

116117: Zentrale Anlaufstelle, klare Strukturen

Terminservicestelle und ärztlicher Bereitschaftsdienst jetzt unter einem Dach

Aus zwei mach eins: Seit dem 1. Januar 2020 können Patienten unter der bundesweiten kostenlosen Telefonnummer 116117 die Terminservicestelle und den ärztlichen Bereitschaftsdienst der Kassenärztlichen Vereinigungen - 24 Stunden täglich an sieben Tagen in der Woche - erreichen. Was aber bedeutet das für die Menschen, die bei gesundheitlichen Problemen Hilfe benötigen? Was müssen sie beachten, was ändert sich? In der ersten KVWL kompakt-Ausgabe des Jahres verschaffen wir Ihnen einen Durch- und Überblick.

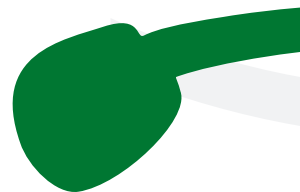
Kein Nummern-Durcheinander mehr, stattdessen klare Strukturen und eine zentrale Anlaufstelle: Die 116117 soll jedem Patienten gerecht werden, der sich nicht wohlfühlt und ärztliche Hilfe benötigt. So hat es der Gesetzgeber im Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) vorgegeben und so haben die Kassenärztlichen Vereinigungen es auch umgesetzt. Wie das funktioniert? Welche Vorteile ergeben sich dadurch für Patienten? Das erklären wir Ihnen gerne - Schritt für Schritt.

Erster Schritt: Der Anruf

Zunächst wird der Patient nach dem Wählen der 116117 automatisch mit dem Patientenservice der jeweiligen Kassenärztlichen Vereinigung seines Aufenthaltsortes verbunden. Dies geschieht entweder über die Vorwählerkennung bei einem Anruf aus dem Festnetz oder über die Nennung oder Eingabe der Postleitzahl. In Nordrhein-Westfalen wird der Anruf an die gemeinsame Arzt Rufzentrale der KVWL und der KV Nordrhein in Duisburg weitergeleitet. Dieser Prozess läuft innerhalb von Sekunden im Hintergrund ab.

Zweiter Schritt: Termin oder akute Beschwerde?

Eine automatisierte Vorab-Ansage bietet dem Patienten dann die Wahl, ob er einen Arzt- oder Psychotherapeutetermin vermittelt bekommen möchte (klassische Aufgabe der Terminservicestelle) oder aufgrund dringlicher medizinischer Beschwerden ärztliche Hilfe benötigt (klassische Aufgabe des ärztlichen Bereitschaftsdienstes).



Ablauf Terminvermittlung

Benötigt der Patient Hilfe beim Organisieren eines Termins, sorgt die Terminservicestelle für alles Weitere und vermittelt einen Termin entsprechend der gebotenen Dringlichkeit. Für die Terminvermittlung an einen Facharzt benötigt der Patient eine Überweisung, die Ausnahme stellen Gynäkologen und Augenärzte dar. Für Termine bei Hausärzten sowie Kinder- und Jugendärzten ist ebenfalls keine Überweisung erforderlich. Außerdem vermittelt die Terminservicestelle Termine zur Psychotherapeutischen Sprechstunde, zur Akutbehandlung oder zur Probatorik.

Ablauf bei akuten Beschwerden

Wählt der Patient aufgrund akuter Beschwerden den ärztlichen Bereitschaftsdienst aus, übernimmt die Arztrufzentrale NRW. Dort schätzt medizinisch geschultes Personal die individuellen Beschwerden des Patienten ein, damit diese schnellstmöglich versorgt werden können. Dabei werden die Mitarbeiter von dem softwarebasierten Ersteinschätzungsverfahren SmED (Strukturierte medizinische Ersteinschätzung in Deutschland) unterstützt. Anhand weniger Fragen klären sie, zu welchem Zeitpunkt und wie der Patient bestenfalls behandelt werden sollte. Wichtig ist hierbei: Die Mitarbeiter des ärztlichen Bereitschaftsdienstes stellen anhand von SmED keine Diagnose, sondern geben lediglich eine Empfehlung.



Stichwort Arztrufzentrale NRW

Die Arztrufzentrale NRW in Duisburg, die zuvor ausschließlich das Anrufaufkommen für den Bereich Nordrhein abgewickelt hatte, übernahm am 1. Februar 2011 auch den zentralen ärztlichen Notfalldienst für Westfalen-Lippe. Pro Jahr gehen hier außerhalb der regulären Praxis-Sprechzeiten zwischen 1 und 1,2 Millionen Anrufe ein.



Anhand dieser Ersteinschätzung wird der Patient in eine der folgenden vier Kategorien eingeteilt:

▶ **Lebensbedrohlicher Notfall:**

Bei einem lebensbedrohlichen Notfall wird der Patient an die Notaufnahme des nächsten Krankenhauses verwiesen oder direkt mit der 112 verbunden.

▶ **Schnellstmögliche ärztliche Versorgung (Wartezeit maximal vier Stunden):**

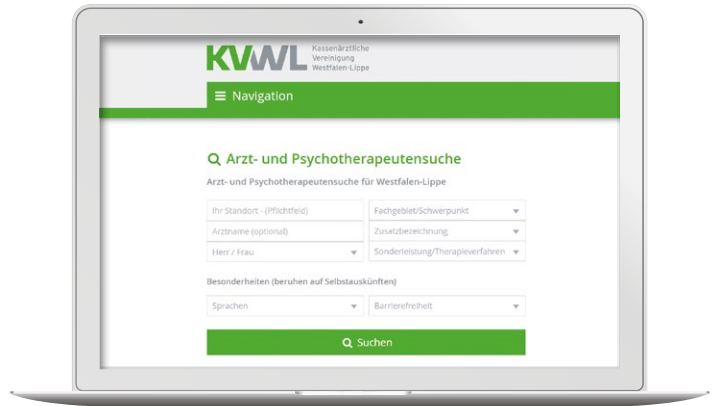
Muss der Patient schnellstmöglich versorgt werden, wird ihm empfohlen, sich während der regulären Praxisöffnungszeiten an einen entsprechenden niedergelassenen Arzt zu wenden. Außerhalb der regulären Praxisöffnungszeiten ist die nächstgelegene Bereitschaftsdienstpraxis die richtige Anlaufstelle.






- ▶ **Ärztliche Versorgung am gleichen Tag:**
Gleiches gilt, wenn der Patient ärztliche Versorgung binnen eines Tages benötigt. Hierbei wird auch auf die offenen Sprechstunden (bei den entsprechenden Facharztgruppen) hingewiesen.
- ▶ **Ärztliche Versorgung eilt nicht:**
Bei einer Behandlung, die nicht zwingend innerhalb von 24 Stunden stattfinden muss, kann der Patient bei nächster Gelegenheit einen Haus- oder Facharzt konsultieren, hier kann auch die eArztsuche der KVWL bei der Suche nach einem entsprechenden Arzt behilflich sein.

116117: Die Nummer - neben der 112 - die sich jeder merken sollte. Der neue Patientenservice hilft also bei der Suche nach einem Ter-



min oder der nächsten Bereitschaftsdienstpraxis und berät bei der Frage „Wann sollte ich zum Arzt?“ als einheitliche Anlaufstelle für Patienten. 



Stichwort SmED

SmED (Strukturierte medizinische Ersteinschätzung in Deutschland) ist eine Software, mit der die Dringlichkeit von Alltagsbeschwerden und der adäquate medizinische Versorgungsbedarf zielgerichtet, rasch und sicher eingeschätzt werden können. SmED hilft zudem bei der Gesprächsführung und -dokumentation. Die strukturierte medizinische Ersteinschätzung erhöht nicht nur die Sicherheit der Patientenbetreuung, sie führt auch zu effizienteren Abläufen im Gesundheitswesen.

SmED unterstützt die Anwender bei der systematischen Abfrage von Symptomen, Krankheitsbildern, Vorerkrankungen und Risikofaktoren. Die anamnestischen Informationen werden von der in SmED hinterlegten Combined Intelligence verarbeitet. Als Ergebnis erhalten die Nutzer die Entscheidungsgrundlagen zur Dringlichkeit, z.B. Notfall, sofort, heute und zum Ort der Versorgung, z.B. Rettungsdienst, Notaufnahme, Hausarzt. Zudem gibt SmED Hinweise, wie sich die Patienten bis zum Arztbesuch selber behandeln können.





Stichwort Terminservicestelle (TSS)

Die regionalen Terminservicestellen (TSS) der 17 Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) im Bundesgebiet vermitteln Patienten innerhalb einer bestimmten Frist einen Termin beim Arzt oder Psychotherapeuten. Die KVen bieten die Facharztvermittlung seit Anfang 2016 an. Seit 2017 vermitteln die TSS auch Termine zur Psychotherapeutischen Sprechstunde und zur anschließenden Akutbehandlung und Probatorik (seit 2018). Wichtig ist, dass es sich dabei nicht um einen dauerhaften Therapieplatz handelt. Durch die Regelungen des TSVG kam 2019 auch die Vermittlung von Terminen bei Haus- sowie Kinder- und Jugendärzten hinzu. Gesetzliche Basis ist das GKV-Versorgungsstärkungsgesetz, das im Sommer 2015 in Kraft trat.

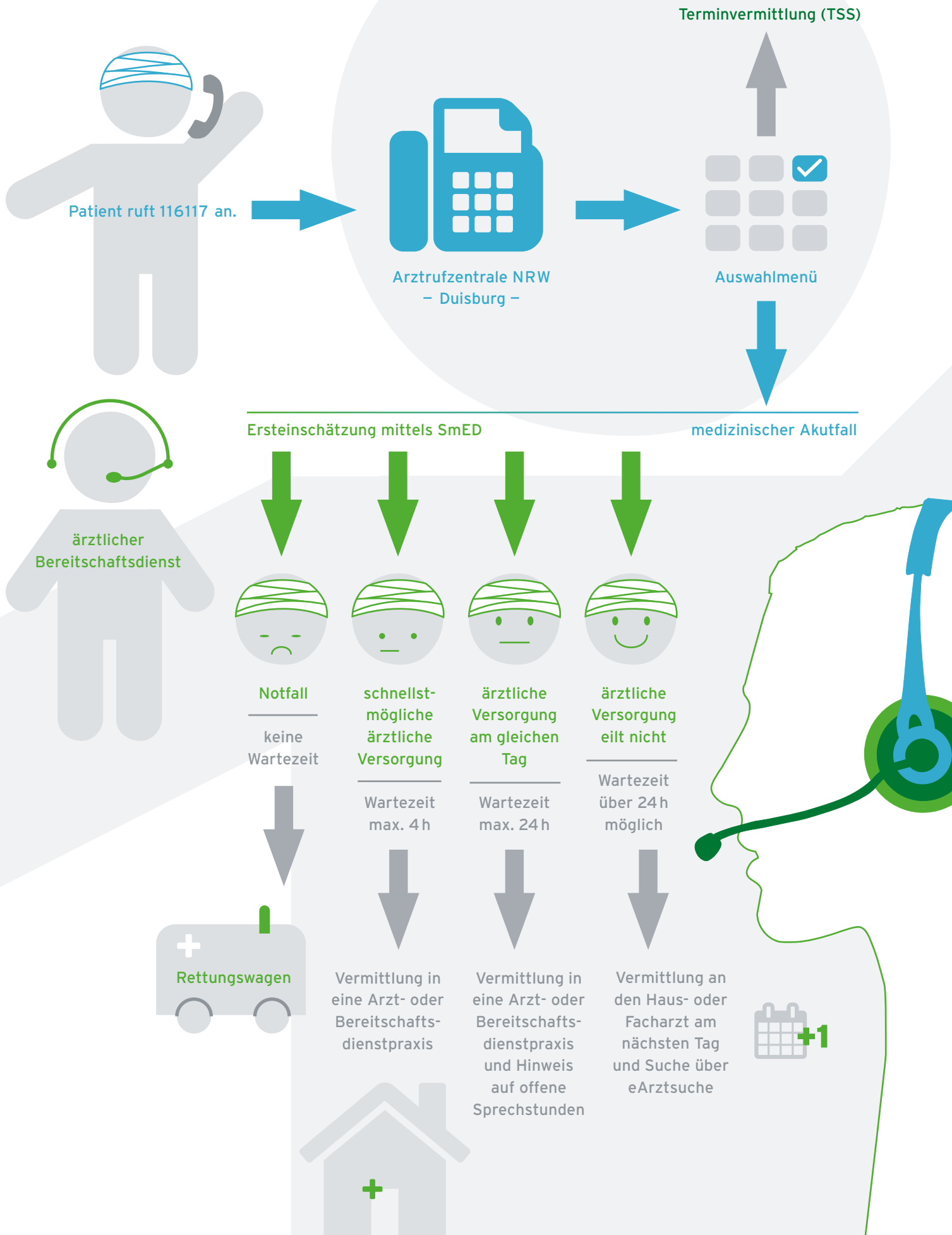


Wir vervielfältigen unsere Leistungen.



116117.de

116117 – der Patientenservice:
Zusammenlegung von **Terminservicestelle (TSS)**
und **ärztlichem Bereitschaftsdienst**



Patient ruft 116117 an.

Arztrufzentrale NRW
- Duisburg -

Terminvermittlung (TSS)



Auswahlmenü

Ersteinschätzung mittels SmED

medizinischer Akutfall

ärztlicher
Bereitschaftsdienst



Notfall

keine
Wartezeit



schnellstmögliche
ärztliche
Versorgung

Wartezeit
max. 4 h



ärztliche
Versorgung
am gleichen
Tag

Wartezeit
max. 24 h



ärztliche
Versorgung
eilt nicht

Wartezeit
über 24 h
möglich



Rettungswagen



Vermittlung in
eine Arzt- oder
Bereitschafts-
dienstpraxis

Vermittlung in
eine Arzt- oder
Bereitschafts-
dienstpraxis
und Hinweis
auf offene
Sprechstunden

Vermittlung an
den Haus- oder
Facharzt am
nächsten Tag
und Suche über
eArztsuche

