

# Information der Zahnärztekammer zu Beschwerden von Patienten über Zahnärzte

B  
I  
T  
T  
E  
B  
E  
A  
C  
H  
T  
E  
N  
!  
!  
!

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient!

Sie haben eine Beschwerde über eine Zahnärztin oder einen Zahnarzt aus Berlin bei der Zahnärztekammer Berlin vorgebracht. Vorab möchten wir Sie kurz darüber informieren, wozu die Schlichtungsstelle der Zahnärztekammer dient, was sie für Sie tun kann, aber auch, was sie nicht kann.

Die Schlichtungsstelle der Zahnärztekammer Berlin dient dazu, zwischen Patienten und Zahnarzt den Versuch einer außergerichtlichen Einigung in Streitfällen zu unternehmen. Hierzu müssen sowohl der Patient als auch der Zahnarzt ihre Bereitschaft äußern. Lehnt eine der beiden Seiten den Schlichtungsversuch ab, so kommt kein schlichtendes Gespräch zustande. Hier bleibt nur der Rechtsweg, das heißt der Weg über ein gerichtliches Verfahren.

Bitte beachten Sie, dass die Zahnärztekammer selbst keine fachlichen Untersuchungen vornimmt oder vornehmen kann. Hierzu ist ein Gutachten erforderlich, entweder bei Kassenpatienten durch die Gesetzliche Krankenversicherung veranlasst oder in Privatfällen bei einem Gutachter, den Sie als Patient aus einer Liste bestellter Gutachter wählen können.

Ansonsten prüft die Zahnärztekammer Berlin evtl. Verstöße gegen die Berufsordnung. Dieses ist meist erst nach Abschluss einer Begutachtung bzw. nach Abschluss eines Gerichtsverfahrens möglich. Die Überprüfung eines Verstoßes gegen die Berufsordnung ist ein kammerinternes Verfahren. Es ersetzt nicht den Gang zum Gericht, wenn zivilrechtliche Forderungen gegenüber einem Zahnarzt geltend gemacht werden sollen. Die Zahnärztekammer entscheidet in einem solchen Verfahren nicht über finanzielle Forderungen seitens des Patienten.

**Frage:** Kann die Kammer einen Behandlungsfehler nachweisen?

**Antwort:** Grundsätzlich nicht! Die Frage, ob ein Behandlungsfehler vorliegt oder nicht, wird von einem Gutachter geklärt, nicht von der Schlichtungsstelle.

**Frage:** Hilft mir die Kammer bei der Durchsetzung von finanziellen Forderungen?

**Antwort:** Nein! Zivilrechtliche Forderungen müssen juristisch geltend gemacht werden.

**Frage:** Hilft mir die Kammer bei Unstimmigkeiten in der Rechnung?

**Antwort:** Ja! Das sog. GOZ-Referat überprüft nach formalen Gesichtspunkten, ob eine Rechnung richtig gestellt wurde. Bitte wenden Sie sich in diesen Fällen direkt an dieses Referat. Die Telefonnummer erhalten Sie von uns bzw. von der Zentrale.

**Frage:** Ich habe ein Problem mit meinem Zahnarzt, würde aber gerne von ihm weiterbehandelt werden. Kann mir die Kammer helfen?

**Antwort:** Ja! Hierfür ist die Schlichtungsstelle unter anderem eingerichtet worden.

**Frage:** Ich habe ein Problem mit der geplanten Therapie meines Zahnarztes. Hilft mir die Schlichtungsstelle?

**Antwort:** Häufig ja. Grundsätzliche Fragen lassen sich in solchen Fällen klären. Jedoch kann die Stelle keine Zweitmeinung abgeben, da sie über keine Untersuchungsmöglichkeit verfügt. Hierfür ist die Patientenberatung bei der Kassenzahnärztlichen Vereinigung (KZV) geschaffen worden, die von der Kammer und der KZV gemeinsam betrieben wird.

**Frage:** Ich habe keinen Behandlungsfehler vorzubringen, sondern ein anderes Problem. Zum Beispiel bin ich unfreundlich behandelt worden, musste zu lange warten, die Praxis ist verlegt worden oder ich habe sonstige Beschwerden. Kann mir Ihre Stelle weiterhelfen?

**Antwort:** Ja! Die Schlichtungsstelle bemüht sich, zwischen Arzt und Patient zu vermitteln und Hilfestellungen für die Patienten zu bieten.

**Frage:** Was passiert mit meiner Beschwerde bei der Prüfung eines etwaigen Verstoßes gegen die Berufsordnung?

**Antwort:** Die Prüfung, ob ein Verstoß gegen die Berufsordnung vorliegt, ist eine kammerinterne, abschließende Beurteilung eines Sachverhaltes. Die Folgen können bei schweren Verfehlungen erheblich sein. Jedoch ist hierfür im Falle eines vermuteten Behandlungsfehlers immer ein Gutachten und/oder ein juristischer Abschluss des Verfahrens notwendig.

Liebe Patienten, wir hoffen, Ihnen mit diesem Schreiben geholfen zu haben, die Aufgaben der Schlichtungsstelle zu verstehen.

Mit freundlichen Grüßen,

Ihre Zahnärztekammer Berlin