schöne Zähne – und was sie kosten**

Strahlend weiße Zähne  
Ganz schön verblendet

Rote Ästhetik

## **Noch mehr sparen**

3...2...1...meins! Mit Zahnauktionen Geld sparen  
Zahnbehandlung im Ausland  
Gut versichert

## **So bleibt der Zahn gesund**

Die beste Pflege für schöne, gesunde Zähne  
Starke Zähne in jedem Alter

## **Hilfe**

Adressen  
Stichwortverzeichnis

# **Was wollen Sie wissen?**

---

Egal, ob Sie zum Zahnarzt gehen, weil Ihr Zahnfleisch blutet, Sie eine Füllung oder einen Zahnersatz brauchen oder sich die Zähne aufhellen möchten, es gibt immer mehr als eine Lösung für Ihr Anliegen. Für Patienten ist es nicht leicht, den Überblick zu behalten. Nachfolgend ein paar Tipps, wie Sie im Ratgeber weiterlesen können.

## **Wie oft sollte ich zum Zahnarzt gehen?**

Gehen Sie am besten zweimal jährlich zur Kontrolluntersuchung. So können Probleme frühzeitig entdeckt werden. Lassen Sie sich die Termine in einem Bonusheft bestätigen. Das kann Ihnen bares Geld einbringen, wenn Ihre Zähne später behandelt werden müssen. Waren Sie in den letzten fünf Jahren mindestens einmal jährlich zur Kontrolluntersuchung, erhalten Sie einen Zuschuss von 60 Prozent. Haben Sie zehn Jahre lang keinen Zahnarztbesuch versäumt, bekommen Sie sogar einen 65-Prozent-Zuschuss (ab Oktober 2020 70 bzw. 75 Prozent). Wenn die Zähne schmerzen, das Zahnfleisch blutet oder Sie andere Auffälligkeiten beobachten (z. B. scharfe Kanten, ein

„Loch“, Zahnwanderungen oder Lockerungen), sollten Sie sofort zum Zahnarzt gehen (siehe S. 31).

## **Ich habe empfindliche Zähne - brauche ich eine andere Zahncreme?**

Bei ungefähr jedem Vierten reagieren die Zähne unter anderem auf Heißes, Kaltes, Süßes oder Saures empfindlich. Häufigste Ursache sind freiliegende Zahnhälse. Dafür gibt es tatsächlich spezielle Sensitiv-Zahncremes mit einem niedrigen Abrieb. Einige enthalten zusätzlich spezielle Wirkstoffe, um die Schmerzempfindlichkeit zu verringern. Welche Zahnpasten gut abschneiden, können Sie auch bei der Stiftung Warentest nachlesen.

Bei über 40-jährigen zeigen sich die Zahnhälse besonders häufig. Aber auch bei Jüngeren kann sich das Zahnfleisch zurückziehen, wenn sie beim Zähneputzen zu stark schrubben. Steckt eine Parodontitis hinter dem zurückgewichenen Zahnfleisch, reicht Zahnpasta nicht aus. Dann müssen Sie Ihre Zähne unbedingt von einem Zahnarzt behandeln lassen (siehe S. 54). Mehr zur richtigen Zahnpasta lesen Sie ab Seite 151.

## **Selbst mit dem Zuschuss der Krankenkasse kann ich mir einen Zahnersatz nicht leisten. Was kann ich tun?**

Als Geringverdiener haben Sie Anspruch auf einen höheren Zuschuss. Anstelle der üblichen 50 Prozent übernimmt die Kasse dann 100 Prozent der Kosten der Regelversorgung (siehe [S. 87](#)). Das heißt, Sie bekommen die medizinisch notwendigen Leistungen, ohne dafür einen Eigenanteil zahlen zu müssen. Entscheiden Sie sich aber für einen hochwertigeren Zahnersatz, müssen Sie die Mehrkosten selber bezahlen. Von dieser Härtefallregelung profitieren Menschen mit einem monatlichen Bruttoeinkommen von höchstens 1 274 Euro (Stand: 2020). Für Familien gelten höhere Grenzen. Wer nur leicht über dieser Grenze liegt, kann einen erhöhten Festzuschuss von der Krankenkasse bekommen. Mehr zum Sparpotenzial beim Zahnersatz erfahren Sie auf den [Seiten 86 und 133](#).

## **Ich suche eine Zusatzversicherung, die teure Behandlungen übernimmt. Mit welchen monatlichen Beiträgen muss ich rechnen?**

Das hängt von Ihrem Alter ab. Die Tarife mit den besten Leistungen kosten laut einer aktuellen Untersuchung der Stiftung Warentest für einen 43-jährigen Modellkunden um die 40 Euro im Monat. Günstigere, aber immer noch sehr gute Angebote gibt es schon ab 11 Euro. Wer deutlich jünger ist, muss meist auch weniger zahlen, denn laut Statistik dauert es noch einige Jahre, bis umfangreiche Sanierungen anstehen. Deshalb zahlen ältere Menschen bei einem Neuabschluss auch meist mehr. Doch Vorsicht: Hat der Zahnarzt schon dazu geraten, in nächster Zeit einen Zahn mit einer Brücke zu ersetzen, sehen das fast alle Versicherer bereits als laufende Behandlung an und zahlen

nichts mehr. Für wen sich eine Zahnzusatzversicherung wirklich lohnt und was man vor dem Abschluss sonst noch bedenken sollte, erfahren Sie auf [Seite 142](#).

## **Ich möchte mir die Zähne aufhellen, muss ich dafür extra zum Zahnarzt?**

Das ist auf jeden Fall zu empfehlen, denn nur der Zahnarzt kann beurteilen, ob Ihre Zähne zum Bleichen überhaupt geeignet sind. Doch das ist nicht der einzige Grund: Wer seine Zähne deutlich aufhellen möchte, dürfte von dem Ergebnis der Streifen, Gele oder Pasten aus der Drogerie enttäuscht sein. Von höher konzentrierten Produkten aus dem Internet sollte man in jedem Fall die Finger lassen, weil sie die Zähne ernsthaft schädigen können (siehe [S. 123](#)). Wer trotzdem gern zu Hause bleichen möchte, kann sich von seinem Zahnarzt eine passende Kunststoffschiene geben lassen. Welche anderen Bleichmethoden es gibt und was diese kosten, können Sie auf [Seite 122](#) nachlesen.

## **Die neue Brücke sitzt nicht richtig und ich glaube nicht, dass mein Zahnarzt das hinbekommt. Darf ich zu einem anderen gehen?**

Ohne Weiteres können Sie den Zahnarzt nicht wechseln. Denn Ihr Zahnarzt hat ein Nachbesserungsrecht (siehe [S. 24](#)). Es ist auch nicht ungewöhnlich, dass vielleicht mehrere

Versuche benötigt werden, um den Zahnersatz einzupassen. Sitzt die Brücke nicht, ist Ihr Zahnarzt sogar dazu verpflichtet, so lange nachzubessern, bis sie richtig passt. Lassen sich die Mängel nicht beheben, muss er einen neuen Zahnersatz anfertigen. Das nennt sich Gewährleistung und gilt für zwei Jahre. Gehen Sie nun innerhalb der Gewährleistungsdauer einfach zu einem anderen Arzt, riskieren Sie, den Zuschuss der Krankenkasse zu verlieren (siehe S. 24). Einen Ausweg gibt es trotzdem: Ein Wechsel während der laufenden Behandlung ist möglich, wenn ein triftiger Grund vorliegt. Dazu zählt zum Beispiel ein ernsthaft gestörtes Vertrauensverhältnis. Das muss Ihre Krankenkasse jedoch prüfen. Welche Rechte und Pflichten sowohl Ärzte als auch ihre Patienten haben, ist ab Seite 19 für Sie zusammengestellt.

## **Ich habe zwei alte Amalgamfüllungen, sollte ich die besser rausnehmen lassen?**

Nein, intakte Füllungen sollte man nicht herausnehmen. Zwar werden immer weniger Zähne mit Amalgam gefüllt; Bedenken, dass eine Amalgamfüllung gesundheitsschädlich ist, muss man nicht haben. Es gibt bis auf eine mögliche Allergie heute keine Nachweise dafür, dass Amalgamfüllungen das Risiko für Krankheiten erhöhen (siehe S. 37). Und noch etwas spricht gegen einen vorsorglichen Austausch: Der Zahnarzt muss für eine andere Füllung erneut Zahnsubstanz opfern und den Zahn damit einem Risiko aussetzen. Wenn Sie wissen wollen, wo Amalgamfüllungen noch empfohlen werden, welche

Alternativen es gibt und was diese kosten, erfahren Sie mehr auf den [Seiten 36 bis 45](#).



# Wenn der Zahn krankt

---

Als Patient im Zahnarztstuhl fühlt man sich dem Arzt oft ausgeliefert. Umso wichtiger ist es, einen guten und verantwortungsvollen Zahnarzt zu haben. Läuft es nicht gut, sollten Sie wissen, wann und wie Sie sich wehren können.



**Im schlimmsten Fall** kommt nach der Behandlung das böse Erwachen. Die Rechnung ist überteuert, die Brücke sitzt nicht und der Arzt zeigt keine Einsicht. Zwar läuft es in der Regel anders, und Patienten können mit ihrer Behandlung und ihrem Arzt zufrieden sein, doch es gibt eben auch diese anderen Fälle. Um böse Überraschungen zu vermeiden, sollte man im Vorfeld darauf achten, an einen fähigen Arzt zu gelangen. Den erkennt man nur leider nicht auf den ersten Blick. Denn auch Titel und schöne Praxisschilder können verwirren. Und wie gut er arbeitet, zeigt sich oft erst nach Jahren. Sie können bei der Arztwahl einiges beachten - eine Zufriedenheitsgarantie verspricht aber auch das nicht.

Das liegt auch daran, dass selbst bei einem guten Zahnarzt mal etwas schieflaufen kann. Patienten sollten wissen, welche Rechte sie haben - und welche Pflichten ihr Arzt. Muss er die defekte Brücke reparieren? Über welche Kosten muss er sie aufklären? Und wer kann ihnen helfen, wenn es um einen Behandlungsfehler geht? Informierte Patienten haben immer die besseren Karten.

# Wie dieses Buch funktioniert

---

Patienten sollten verstehen, was der Zahnarzt genau tut, und sie sollten über alle Behandlungsschritte und deren Kosten informiert sein.

 **Wer kann schon genau sagen**, wann eine Krone sinnvoll ist oder wo der Unterschied zwischen einer Brücke und einer Prothese ist, was eine Behandlung beim Zahnarzt kosten darf und welche Methoden von der Krankenkasse bezahlt werden. Und was passiert eigentlich, wenn die Behandlung nicht glückt oder die Rechnung viel höher ausfällt als erwartet? Bei all diesen Fragen sind die meisten wahrscheinlich ziemlich ratlos.

Mit den eigenen Zähnen beschäftigt man sich - vom Putzen mal abgesehen - oft erst, wenn sie Probleme machen. Bekommt man auf dem Zahnarztstuhl gesagt, dass man unter einer Parodontitis leidet oder die Zahnwurzel entzündet ist, hat man im besten Fall einen Zahnarzt, der einen über alle Möglichkeiten mit ihren Vor- und Nachteilen aufklärt. Doch die Erfahrung zeigt, dass das nicht immer der Fall ist. Nicht wenige Patienten fühlen sich verunsichert, schlecht beraten oder zu Behandlungen gedrängt, über die sie kaum etwas wissen.

Dabei bedarf es gerade in der Zahnmedizin mit all ihren Mitteln, Geräten und teuren Zusatzleistungen eines mündigen Patienten, der mit seiner Ärztin zusammen entscheiden kann. Weil den meisten dazu aber die nötigen Informationen fehlen, klärt dieser Ratgeber darüber auf, was sie über die häufigsten Zahnkrankheiten und Behandlungen wissen müssen, welche Kosten entstehen, welche Rechte sie als Patient haben und wie sie ihre Zähne bis ins hohe Alter pflegen.

Denn wer sich etwas auskennt, findet nicht nur schneller einen guten Zahnarzt, er entscheidet sich mit höherer Wahrscheinlichkeit auch für die Behandlung, die er wirklich braucht, und erlebt am Ende wahrscheinlich auch weder beim Ergebnis noch bei den Kosten eine böse Überraschung.

## **Säule 1: Der Behandlungscheck**

In Deutschland gibt es jedes Jahr mehr als 90 Millionen Zahnbehandlungen. Und wie immer in der Zahnmedizin gilt: Es gibt nicht nur einen Weg, Zähne zu sanieren, zu retten oder zu ersetzen. Von Laser über Goldfüllungen bis hin zu unzähligen unterschiedlichen Kunstzähnen ist fast alles möglich. Doch nicht alles ist sinnvoll und nicht immer stellt sich die teuerste Lösung auch als die beste heraus. Jeder Patient wünscht sich zwar eine medizinisch gute Behandlung, aber nicht jeder braucht die Deluxe-Variante, die sich am Ende vielleicht nur für den Zahnarzt auszahlt. Im Kapitel „Kranke Zähne“ (siehe ab [S. 31](#)) geht es daher nicht nur darum, wie Karies, Parodontitis oder entzündete Wurzeln entstehen. Patienten können hier nachlesen, welche Behandlungsalternativen jetzt infrage kommen, wie sich Füllungen unterscheiden, wann Weisheitszähne gezogen werden sollten oder Wurzeln gefüllt. Außerdem: Welche Zusatzleistungen gibt es, was ist in ihrem Fall vielleicht sinnvoll und worauf können sie getrost verzichten?

Hilfestellung gibt es auch beim Thema Zahnersatz, also Kronen, Brücken, Prothesen und Implantate. Patienten können hier die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Versorgungen vergleichen. Sie erfahren, warum Implantate immer häufiger gesetzt werden und warum die Regelversorgung nicht die schlechtere Wahl sein muss (siehe ab [Seite 77](#)).

Zu jedem Kapitel gehören Beispiele, Tabellen und Checklisten, die helfen, unterschiedliche Angebote zu prüfen, beim Zahnarzt die richtigen Fragen zu stellen und die beste Behandlung zu finden.

## **Säule 2: Der Kostencheck**

Normalerweise muss man sich als gesetzlich Versicherter nicht viele Gedanken über Kosten beim Arzt machen. Schließlich kümmern sich die Krankenkassen darum. Beim Zahnarzt ist das anders. Hier gibt es nur wenige Behandlungen, bei denen Patienten nicht zumindest zuzahlen müssen.

Bei Füllungen sind die zusätzlichen Kosten für optisch besonders ansprechende Lösungen noch überschaubar; bei einer Parodontitisbehandlung zahlt man auch dann, wenn der Arzt sich an die Regelversorgung hält. Hinzu kommen Zusatzleistungen - für besonders effektive Behandlungen, aber auch solche, die ihre Versprechen vermutlich nicht einlösen. Auch sie kosten extra.

Richtig teuer wird es, wenn Zähne ersetzt werden sollen. Entscheidet man sich für ein oder mehrere Implantate, zahlt man dafür oft ein paar Tausend Euro. Damit Patienten wissen, was sie wirklich brauchen und wo sie sparen können, finden sie in jedem Kapitel und zu jeder Behandlung übersichtliche Kostenchecks. Sie erfahren, was die Standardversorgung kostet, was die Krankenkassen übernehmen und wie teuer Extraleistungen wie eine Keramikkrone oder 3D-Röntgenbilder sind. Dazu gibt es Beispielrechnungen für Härtefälle oder Boni von der Krankenkasse und kompakte Entscheidungshilfen. Außerdem erfahren Patienten, mit welchen Tipps und Tricks sie einen Teil der Rechnung einsparen können.

## **Die Grundlage: Der Heil- und Kostenplan**

Dieses Dokument hat einen eigenen Abschnitt bekommen, weil es von besonderer Bedeutung ist. Der Heil- und Kostenplan ist Voraussetzung für einen Zuschuss von der Krankenkasse, wenn man einen Zahnersatz oder eine Parodontitisbehandlung braucht. Außerdem ist er eine wichtige Orientierungshilfe für den Patienten.

In diesem Plan steht nämlich, welche Behandlung er bekommt, was die Standardversorgung für seine Diagnose wäre und was die Zahnärztin zusätzlich oder alternativ machen will. Besonders wichtig: Hier erfährt er auch, was all das am Ende vermutlich kosten wird und was er davon selbst bezahlen muss. Damit Patienten den Plan auch wirklich verstehen, bevor sie ihm zustimmen, wird ab [Seite 115](#) Schritt für Schritt erklärt, wo sich welche Informationen verstecken, welche Abkürzungen sie kennen und wann sie eine zweite Meinung einholen sollten.

## **Noch mehr sparen**

Fällt der Kostenplan sehr teuer aus, weil gleich mehrere Zähne behandelt oder ersetzt werden sollen, sind viele Patienten erst einmal erschrocken. Möglicherweise müssen vier- oder gar fünfstellige Beträge beglichen werden. Wer das nicht stemmen möchte oder kann, hat verschiedene Möglichkeiten, die Rechnungssumme noch zu verringern. Dazu gehören zum Beispiel Zahnzusatzversicherungen oder Internetauktionen, Vergleichsportale für zahnmedizinische Leistungen. Für wen sich diese lohnen und worauf man dabei achten sollte, erfahren Sie im Kapitel „Noch mehr sparen“ ab [S. 133](#). Hier steht auch, ob es sich auszahlt, in einem Nachbarland nach einem guten Zahnarzt zu suchen oder die Prothese dort anfertigen zu lassen.

## **Pflege für die Zähne**

Zum Schluss geht es gerade bei Zähnen um die richtige Vorsorge, damit Krankheiten erst gar nicht entstehen oder zumindest nicht wiederkommen oder voranschreiten.

Früher gehörten Zahnverluste zum Alter dazu wie dünner werdende Haare. Das hat sich zum Glück geändert. Heute weiß man, wie wichtig Prävention ist. Was es bedarf, um ein Leben lang gesunde und starke Zähne zu haben, steht auf den [Seiten 149 bis 169](#). Am Ende wissen Sie, welche Zahnbürsten am meisten Belag entfernen, welche Zahnpasten für Ihre Zähne geeignet sind, wie eine zahngesunde Ernährung aussieht, ob Sie besser zu Zahnseide oder Zwischenraumbürsten greifen sollten und welche Prophylaxe-Maßnahmen die Krankenkassen bezahlen.

## Die Fahndung nach dem besten Zahnarzt

---

Den richtigen Zahnarzt zu finden, ist nicht leicht. Fake-Bewertungen im Internet und eine Flut an unterschiedlichen Titeln machen es nicht einfacher.



**Schmerzt der Zahn,** wünscht man sich nichts sehnlicher als schnelle Hilfe und einen langfristigen Erfolg der Behandlung. Die Ärztin soll kompetent und vertrauenswürdig sein und ihre Patienten ernst nehmen. Wie findet man so eine Ärztin? Und was kann man sonst noch von einer guten Praxis erwarten? Empfehlungen von Freunden können helfen. Aber kann man sich darauf verlassen? Die Qualität der Beratung und Behandlung lässt sich oft erst nach einigen Jahren wirklich einschätzen.

Ein sicherer Weg, den besten Arzt zu finden, existiert nicht. Es gibt jedoch einige Hinweise, auf die es sich lohnt zu achten. Hier sind zehn Punkte, die jeder für sich überprüfen kann:

- 1 Organisation:** Vereinbarte Termine werden eingehalten. Die Praxis ist gut organisiert und die Wartezeiten sind kurz. Wenn absehbar ist, dass sich der Termin um mehr als eine Stunde verschiebt, sollten die Mitarbeiter bei Ihnen anrufen. Kommen kurzfristig Notfälle dazwischen, sollten die Mitarbeiter Ihnen empfehlen, noch einmal hinauszugehen. Ein gutes Zeichen ist es auch, wenn die Praxis regelmäßig an Qualitätsprogrammen teilnimmt.
- 2 Atmosphäre:** Der Umgang miteinander ist respektvoll, höflich und freundlich. Auch wenn der Arzt im Stress ist, sollte er das nicht an seinen Patienten oder dem Personal auslassen. Außerdem macht der Arzt keine Unterschiede in der Therapie von Kassenpatienten und Privatversicherten. Als gesetzlich Versicherter sollten Sie nicht das Gefühl haben, dass Sie nicht ausreichend behandelt werden.
- 3 Zeit:** Der Arzt sollte sich abhängig von dem Problem, mit dem der Patient kommt, ausreichend Zeit nehmen, gut zuhören und auf Fragen oder Bedenken eingehen. Als Patient sollten Sie das Gefühl haben, dass Sie ernst genommen werden und der Arzt gern für Sie da ist.
- 4 Aufklärung:** Der Zahnarzt erklärt in verständlicher Sprache, was den Zähnen fehlt, was bei einer Behandlung auf den Patienten zukommt und welche Alternativen man hat. Die meisten Patienten sind medizinische Laien und brauchen daher Hilfe bei der Übersetzung von Fachinformationen. Gerade bei komplexen Erkrankungen und Behandlungen sollte der

Arzt auf dem neuesten Stand der medizinischen Forschung sein. Nach einer Beratung braucht der Patient ausreichend Zeit, über die Informationen nachzudenken. Auf gar keinen Fall darf der Arzt den Patienten bedrängen.

- 5 **Kostentransparenz:** Die Kosten können einige Zahnbehandlungen gleich doppelt schmerhaft machen. Deswegen sollte der Arzt im Vorfeld immer verdeutlichen, welche Leistungen die Krankenkasse übernimmt und welche Ausgaben für zusätzliche oder alternative Untersuchungen, Therapien oder Hilfsmittel entstehen können.
- 6 **Zweite Meinung:** Nicht immer ist man der gleichen Meinung. Ein gutes Zeichen ist es, wenn die Ärztin mit Verständnis reagiert, wenn Sie sich gegen einen Behandlungsvorschlag entscheiden oder eine zweite Meinung einholen möchten. Auch gewährt die Medizinerin jederzeit Zugang zu den eigenen Patientenunterlagen.
- 7 **Erfahrung:** Übung macht den Meister. Diese Regel gilt auch für Mediziner. Bei speziellen Therapien und Operationen sollten Patienten ruhig fragen, wie viel Erfahrung der Arzt mit der Methode hat. Je routinierter der Behandelnde ist, umso kleiner ist das Risiko für Komplikationen. Ein guter Arzt weiß aber auch um seine Grenzen. Wenn die Behandlung seine Kenntnisse übersteigt, überweist er seinen Patienten an einen Spezialisten.
- 8 **Hygiene:** Die Zahnarztpraxis sollte einen sauberen, gepflegten Eindruck machen. Zahnärztinnen tragen genauso wie ihr Praxisteam bei einer Behandlung Mundschutz und Handschuhe. Genauso

selbstverständlich müssen saubere Instrumente und ein neuer Becher am Wasserbecken sein.

**9 Vorbeugung und Vorgehen:** Für den Arzt steht die Prävention und Prophylaxe an erster Stelle. Deswegen gibt er seinen Patienten auch regelmäßig Tipps für eine gute Mundhygiene. Er motiviert sie, Karies, Zahnfleischentzündungen und Parodontitis mit der richtigen Putztechnik und gesunder Ernährung vorzubeugen. Er vermeidet unnötiges Röntgen, untersucht sorgfältig nicht nur Zähne und Zahnfleisch, sondern auch alle anderen Teile des Kausystems, wie etwa die Zunge, den Gaumen, die Knochen, das Kiefergelenk und die Muskeln.

**10 Bewahren:** Muss die Zahnärztin eingreifen, versucht sie immer so viel Zahnsubstanz wie möglich zu erhalten. Denn nichts ist so gut wie der natürliche Zahn.



## **Der richtige Zahnarzt?**

**Die Qualität eines Zahnarztes zeigt sich nicht auf den ersten Blick auch die vielen Titel können verwirren.**

## **Vorsicht bei Arztbewertungen**

Auf der Suche nach einem Arzt kommt man heute um Bewertungsportale kaum herum. Doch nicht immer sind die Informationen hilfreich oder echt. Bei vielen Bewertungsportalen lassen die Fragebögen, die die Nutzer ausfüllen, Spielraum für sehr allgemeine Ergebnisse. Vor allem aber fehlt es vielen Portalen schlichtweg an einer ausreichenden Menge an Bewertungen. Hinzu kommt, dass einige Plattformen Werbe- und Bewertungsplattform zugleich sind. Ärzte können hier „Premium“-Einträge kaufen. Sie erscheinen dann zum Beispiel mit einem Foto,

ihren beruflichen Schwerpunkten und ihrem Kontakt. Weil Ärzte dort auch Anzeigen schalten dürfen, befürchten Verbraucherschützer, dass sich die Portale von den Werbeeinnahmen beeinflussen lassen. Also bleiben Sie kritisch.

## **Fake-Bewertungen**

Und noch etwas rüttelt an der Glaubwürdigkeit einiger Bewertungsportale: Einige Agenturen haben sich darauf spezialisiert, im Auftrag von Ärzten Bewertungen abzugeben. Von echten Beurteilungen sind die professionell verfassten Einträge kaum zu unterscheiden. Um solche Fake-Einträge zu verhindern, fordern die Betreiber der „Weißen Liste“, die von der Bertelsmann Stiftung ins Leben gerufen wurde, vor einer Bewertung die Krankenversicherungsnummer des Nutzers an.

## **Die Titel-Verwirrung**

Im Wettlauf um neue Patienten warten einige Ärzte mit allerlei wohlklingenden Titeln auf. Sie sollen den Eindruck von besonders viel Kompetenz und Fachwissen erwecken. In Wahrheit verraten sie oft nur wenig über die Qualifikation des Arztes.

Liest man auf Praxisschildern Begriffe wie „Implantologe“, „Prophylaxe-Praxis“ oder „Kompetenzzentrum“, hört sich das zwar gut an - wie qualifiziert der Arzt ist, der hier arbeitet, erfährt man so jedoch nicht. Da die Begriffe nicht geschützt sind, kann jeder Zahnarzt damit werben. Das Gleiche gilt für Spezialisten oder Experten. Ohne den Zusatz einer Fachgesellschaft ist die Aussagekraft meist gleich null.

**Gut zu wissen**

**Fortbildung ist Pflicht.** Die Musterberufsordnung der Bundeszahnärztekammer (BZÄK) und die Berufsordnungen der Landeszahnärztekammern verpflichten Zahnärzte zu Fortbildungen. Jeder Vertragszahnarzt muss alle fünf Jahre mindestens 125 Fortbildungspunkte nachweisen. Wie viele Punkte eine Fortbildung bringt, richtet sich nach der Bewertung der Bundeszahnärztekammer und der Deutschen Gesellschaft für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde (DGZMK).

Fachgesellschaften, die Spezialisierungen anbieten, sind z. B. die Deutsche Gesellschaft für Parodontologie (DGPARO), die Deutsche Gesellschaft für Zahnerhaltung (DGZ), die Deutsche Gesellschaft für Zahnärztliche Prothetik (DGPro) und die deutsche Gesellschaft für Kinderzahnheilkunde (DGKiz). Auch ein Masterabschluss (MSc) erscheint häufig auf dem Praxisschild. Wenn er an einer deutschen Universität erworben wurde, steht er für eine anspruchsvolle Qualifikation. Ein Tätigkeitsschwerpunkt dagegen wird je nach Zahnärztekammer teilweise ohne den Nachweis von besonderen Kenntnissen anerkannt.

## **Jahrelange Weiterbildung: Der Fachzahnarzt**

Die höchste Qualitätsstufe haben Fachzahnarzttitel, weil sie eine mindestens dreijährige berufsbezogene Weiterbildung voraussetzen. Im zahnmedizinischen Bereich gibt es davon fünf: den Facharzt für Kieferorthopädie, für Oralchirurgie, für Parodontologie (nur im Kammerbereich Westfalen-Lippe), für öffentliches Gesundheitswesen sowie den Facharzt für Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie, der nicht nur Zahnmedizin, sondern auch Humanmedizin

studiert und anschließend noch eine fünfjährige Facharztausbildung absolviert hat.

Wann aber sollte man zu einem Fachmann gehen statt zu einem normalen Zahnarzt? Die Antwort hängt stark von dem geplanten Eingriff und der eigenen Mundgesundheit ab. Bei einer schweren Parodontitis etwa (siehe S. 54) ist es sinnvoll, einen Facharzt oder Zahnarzt mit einer anerkannten Zusatzausbildung zu suchen. Denn chirurgische Eingriffe können kompliziert sein und erfordern viel Erfahrung. Das Gleiche gilt, wenn man bereits weiß, dass man Implantate möchte, die Voraussetzungen im Kiefer dafür aber schwierig sind. Die Auswahl der Schulungen ist groß. Einige dauern ein paar Stunden, andere mehrere Monate. Sie können von einer Zahnärztekammer durchgeführt werden oder einem kommerziellen Anbieter. Dementsprechend groß sind die Qualitätsunterschiede.

## Ihr Recht beim Zahnarzt

---

Geht es um die Behandlung bei einem Zahnarzt, haben Patienten viele Ansprüche, auf die sie im Zweifel auch pochen sollten.

 **Wie oft saß man** nicht schon auf diesem Zahnarztstuhl und hat eine Füllung bekommen, sich Zahnstein entfernen oder eine Krone anpassen lassen. Was die meisten Menschen dabei nicht wissen, ist, dass sie jedes Mal, wenn sie in die Praxis gegangen sind, einen Behandlungsvertrag mit ihrer Ärztin abgeschlossen haben.

Unterschreiben muss man den nicht, er kommt automatisch zustande und ist seit Inkrafttreten des Patientenrechtegesetzes am 26. Februar 2013 auch im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) verankert.

In dem Vertrag steht zum Beispiel, worüber und wie die Ärztin ihre Patienten aufklären muss, wer über die Therapie entscheidet und wem die Behandlungsakte gehört. Er definiert die Rechte der Patienten, aber auch ihre Pflichten – und das ab dem ersten Praxisbesuch.

## **Den Arzt selbst aussuchen**

Patienten dürfen selbst entscheiden, zu welchem Zahnarzt sie gehen möchten. Das gilt auch im EU-Ausland. Sie bestimmen auch, welche medizinisch sinnvolle Behandlung sie bekommen und was sie nicht möchten. Umgekehrt haben Patienten die Pflicht, zu ihrer Gesundung beizutragen. Kommen sie dem nachweislich nicht nach, etwa weil sie die Anweisungen des Arztes nicht befolgen, riskieren sie, dass die Krankenkasse für ihre Behandlung nicht oder zumindest weniger bezahlt.

## **Beratung ist Pflicht**

Vor einer Behandlung haben Patienten das Recht auf eine umfassende, verständliche mündliche Beratung durch den Arzt. Er muss sie über Risiken, Alternativen sowie den Aufwand der Therapie und der Nachsorge informieren. Erfolgt das nicht oder nicht richtig, kann der Arzt haftbar gemacht werden.

### **→ Ein Gerichtsfall**

---

Das Oberlandesgericht Koblenz (Az. 5 U 41/03) hat einem Patienten im Jahr 2004 6 000 Euro Schmerzensgeld zugestanden, weil dessen Zahnarzt ihn vor einer Betäubung nicht über das Risiko einer Nervenschädigung

aufgeklärt hatte. Beim Einstich oder der anschließenden Verabreichung des Betäubungsmittels war der Zungennerv des Patienten beeinträchtigt worden.

## Gut zu wissen

**Ein Recht aufs Gelingen hat der Patient nicht.** Den Erfolg einer Therapie kann ein Arzt nicht garantieren. Er schuldet dem Patienten ein fachgerechtes Bemühen um den Behandlungserfolg, indem er sich an die Regeln und den aktuellen Stand der medizinischen Forschung hält.

Zur Aufklärungspflicht des Zahnarztes gehört auch, dass Patienten erfahren, wie teuer die Behandlung wird und welche Kosten ihre Krankenkasse für die Behandlung nicht oder nur teilweise bezahlt. Das gilt allerdings nur bei Kassenpatienten, weil hier die Zahnärztin einen Vertrag mit den Kassen geschlossen hat. Bei sogenannten Privatpatienten hat die Zahnärztin eine Rechtbeziehung nur zu dem Patienten. Die Erstattungen verschiedener Tarife privater Krankenversicherungen oder Beihilfestellen sind auch so unterschiedlich, dass die Zahnärztin das nicht wissen kann. Hier hilft nur ein Kostenvoranschlag, den der Patient bei seinen Kostenerstattern einreicht. Dann erfährt er, was er selbst an Kosten tragen muss. Auf keinen Fall sollte die Beratung während der Behandlung erfolgen oder direkt vor einem größeren Eingriff. Und sie muss in einem Gespräch auf Augenhöhe stattfinden. Es reicht nicht, dem Patienten ein paar Formulare vor die Nase zu halten, während der Arzthelfer schon die Instrumente bereitlegt.

Nach der Aufklärung sollte der Zahnarzt den Patienten eine Bedenkzeit einräumen. Gerade schwerwiegende Entscheidungen sollten besser nicht überstürzt in der

Praxis getroffen werden. Wenn man sich nicht sicher ist, kann man auch einen anderen Arzt um eine Zweitmeinung bitten. Man sollte stets das Gefühl haben, dass man Einfluss auf das Vorgehen und die Therapie hat.

## **Anspruch auf Regelversorgung**

Gesetzlich Versicherte haben Anspruch auf Leistungen, die die gesetzliche Krankenkasse für ein zahnmedizinisches Problem vorgesehen hat. Laut Sozialgesetzbuch muss die Regelversorgung ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich sein. Bei Füllungen heißt das, dass sie im Bereich der vorderen Zähne zwar zahnfarbenes Komposit vorsieht, bei den Backenzähnen jedoch Amalgam (siehe S. 37). Fehlt ein Zahn, sieht sie als Lückenfüller eine Brücke vor, nicht aber ein Implantat.

Auch wenn der Zahnarzt Ihnen eine andere Behandlung oder bestimmte Zusatzleistungen empfiehlt, muss er Sie über diese günstigere Standardbehandlung ausführlich aufklären. Am Ende ist es der Patient, der über Art und Umfang der Behandlung entscheidet. Fragen Sie also nach, was zur Standardbehandlung gehört und was eine Zusatzleistung ist.

## **Volle Kostentransparenz**

Patienten haben nach dem Patientenrechtegesetz § 630 c BGB einen Anspruch auf eine schriftliche Auflistung aller Behandlungskosten, wenn absehbar ist, dass diese nicht oder nicht vollständig durch die Krankenkasse übernommen werden. Nach der Gebührenordnung für Zahnärzte (GOZ) ist der Zahnarzt zudem verpflichtet, dem Patienten einen Kostenvoranschlag für zahntechnische Leistungen anzubieten, wenn diese voraussichtlich den Betrag von 1 000 Euro überschreiten werden. Kommt der Zahnarzt dem nicht nach, sind Sie nach der Behandlung

berechtigt, die Zahlung zu verweigern. Achtung: Kostenvoranschläge für Material- und Laborkosten sind grundsätzlich verbindlich, allerdings nur, wenn das Labor zur Zahnarztpraxis gehört. Bei einem Fremdlabor reicht es aus, wenn der Zahnarzt den Betrag schätzt und den Patienten auf diesen Umstand hinweist.

Für privat Krankenversicherte gibt es diese Informationspflicht in schriftlicher Form nur, wenn die Kosten offensichtlich nicht von der privaten Krankenversicherung getragen werden. Das kann zum Beispiel dann der Fall sein, wenn es sich um einen rein kosmetischen Eingriff handelt.

## → **Heil- und Kostenplan**

---

Bekommen Sie als gesetzlich versicherter Patient einen Zahnersatz oder steht eine Parodontitis-Behandlung an, dann ist ein Heil- und Kostenplan (siehe S. 115) rechtlich vorgeschrieben. Auch dieser listet auf, welche Kosten die Behandlung verursacht, was die vorgesehene Regelversorgung ist und ob und wie die geplante Behandlung davon abweicht. Ob bei Privatversicherten ein Heil- und Kostenplan nötig ist, hängt von den Bedingungen in ihrem Versicherungsvertrag ab.

## **Das Recht auf eine Rechnung**

Sobald Sie für die Arbeit der Zahnärztin oder der Zahntechnikerin selbst zahlen müssen, haben Sie nach der Behandlung das Recht auf eine detaillierte Rechnung. Für die Vergütung zahnärztlicher Behandlungen gibt es in Deutschland zwei verschiedene Gebührenverzeichnisse:

Bezahlt die gesetzliche Krankenkasse einen Teil der Rechnung, wird ihr Anteil über den Bewertungsmaßstab für zahnärztliche Leistungen (BEMA) berechnet. Er ist die Abrechnungsgrundlage für Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung. Für alle Leistungen, die über die