



bmsk: SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ

ZAHN BEHANDLUNG

**WAS
PATIENTINNEN
WISSEN
SOLLTEN**



Was Zahnarzt-patientInnen wissen sollten.

Zahnärztliche Leistungen sind meist komplexe medizinische Leistungen, die oft mit erheblichen Kosten verbunden sind. Eine umfassende Aufklärung ist daher besonders wichtig.

Die Aufklärung soll einerseits Klarheit über die verschiedenen Möglichkeiten der Zahnbehandlung und die damit verbundenen Risiken bzw. die Folgen einer unterlassenen Zahnbehandlung vermitteln. Darüber hinaus ist die Einschätzung der auf die PatientInnen zukommenden Kosten eine wesentliche Entscheidungshilfe für eine bestimmte Behandlungsvariante oder für die Wahl eines bestimmten Zahnarztes/einer Zahnärztin.

2

Das am 1. Jänner 2006 in Kraft getretene Zahnärztegesetz hat den Umfang der Aufklärung nun ausdrücklich festgelegt.

1. Worüber müssen Zahnärztinnen und Zahnärzte aufklären?

Aufklärung über die Behandlung

Zahnärztinnen und Zahnärzte haben PatientInnen **vor** der Behandlung über folgende Punkte aufzuklären, damit diese ausreichend Zeit haben, eine entsprechende Entscheidung über die Behandlung treffen können:

- ◆ Die Diagnose
- ◆ Den geplanten Behandlungsablauf (z.B. voraussichtliche Anzahl der Sitzungen)
- ◆ Die Risiken der zahnärztlichen Behandlung (z.B. Risiko der Entstehung eines Eiterherdes nach einer Wurzelbehandlung)
- ◆ Behandlungsalternativen
 - andere Möglichkeiten als eine Zahnbehandlung (weil z.B. andere Prozesse im Körper die Zahnprobleme verursachen könnten)
 - andere zahnärztliche Behandlungsmög-

- lichkeiten (z.B. Implantat statt Brücke)
- ◆ die Folgen einer zahnärztlichen Behandlung bzw. die Folgen des Unterbleibens der Behandlung (z.B. Zahnfleischschwund, Gefahr des Zahnausfalles)

Aufklärung über die Kosten

Zahnärztinnen/Zahnärzte haben PatientInnen **vor** der Behandlung über die zu erwartenden Kosten der zahnärztlichen Behandlung aufzuklären. Dazu zählt auch die Information, welche Kosten die entsprechende inländische Sozialversicherung bzw. Krankenfürsorge voraussichtlich übernehmen wird und welchen Betrag der/die PatientIn selbst zu tragen hat.

ZAHNBEHANDLUNG

2. Wie hat die Aufklärung zu erfolgen?

Die Aufklärung muss so gestaltet sein, dass der/die jeweilige PatientIn in der Lage ist, diese auch zu verstehen. Daher müssen Zahnärztinnen/Zahnärzte auch den Bildungsstand und die Sprachkenntnisse ihrer PatientInnen berücksichtigen.

Grundsätzlich kann die Aufklärung mündlich erfolgen. In bestimmten gesetzlich geregelten Fällen müssen Zahnärztinnen und Zahnärzte ihren PatientInnen jedoch einen schriftlichen Heilkostenplan geben.

3. Wann muss ein schriftlicher Heilkostenplan erstellt werden?

Ein schriftlicher Heilkostenplan **hat dann zu erfolgen**, wenn

4

- „wesentliche Kosten“ anfallen
- die Kosten die Beträge der Autonomen Hono-

rarrichtlinien der Zahnärztekammer übersteigen

- der Patient/die Patientin **dies verlangt** (unabhängig von der Höhe der Kosten)

4. Wie kann ich feststellen, ob „wesentliche Kosten“ vorliegen?

Die Höhe der „**wesentlichen Kosten**“ wird jährlich bis 1. 10. von der Zahnärztekammer durch die Grenzwertverordnung bekanntgegeben. Die wesentlichen Kosten betragen demnach derzeit:

€ 1281,-

Die **Autonomen Honorarrichtlinien** werden als unverbindliche Empfehlung der Zahnärztekammer herausgegeben.

Die Grenzwertverordnung und die Autonomen Honorarrichtlinien der Zahnärztekammer müssen Pa-

ZAHNBEHANDLUNG

tientInnen in leicht ersichtlicher Form zugänglich gemacht werden.

Dies kann z.B. durch einen Aushang in der Ordination geschehen.

Sie sind auch auf der Homepage der Zahnärztekammer veröffentlicht:

www.zahnaerztekammer.at

unter „amtliche Mitteilungen“.

5. Wozu dient ein Heilkostenplan?

Verschiedene Leistungen und die dafür verlangten Preise können durch das Einholen von zumindest 2 Kostenvoranschlägen

leichter verglichen werden. Dies ist besonders bei teuren Sanierungen zu empfehlen.

Nützen Sie Ihr Recht, einen Kostenvoranschlag einzuholen!

6. Welches Honorar darf der Zahnarzt/die Zahnärztin verlangen?

Es gibt keine Preisregulierung für zahnärztliche Leistungen. Die Autonomen Honorarrichtlinien sind nicht verbindlich, Zahnärztinnen/Zahnärzte dürfen davon abweichen. Preise sind

erst dann gesetzwidrig, wenn sie das Doppelte des Wertes der erbrachten Leistung überschreiten. Dies ist im Allgemeinen nur mit einem Sachverständigen-gutachten festzustellen.

7. Habe ich das Recht, mein Röntgenbild mitzunehmen?

Das Röntgenbild ist Teil der Dokumentation und damit Eigentum des Zahnarztes/der Zahnärztin. Pa-

tientInnen haben ein Recht auf eine Kopie, für die aber Kostenersatz zu leisten ist.

ZAHNBEHANDLUNG

8. Habe ich das Recht auf Einblick in meine Krankengeschichte?

PatientInnen oder deren gesetzlichen VertreterInnen ist auf deren Verlangen Einsicht in die Krankengeschichte zu

gewähren. Es ist diesen Personen gegen Kostenersatz auch die Herstellung von Kopien zu ermöglichen.

9. Was ist bei einer missglückten Behandlung zu beachten?

Zahnärztinnen und Zahnärzte schulden in der Regel zwar eine fachgerechte Behandlung, nicht jedoch einen bestimmten Heil- oder Behandlungserfolg (z.B. wenn trotz fehlerfreier Behandlung der Zahnfleischschwund fortschreitet).

Für fehlerhafte Behandlungen bzw. deren Folgen sind Zahnärzte und Zahnärztinnen bei Verschulden zu Schadenersatz verpflichtet. Stehen handwerkliche Elemente im Vordergrund (z.B. Zahnersatz), schulden Zahnärzte und Zahnärztinnen allerdings den Erfolg und müssen unabhängig vom Verschulden für Mängel Gewähr leisten. Bricht etwa eine Zahnkrone infolge eines Materialfehlers, so ist diese kostenlos zu ersetzen bzw.

in Sonderfällen das Entgelt zu retournieren oder zu mindern. Der Nachweis von Behandlungsfehlern ist in der Regel für PatientInnen nicht leicht zu erbringen. Bei gerichtlichen Auseinandersetzungen werden daher fast immer GutachterInnen bestellt. Das Kostenrisiko ist in diesen Fällen nicht unbedeutend und muss daher sorgfältig abgewogen werden.

Es ist daher immer ratsam, einschlägige Beratungseinrichtungen aufzusuchen. Sollte eine Einigung mit der Zahnärztin bzw. dem Zahnarzt nicht möglich sein, gibt es auch in allen Bundesländern Schlichtungsstellen.

10. Beratungs- und Schlichtungseinrichtungen

In allen Bundesländern sind Patienten-anwaltschaften (manchmal auch Patientenvertretungen genannt) eingerichtet (nicht zu verwechseln mit jenen Patienten-anwaltschaften, die für die Unterbringung psychisch Kranker zuständig sind). Diese sind mit Ausnahme der Bundesländer Steiermark, Oberösterreich und Tirol auch für die Beratung und Unterstützung von PatientInnen, die Probleme mit niedergelassenen Zahnärzten/Zahnärztinnen haben, zuständig. In Vorarlberg ist die Patienten-anwaltschaft nur für Zahnambulatorien zuständig.

Für allgemeine Anfragen können sich PatientInnen auch an den Verein für Konsumenteninformation (VKI) und an die Arbeiterkammern wenden:

Für außergerichtliche Schlichtungen zahnärztlicher Beschwerdefälle sind

die bei den Zahnärztekammern der Länder eingerichteten Landespatientenschlichtungsstellen zuständig.

Sollte der Schlichtungsvorschlag nicht angenommen werden, besteht für beide Verfahrensparteien die Möglichkeit einer Berufung an die Bundespatientenschlichtungsstelle (Frist: 4 Wochen ab Zustellung der Verständigung). Ist ein Schlichtungsverfahren anhängig, hemmt dies die Verjährung, d.h., dass PatientInnen während des anhängigen Schlichtungsverfahrens nicht das Recht verlieren, ihre Rechte aus dem Streitfall vor einem ordentlichen Gericht geltend zu machen. Ein telefonisches Beratungsgespräch mit der Schlichtungsstelle hemmt die Verjährung jedoch nicht!

Zusätzliche Informationen erhalten Sie unter:

Vorarlberg

anwalt@patientenanwalt-vbg.at;
Tel.: 05522/81553

Burgenland

post.patientenanwalt@bgld.gv.at;
Tel.: 057/600-2153

Kärnten

patientenanwalt@ktn.gv.at;
Tel.: 0463/57230

Niederösterreich

post.ppa@noel.gv.at;
Tel.: 02742/9005-15575

Wien

post@wpa.wien.gv.at;
Tel.: 01/587-1204

Salzburg

8

patientenvertretung@salzburg.gv.at;
Tel.: 0662/8042-2779);

Steiermark

konsumentenschutz@akstmk.at;
Tel.: 0577990

Oberösterreich

konsumenteninfo@akoee.at;
Tel.: 05069060

Arbeiterkammer

www.arbeiterkammer.at

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

konsument@vki.at;
Tel.: 01/58877-0

Folderbestellung im Internet unter

broschuerenservice.bmsk.gv.at;
Tel.: 0800/20 20 74

Impressum:

Auflage: Juli 2008

Medieninhaber: Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz,
Sektion Konsumentenschutz – Radetzkystraße 2, 1031 Wien

Hersteller: Druckerei des BMSK, 1010 Wien