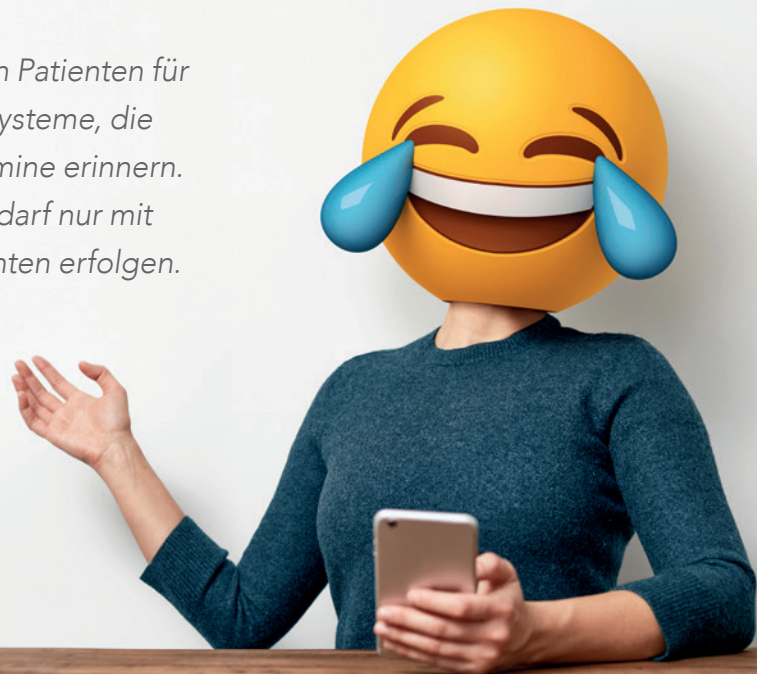


Was die Freude mobiler Erreichbarkeit von Patienten für Zahnärzte schnell verderben kann: Recallsysteme, die per Telefonanruf, E-Mail oder SMS an Termine erinnern. Diese Form der Patientenkommunikation darf nur mit der ausdrücklichen Einwilligung der Patienten erfolgen.



© photofoto/Shutterstock.com

Anna Stenger, LL.M.

Zulässigkeit von Recallsystemen in der Zahnarztpraxis

RECHT Recallsysteme in der Zahnarztpraxis sind ein besonderer Service zur Erinnerung von Patienten an Prophylaxe-, Untersuchungs- und Behandlungstermine und dienen gleichzeitig der Patientenbindung. Aber sind derartige Erinnerungen an Termine ohne Weiteres zulässig? Und in welcher Form dürfen sie erfolgen?

Gut funktionierende Recallsysteme sind in der Zahnarztpraxis für alle Beteiligten von Nutzen. Patienten können an die Vereinbarung von Folge-terminen ebenso wie an bereits vereinbarte Termine erinnert werden. Das stellt bei der Vielzahl von beruflichen und privaten Terminen für viele Patienten eine Erleichterung dar. Bei Patienten, die nicht regelmäßig zu Kontroll- und Prophylaxeterminen erscheinen, können außerdem Versorgungslücken und auch der Verlust eines Bonus bei Zahnersatzleistungen entstehen.

Nicht nur Service für den Patienten, sondern auch Beitrag zum Praxiserfolg

Recallsysteme sind aber nicht nur für Patienten von Vorteil, sondern gerade auch für die Zahnarztpraxis. Versäumte Termine werden deutlich reduziert, die Ergebnisqualität der Behandlung erhöht, die Prophylaxeabteilung besser ausgelastet und durch eine höhere Patientenzufriedenheit die Patientenbindung gestärkt. Das alles trägt zum wirtschaftlichen Erfolg der Zahnarztpraxis bei.

Doch auch wenn sich die meisten Patienten sicherlich über einen netten Telefonanruf oder eine höfliche SMS der Praxis freuen, sind solche Erinnerungen nicht ohne Weiteres zulässig. Vielmehr ist nach Art und Anlass der Kontaktaufnahme zu differenzieren, und zudem sind einige Regeln zu beachten.

Patientenschreiben auf dem Postweg

Erinnerungsschreiben an Patienten auf dem Postweg sind nicht nur werbewirksam, sondern auch zulässig, und zwar auch ohne vorherige Einwilligung. In vielen gerichtlichen Entscheidungen hat das Bundesverfassungsgericht die berufsrechtlichen Werberestriktionen zunehmend gelockert und unter anderem klargestellt, dass Zahnärzten grundsätzlich alle Werbeträger offenstehen. Es müssen allerdings die berufsrechtlichen und wettbewerbsrechtlichen Vorgaben beachtet werden. Daher dürfen die Erinnerungsschreiben nicht anpreisende, irreführende, herabsetzende oder vergleichende Inhalte enthalten und insbesondere auch keine Ängste des Patienten hervorrufen oder

schüren. Ein unaufdringliches, sachliches Erinnerungsschreiben an Termine auf dem Postweg ist aber zulässig und dient im Übrigen auch dem Schutz und der Erhaltung der Zahngesundheit des Patienten.

Auch die an sich erlaubte Postwerbung kann allerdings unzulässig sein, wenn erkennbar ist, dass der Patient die Werbung nicht wünscht oder sonst dadurch unzumutbar belästigt wird. Hat ein Patient die Behandlung abgebrochen oder geäußert, dass er keine Werbung oder Terminerinnerungen wünscht, müssen auch Erinnerungsschreiben auf dem Postweg unterlassen werden.

Terminerinnerung per Telefon, E-Mail oder SMS

Andere Regeln gelten hingegen bei Recallsystemen, die Patienten per Telefonanruf, E-Mail oder SMS an Termine erinnern. Diese Form der Patientenkommunikation darf nur mit der ausdrücklichen Einwilligung der Patienten erfolgen. Liegt keine Einwilligung des Patienten vor, drohen berufsrechtliche und wettbewerbsrechtliche Konse-

quenzen für den Praxisinhaber. Eine Kontaktaufnahme zum Patienten mittels Telefon, E-Mail oder SMS ohne eine entsprechende Einwilligung gilt als „unzumutbare Belästigung“ im Sinne des allgemeinen Wettbewerbsrechts. Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) unterscheidet insoweit zwischen der Kontaktaufnahme per Post, Telefonanruf, Fax und per E-Mail (elektronische Post).

Ausdrückliche Einwilligung in ein Recallsystem per Telefon, E-Mail oder SMS

Nach dem UWG ist eine Werbung gegenüber Patienten per Telefonanruf oder auf dem Weg der elektronischen Post stets unzumutbar, wenn keine vorherige ausdrückliche und schriftliche Einwilligung des Patienten vorliegt. Die vorherige Einwilligung muss zudem für den konkreten Fall erteilt sein, das heißt, die bloße Angabe der Telefonnummer oder E-Mail-Adresse reicht nicht aus.

Fazit

Sofern die Patienten eine Wiedereinbestellung ausdrücklich wünschen und schriftlich eingewilligt haben, an Termine per Telefon, E-Mail oder SMS erinnert zu werden, ist ein Recallsystem zulässig. Zudem können Erinnerungen an Kontroll- und Prophylaxetermine zum wirtschaftlichen Erfolg der Praxis beitragen. Daher empfiehlt es sich, gleich auf dem Anamnesebogen zu erfragen, ob Patienten Interesse an einem Erinnerungsservice haben. Ohne ausdrückliche Einwilligung sollten Praxisinhaber jedoch keine Erinnerung per Telefon, E-Mail oder SMS absetzen. Sonst drohen berufsrechtliche Verfahren und Unterlassungsansprüche.

INFORMATION

Anna Stenger, LL.M.

Rechtsanwältin und Fachanwältin
für Medizinrecht
Lyck+Pätzold. healthcare.recht
Nehringstraße 2
61352 Bad Homburg
www.medizinanwaelte.de

Infos zur Autorin



Infos zum Unternehmen



hypo-A

Premium Orthomolekularia



Parodontitis-Studie mit Itis-Protect I-IV
aMMP-8 Laborparameter zur Entzündungshemmung

Optimieren Sie Ihre Parodontitis-Therapie!

55% Reduktion der Entzündungsaktivität in 4 Wochen!

60% entzündungsfrei in 4 Monaten
durch ergänzende bilanzierte Diät

- Stabilisiert orale Schleimhäute!
- Beschleunigt die Wundheilung!
- Schützt vor Implantatverlust!

Studien-
geprüft!



Itis-Protect I-IV

Zur diätetischen Behandlung
von Parodontitis

Info-Anforderung für Fachkreise

Fax: +49 (0)451 30 41 79 oder E-Mail: info@hypo-a.de

Name / Vorname

Str. / Nr.

PLZ / Ort

Tel.

E-Mail

IT-ZWP 4.2018

hypo-A GmbH, Kücknitzer Hauptstr. 53, D-23569 Lübeck
hypoallergene Nahrungsergänzung ohne Zusatzstoffe
www.hypo-a.de | info@hypo-a.de | Tel. +49 (0)451 3072121

shop.hypo-a.de