

# Nicht nur der Preis entscheidet - Qualität hat höchste Priorität!

Viel Verwaltung – kein Auftrag – täglich erleben wir es in der Praxis: ein Heil- und Kostenplan wird mit allem dazugehörigen Aufwand erstellt, aber die Arbeit kommt nie zu Stande. Schuld sind die Gesundheitsreformen der letzten Jahre. Die Patienten müssen immer mehr Behandlungen und einen notwendigen Zahnersatz zu einem nicht unerheblichen Teil selber bezahlen. So ist es nur verständlich, dass die Patienten ihren Zahnarzt nach preiswerterem Zahnersatz fragen.

**Autor:** Redaktion

Nun ist für den Behandler der Preis der Krone oder Brücke relativ egal. Er gibt den Preis an den „Verbraucher“ Patient weiter, den das Labor für die individuelle Anfertigung des Zahnersatzes in Rechnung stellt. Für ihn wird der Preis nur dann zu einem Problem, wenn der Patient diesen Preis nicht bezahlen kann, oder nicht bezahlen will. Denn ohne einen notwendigen Zahnersatz sollte kein Patient aus der Praxis entlassen werden. Zu groß sind die damit einhergehenden funktionellen Folgeschäden am Kauapparat des Patienten. Das Ende vom Lied: zu einem späteren Zeitpunkt wird eine noch umfangreichere Versorgung notwendig, die dann noch größeren Finanzierungsbedarf für den Patienten nach sich zieht. Also muss der Zahnarzt seinem Patienten mehrere Möglichkeiten zur Auswahl vorschlagen, um die Versorgung durchführen zu können. Auslandszahnersatz stellt hier eine gute Alternative da.

## Reichen die Kontrollen des MPGs?

Aber bieten die Anbieter aus China auch eine gleich gute Qualität wie die Labore vor Ort. Diese Frage ist für den Zahnarzt wesentlich entscheidender als nur der Preis. Schließlich muss der Behandler für den eingegliederten Zahnersatz haften, obwohl er auf die Herstellung und die verwendeten Materialien, die für den Zahnersatz verwendet werden, kaum Einfluss hat. Er muss dem Labor, ob in Deutschland oder in China ansässig, vertrauen. Wie also kann ein Labor, das überwiegend in China produziert, dieses Vertrauen gewinnen. Zum einen gibt es da die Konformitätserklärung. In diesem Formular werden alle Arbeitsschritte, die für die Herstellung der Prothese oder Krone notwendig sind, lückenlos dokumentiert. Auch die verwendeten Materialien, die ausnahmslos CE-zertifiziert sein müssen,

werden in diesem Dokument aufgelistet. Aber Papier ist ja bekanntlich geduldig. Erst vor kurzem sind Spielwaren, die in China hergestellt wurden, wieder in die Schlagzeilen geraten. Die Produkte eines bekannten Unternehmens waren mit Schadstoffen belastet und so konnten diese Gifte in unsere Kinderzimmer gelangen. Groß angelegte Rückrufaktionen und ein nicht unerheblicher Imageschaden für den Vertreiber der Spielwaren waren die Folgen dieser Verbrauchertäuschung. Die Verbraucher reagieren sehr sensibel auf solche Zwischenfälle und bestrafen den Hersteller mit einer Kaufzurückhaltung oder weichen auf andere Anbieter aus. Auf Grund solcher Vorfälle geraten auch immer wieder die Anbieter von Zahnersatz aus China in das Kreuzfeuer der Kritik. Könnte auch bei Zahnersatz der günstige Preis dazu führen, dass in dem Labor in China minderwertige und billige Materialien eingesetzt werden? Hier in Deutschland kann man den Arbeiten ja nicht mehr ansehen, aus welcher Legierung sie hergestellt wurden, welche Keramik aufgebraunt wurde und ob die Materialien nach den Herstellerangaben verarbeitet wurden.

## Kontrollierte Produktion

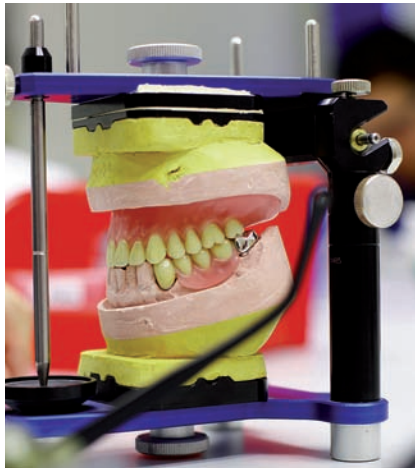
Aus diesem Grund ist es sehr wichtig, dass der Zahnarzt, der seinen Patienten preisgünstigen Auslandszahnersatz anbieten möchte, einen erfahrenen, kompetenten und qualifizierten Partner findet. Ein solcher Partner ist die MDH AG (Mamisch Dental Health AG, Mülheim) MDH betreibt ein Dentallabor in Mülheim und ein Labor in China. Alle Arbeiten, die bei den Zahnärzten innerhalb von zwei



Kontrolle des Abdrucks noch vor der Reise nach China in der Mülheimer Zentrale der MDH AG



Teleskoparbeit mit Galvano-Sekundärteilen



Fertige Arbeit im Artikulator während der abschließenden Qualitätskontrolle

Stunden nach Auftragserteilung durch einen Paketdienst abgeholt werden, werden in dem Mülheimer Labor einer ersten Kontrolle unterzogen. Ist der Abdruck in Ordnung? Ist der Auftragszettel vollständig ausgefüllt? Fehlt eventuell die Zahnfarbe oder ein Bissregistrator? Sollte es irgendeine Unklarheit geben, setzen sich die Zahntechniker/Meister sofort mit dem Behandler in Verbindung, um alle Probleme schon im Vorfeld abzuklären. Erst wenn die Abdrücke und Modelle diese erste Qualitätskontrolle durchlaufen haben, werden sie per Luftfracht in das Labor nach China geschickt. Hier arbeiten über 800 bestens ausgebildete Zahntechniker für die MDH. Die einzelnen Arbeitsschritte werden von deutschen Zahntechnikermeistern vor Ort permanent überwacht. Die chinesischen Zahntechniker sind Spezialisten in ihrem Arbeitsgebiet. Sie sind keine Allround-Techniker, wie es in Deutschland oftmals der Fall ist, sondern sie sind auf einzelne Arbeitsschritte spezialisiert. Jeder Techniker beherrscht die ihm übertragenen Aufgaben perfekt.

In diesem Bereich werden sie auch ständig weiter geschult, so dass die Arbeitsabläufe immer qualifizierter und auch schneller erledigt werden können. Die einzelnen Arbeitsschritte werden in der Konformitätserklärung dokumentiert. Es werden ausschließlich CE-zertifizierte Materialien verarbeitet, die auch in deutschen Laboren zum Einsatz kommen. Auf Grund dieser qualitätssichernden Maßnahmen wurde das MDH-Labor in China vom TÜV Rheinland nach ISO 9001 zertifiziert. Sobald eine Arbeit fertig gestellt ist, wird sie noch vor Ort von den Zahntechniker/

Meistern einer abschließenden Qualitätskontrolle unterzogen. Nur qualitativ einwandfreie Arbeiten verlassen das Labor wieder in Richtung Deutschland. Der Zahnersatz wird aber nicht direkt zum Zahnarzt geschickt, sondern in der Zentrale in Mülheim wird noch einmal eine Qualitätskontrolle durchgeführt.

Da die MDH auf den in China gefertigten Zahnersatz eine Gewährleistung von vier Jahren bietet, sind die Zahntechniker/Meister natürlich sehr darauf bedacht, dem Zahnarzt nur hochwertige Arbeiten auszuhändigen, die dieser bedenkenlos bei dem Patienten eingliedern kann.

### Auch der Service muss stimmen

Die Patienten sind heute wesentlich preisbewusster als noch vor einigen Jahren, aber sie sind auch wesentlich kritischer. Vor allem, wenn der Zahnersatz im Ausland gefertigt wurde, wollen sie genau wissen, welche Materialien verarbeitet wurden. Also erhält der Patient von der MDH AG zu der Konformitätserklärung noch einen Patientenpass, der die enthaltenen Stoffe lückenlos dokumentiert. So ist ein hoher Grad an Transparenz gewährleistet, der Vertrauen beim „Verbraucher“ schafft.

Bei so einem sensiblen Produkt wie Zahnersatz spielen aber nicht nur der Preis und die lückenlose Dokumentation der Herstellung eine wichtige Rolle. Der Service rund um das Produkt Zahnersatz muss stimmen. Die Vorgaben der Patienten und des Zahnarztes müssen perfekt erfüllt werden und die Termine müssen eingehalten werden. Schließlich

will der Patient nicht zu lange auf seine neuen Zähne warten. Auch bei Problemen mit dem Zahnersatz und bei Reparaturen muss schnell und unbürokratisch geholfen werden. Für die gute Leistung in diesem Bereich zeichnete der TÜV Saarland die MDH AG mit dem Siegel „Service Tested“ Note „gut“ aus. So kann sowohl der Zahnarzt, aber auch der Patient davon ausgehen, dass sie durch die MDH AG optimal versorgt werden, nicht nur bei der Herstellung von neuem Zahnersatz, sondern auch bei der Gewährleistung und bei später anfallenden Reparaturen.

### Dynamisches Qualitätsmanagement

Viel wichtiger als alle qualitätssichernden Maßnahmen, die der Gesetzgeber vorschreibt, ist die Beurteilung der Qualität durch den Zahnarzt und den Patienten. Werden diese beiden sehr kritischen „Verbraucher“ nicht zufrieden gestellt, sehen sie sich sehr schnell nach einem anderen Anbieter um. Auf diese Weise entsteht ein sehr dynamisches Qualitätsmanagement, dem sich das im Ausland produzierende Labor, aber auch das Labor um die Ecke, täglich stellen muss. Bei einer Umfrage des TÜV Saarland bescheinigten 92 % der befragten Zahnärzte die gute Qualität der MDH-Produkte. So entscheidet der Zahnarzt bei jeder eingesetzten Arbeit aufs Neue, ob er mit der gelieferten Qualität zufrieden ist, und ob der nächste Auftrag wieder an die MDH AG geht.

Bei über 4000 Zahnarztkunden scheint das Konzept der MDH AG aufzugehen: Nur qualitativ hochwertiger Auslandszahnersatz, der höchsten Ansprüchen gerecht und zu einem fairen Preis angeboten wird, gewinnt das Vertrauen der „Verbraucher“ Zahnarzt und Patient.

### Weitere Informationen

#### MDH AG

Schenkendorfstraße 29

D-45472 Mülheim / Ruhr

Telefon: +49 (0)208 4695990

Telefax: +49 (0)208 4669394

E-Mail: info@mdh-ag.com

Internet: www.mdh-ag.com

Internet: www.zahnersatzsparen.de