



**ZAHNÄRZTEKAMMER  
HAMBURG**



**KZV  
H A M B U R G**

## **Hamburger Erklärung zur Patientenberatung**

Das Wohl unserer Patientinnen und Patienten ist das Ziel der Arbeit der Hamburger Zahnärztinnen und Zahnärzte.

Die moderne Zahnmedizin bietet eine weite Spanne an Therapiemöglichkeiten in der Zahnerhaltung wie insbesondere beim Zahnersatz. Der Beteiligung des mündigen Patienten an der therapeutischen Entscheidung kommt dabei große Bedeutung zu. Voraussetzung für die Beteiligung ist die Aufklärung des Patienten. Die Hamburger Zahnärztinnen und Zahnärzte sind dazu verpflichtet, ihre Patienten über den Befund, die therapeutischen Notwendigkeiten und die Behandlungsalternativen umfassend aufzuklären. Die Aufklärung umfasst die funktionellen und die ästhetischen wie auch die finanziellen Aspekte der geplanten Behandlung.

Sollte sich einmal zusätzlicher Informations- oder Aufklärungsbedarf ergeben, der Patient eine Zweitmeinung wünschen oder es zu Unstimmigkeiten oder Problemen nach einer zahnärztlichen Behandlung kommen, stellen wir ein umfangreiches Informations-, Beratungs- und Schlichtungsangebot zur Verfügung:

1. Wir bieten Ihnen täglich telefonisch eine Patientenberatung durch die Mitarbeiter von Zahnärztekammer und Kassenzahnärztlicher Vereinigung. Wir geben allgemeine Informationen zu zahnmedizinischen Fragestellungen und beraten Sie bei Problemen bei der Behandlung als privat oder gesetzlich versicherter Patient.
2. An jedem Mittwochnachmittag berät Sie ein erfahrener Zahnarzt telefonisch bei Fragen zur zahnärztlichen Behandlung.
3. Jeden zweiten Mittwochnachmittag können Sie sich persönlich von einem erfahrenen Zahnarzt eine Zweitmeinung zu Ihrer Behandlung mit Zahnersatz einholen.

Bei Problemen können Sie sich an unsere Gutachter, den Prothetikeinigungsausschuss und den Prothetikwiderrspruchsausschuss sowie den Schlichtungsausschuss wenden.

..../2

Bei unserer Arbeit verpflichten wir uns zu folgenden Grundsätzen

### **Zugänglichkeit**

Wir weisen in einem Flyer und über das Internet auf die Ansprechpartner für Anfragen und Beschwerden hin.

Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen innerhalb der Geschäftszeiten zur Verfügung. Wenn sie im Gespräch sind, melden sie sich innerhalb der nächsten Tage bei Ihnen.

### **Zügige Bearbeitung**

Wir bemühen uns, auf eine Anfrage oder Beschwerde zeitnah zu reagieren und möglichst zeitnah zu einem Ergebnis zu kommen.

### **Fachliche Qualifikation**

Unsere Mitarbeiter haben eine Ausbildung im zahnmedizinischen Bereich und sind erfahren im Umgang mit Patientenfragen und -beschwerden.

Unsere beratenden Zahnärzte und Gutachter sind fachlich qualifiziert, verfügen über Berufserfahrung und haben sich regelmäßig fortgebildet.


### **Unabhängigkeit**

Kammer und KZV sind Körperschaften öffentlichen Rechts. Sie haben u. a. die Aufgabe, für eine Sicherstellung der Versorgung der Patienten zu sorgen, die Pflichten der Zahnärzte zu überwachen und sich bei Streitigkeiten, die aus der Berufsausübung entstanden sind, um Schlichtung zu bemühen.

### **Transparenz**

Bei einer Beschwerde wird dem Patienten das Ergebnis der Beschwerde mitgeteilt. Die Arbeit unserer Patientenberatung wird jährlich dokumentiert.

Hamburg, 29. August 2008



.....  
Prof. Dr. Wolfgang Sprekels  
Präsident der Zahnärztekammer Hamburg



.....  
Dr./RO Eric Banthien  
Vorstandsvorsitzender der KZV Hamburg