



Unsere Grundsätze bei Rückfragen von Versicherungen und Kostenerstattungsstellen

Häufig kommt es vor, dass sich eine Zusatzversicherung oder andere Kostenerstatter sich an uns wendet und weitergehende Angaben und/oder Unterlagen z. B. zur Prüfung der Leistungspflicht anfordert.

Derartige Anfragen werden bei uns im Interesse unsere Patienten wie folgt behandelt:

1. **Wir geben grundsätzlich telefonisch keine Auskünfte** über unsere Patienten. Sämtliche uns vorliegenden Informationen unterliegen der ärztlichen Schweigepflicht. Zu Ihrer und unserer Sicherheit geben wir Auskünfte nur schriftlich und zwar nach Erteilung einer **auf den konkreten Behandlungsfall** bezogenen schriftlichen Entbindungserklärung.
2. Sollten wir eine telefonische Anfrage erhalten informieren wir sie schriftlich hierüber. **Wir wollen dass Sie über alles informiert sind.** Oftmals stellen die Versicherungen die Verweigerung telefonischer Auskünfte als unkooperativ und nicht im Sinne des Patienten dar.

Liegt eine Entbindung von der Schweigepflicht nicht vor, fordern wir diese bei der Versicherung an.

3. Bei medizinischen Sachverhalten und dem Verlangen von umfangreichen diagnostischen Unterlagen achten wir darauf, dass die Unterlagen nur beratende Zahnärzte der Versicherungsunternehmen und nicht an einzelne Sachbearbeiter übersandt werden.

Dies geschieht zu ihrem Schutz, **denn oftmals werden unqualifizierte Mitarbeiter mit der Beurteilung der Unterlagen betraut, um Kosten zu sparen.** Mit den daraus resultierenden Folgen, z.B. fachlich falschen Beurteilungen, müssten Sie sich dann auseinandersetzen.

4. Wenn wir schriftliche Anfragen erhalten, beantworten wir diese und senden die Antwort an Sie persönlich. Sie können dann entscheiden ob Sie diese Information an die Versicherung weitergeben möchten oder nicht. **Sämtliche Auskünfte bleiben dadurch unter Ihrer persönlichen Kontrolle.** Mit gleicher Post erhalten Sie zu unserer Absicherung eine Entbindungserklärung von der ärztlichen Schweigepflicht und einen Freiumschlag mit dem Sie diese unterzeichnet an uns zurücksenden können.

5. Bei der Anforderung umfangreicher Unterlagen ist der Ablauf etwas komplizierter. Sie erhalten von uns eine Kopie der Anfrage, ein Formular zur Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht und einen Freiumschlag. Diese senden Sie an uns zurück und wir werden dann gemäß Ihrer grundsätzlichen Entscheidung weiter verfahren. Zudem erhalten Sie zu Ihrer Information eine Kopie des Schreibens an die anfragende Stelle, worin diese über das Procedere und über etwaige Kosten informiert wird.

6. Kosten

All diese Maßnahmen sind leider mit einem erhebliche Verwaltungs- und Personalaufwand verbunden trotzdem aber von elementarer Wichtigkeit.

Wir müssen diese Kosten an die Versicherung weitergeben. Entstandene Aufwendungen können dem Versicherungsunternehmen in Rechnung gestellt werden. Diese sind nicht nach der GOZ/GOÄ zu vergüten da es sich hier um keine zahnmedizinisch notwendige Leistung handelt, sondern nach den Vorschriften des BGB (§§ 612 i. V. m. 670 BGB) (Auskunft der Kassenzahnärztlichen Vereinigung bzw. Zahnärztekammer).

Kosten werden berechnet für:

- Portokosten
- Brennen von digitalen Röntgenbildern auf CD
- Brennen von digitalen Fotostaten (intra-oral und extra-oral)
- Kopien von analoger Röntgenaufnahmen – nach Aufwand
- Schriftliche Stellungnahme auf Formblatt
- Ausführliche schriftliche Stellungnahme
- Andere Unterlagen je nach Aufwand

7. Diagnostische Unterlagen wie Röntgenbilder, Situationsmodelle, Befundblätter (z. B. PAR-Status) etc. werden nicht im Original herausgegeben. Wir übersenden nur Duplikate und /oder Kopien gegen entsprechenden Kostenersatz.

Wir sind uns sicher in Ihrem Sinne zu verfahren, denn gerade in heutiger Zeit ist es wichtig den persönlichen Datenschutz entsprechend ernst zu nehmen, auch wenn Krankenkassen und andere öffentliche Stellen hier viel sorgloser verfahren. Bei uns können Sie sich auf den Datenschutz verlassen, dafür sorgt unter anderem auch unser Qualitätsmanagement.