

## 116117 oder 112:

# Neuer Info-Film will Bevölkerung im Umgang mit den beiden Notrufnummern sensibilisieren

**Motto: „Die richtige Nummer im richtigen Moment“**

Die Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen (KVN), der Niedersächsische Landkreistag (NLT) und der Niedersächsische Städtetag (NST) starten heute die Informationskampagne „Die richtige Nummer im richtigen Moment“. Die KVN, der NLT und der NST wollen so die niedersächsischen Bürgerinnen und Bürger im Umgang mit den Notfallnummern 112 und 116117 sensibilisieren. Herzstück der Kampagne ist ein Film, der erklärt, wann welche Notfallnummer gewählt werden sollte – und wann nicht.

„Die hohe Inanspruchnahme des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes und der Notfallrettung durch Menschen, deren Erkrankungen eine Notfallversorgung nicht erforderlich machen, haben uns dazu veranlasst, einen Informationsfilm zu entwickeln, der erklärt, wann welche Nummer die richtige ist. Gleichzeitig möchten wir aber auch deutlich machen, dass auch nicht jede gesundheitliche Beschwerde ein Fall für die 116117 oder 112 ist“, sagte Thorsten Schmidt, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der KVN. Die Erfahrungen der vergangenen Jahre hätten gezeigt, dass die beiden Notfallnummern viel zu häufig angerufen werden, obwohl keine lebensbedrohliche Situation (112) oder akute gesundheitliche Beschwerden (116117) vorliegen.

„Viele, die medizinische Hilfe benötigen, wissen nicht immer, welches Angebot für sie richtig ist. Welche Nummer sie dann wählen können, ist im Film eindrücklich erklärt. Damit helfen wir den Hilfesuchenden und zugleich den Helfenden. Denn deren Zeit ist kostbar, teils lebensrettend. Deshalb appellieren wir an die Bevölkerung, mit unseren Angeboten ressourcenschonend umzugehen und nur dann eine der beiden Nummern zu wählen, wenn es nötig ist. Nur dann haben die Rettungsdienste und die Ärztinnen und Ärzte im kassenärztlichen Bereitschaftsdienst die Chance, sich um die Menschen zu kümmern, die wirklich Hilfe benötigen“, so Dr. Joachim Schwind, Geschäftsführer des NLT.

Dr. Jan Arning, Hauptgeschäftsführer des NST, ergänzte: „Sowohl die Rettungsdienste als auch der kassenärztliche Bereitschaftsdienst haben eine enorm hohe Anzahl an Anrufen aus der Bevölkerung zu bewältigen. Doch auch unsere Ressourcen sind begrenzt. Mit dieser Kampagne klären wir die Bürgerinnen und Bürger darüber auf, welche Nummer in welchem Fall zu wählen ist. Und noch mehr: Wir zeigen auch präventiv Möglichkeiten auf, wie sich die Menschen in nicht dringenden Notfällen

selbst helfen können.“

### **Wann sollte die 116117 angerufen werden?**

Anrufende, die außerhalb der Praxissprechzeiten akut erkrankt sind, erhalten bei der 116117 eine medizinische Ersteinschätzung durch die Mitarbeitenden der Leitstelle des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes der KVN. Am Ende der Befragung wird den Anrufern die richtige Versorgung empfohlen: Die Hilfesuchenden können warten, bis die Praxis wieder öffnet. Alternativ können sie mit einem Beratungsarzt/einer Beratungsärztin telefonieren. Oder die Patientinnen und Patienten werden in einer der 68 KVN-Bereitschaftsdienstpraxen vorgestellt.

Bei immobilen Personen und entsprechender medizinischer Indikation kommt der fahrende Hausbesuchsdienst nach Hause. In der Nacht können Hausbesuche auch bei Menschen ohne Immobilität und bei entsprechender medizinischer Indikation erfolgen, falls die Behandlung keinen Aufschub duldet, aber eine Vorstellung im Krankenhaus nicht erforderlich ist. Notfälle werden direkt an die Rettungsdienste weitergeleitet.

### **Wann sollte die 112 angerufen werden?**

Die Nummer 112 ist die richtige Telefonnummer, wenn sich der Patient oder die Patientin in einer lebensgefährlichen Situation befindet, die sich meist plötzlich ergibt, zum Beispiel:

- Bewusstseinsverlust
- lebensgefährliche Verletzungen, etwa durch einen Autounfall
- Brustschmerzen
- Atemnot
- ein Sturz aus großer Höhe

## **116117-Terminservice**

Der 116117-Terminservice der KVN vermittelt Termine bei Haus- und Fachärzten sowie Psychotherapeuten.

Der 116117-Terminservice ist an sieben Tagen in der Woche und 24 Stunden am Tag erreichbar.

**Hinweis: Wegen einer aktuell erhöhten Nachfrage nach Terminen kann es bei der telefonischen Vermittlung der Terminservicestelle zu längeren Wartezeiten kommen. Wir bitten dies zu entschuldigen.**

### **116117 App**



In der 116117 App finden Sie niedergelassene Fachärzte und Psychotherapeuten in der näheren Umgebung. Außerhalb normaler Öffnungszeiten finden Sie zusätzlich Bereitschaftspraxen, falls Sie an Wochenenden oder Feiertagen Hilfe benötigen.

Sie können rund um die Uhr, schnell und einfach Arzttermine vereinbaren, bearbeiten und verwalten:

- Termine bei einem Haus-, Frauen-, Augen- oder Kinderarzt oder bei einem Psychotherapeuten können direkt in der App gebucht werden.
- Für alle anderen Fachrichtungen wird der Termin mit Hilfe des Vermittlungscodes gebucht.

**Die offizielle App der Kassenärztliche Bundesvereinigung kann aus dem Google Play Store oder dem Apple App Store heruntergeladen werden.**

### **Online-Buchung über Internet**

Sie sind gesetzlich versichert und suchen einen Termin bei einem niedergelassenen Arzt oder Psychotherapeuten? Mit dem Terminalservice der 116117 können Sie rund um die Uhr schnell und einfach Termine vereinbaren, einsehen und wenn notwendig auch wieder absagen.

- [Hier geht es zur Online-Buchung](#)
- [Anleitung Online-Buchung](#)

## Terminvergabe: Überblick

Das Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) ist im Mai 2019 in Kraft getreten. Mit dem Gesetz soll vor allem die Terminvergabe für gesetzlich versicherte Patienten beschleunigt werden.

- Die TSS vermitteln Termine bei Haus- sowie Kinder- und Jugendärzten. Hierunter fallen auch Termine für Früherkennungsuntersuchungen im Kindesalter (U-Untersuchungen).  
Überweisung: Patienten, die sich wegen eines Termins beim Haus- oder Kinder- und Jugendarzt an die TSS wenden, benötigen keine Überweisung. Ohne Überweisung vermitteln die TSS ansonsten nur Termine bei Augenärzten und Gynäkologen sowie bei Psychotherapeuten, wenn es um das Erstgespräch im Rahmen der psychotherapeutischen Sprechstunde geht.  
Die Terminservicestellen unterstützen Versicherte bei der Suche nach einem dauerhaften Hausarzt oder Kinder- und Jugendarzt, der sie aufnimmt.
- Die Frist für die Terminvermittlung von psychotherapeutischen Akutbehandlungen beträgt statt vier nur noch zwei Wochen. Patienten benötigen weiterhin eine Bescheinigung auf PTV 11, dass eine Akutbehandlung erforderlich ist.

## Was leistet die Terminservicestelle der KVN?

Die Terminservicestelle unterstützt Patienten auf Wunsch dabei, binnen einer Woche einen Termin bei einem Haus- oder Facharzt bzw. Psychotherapeuten innerhalb von vier Wochen zu vereinbaren. Für psychotherapeutische Akutbehandlungen müssen Termine innerhalb von zwei Wochen vermittelt werden.

## Was leistet die Terminservicestelle der KVN nicht?

Über die Terminservicestelle erfolgt keine Vermittlung eines Wunschtermins bei einem bestimmten Arzt oder Psychotherapeuten ("Wunscharzt"/"Wunschtherapeut"). Patienten erhalten einen Termin bei einem Arzt/Therapeuten, der in dem jeweiligen Zeitraum freie Termine gemeldet hat. Dabei gilt eine Entfernung zu Haus- und allgemeinen Fachärzten, wie beispielsweise Haut-, Frauen-, oder Augenärzten, und Psychotherapeuten mit öffentlichen Verkehrsmitteln von bis zu einer halben Stunde als zumutbar. Bei spezialisierten Fachärzten, wie beispielsweise Fachinternisten oder Radiologen, gilt eine Stunde als zumutbar.

Die KVN empfiehlt daher, dass Patienten zuerst bei ihrem Wunscharzt/Wunschtherapeuten anfragen und versuchen, dort einen Termin zu vereinbaren, bevor Sie sich an die Terminservicestelle der KVN wenden.

Welche Fachärzte/Psychotherapeuten in der Nähe praktizieren, erfahren Patienten im Internet unter [www.arztauskunft-niedersachsen.de](http://www.arztauskunft-niedersachsen.de).

Die Terminservicestelle vermittelt nur Haus- und Facharzt-Termine sowie Termine beim Psychotherapeuten, nicht bei Zahnärzten oder bei Kieferorthopäden.

Die KVN bittet alle Patienten, gebuchte Termine, die nicht eingehalten werden können, rechtzeitig frei zu geben. Der Termin muss in der Arztpraxis abgesagt werden. Wenn Patienten den Termin absagen, ist die Terminservicestelle nicht verpflichtet, einen neuen Termin anzubieten. Ausnahme: Patienten sagen den Termin, den sie gerade erhalten haben, noch am gleichen Tag wieder ab. Dann kann ihnen die Terminservicestelle einen zweiten Termin anbieten.

Sollte die Terminservicestelle keinen Termin bei einem niedergelassenen Haus- oder Facharzt anbieten können, wird sie versuchen, auf von Krankenhäusern gemeldete Termine für ambulante Behandlungen zurückzugreifen. Voraussetzung ist allerdings, dass die Krankenhäuser auf demselben Wege Termine melden, wie es die niedergelassenen Fachärzte tun.

## Vermittlung von Facharztterminen

Auf der Überweisung zum Facharzt findet der Patient einen Code, der als Berechtigungsnachweis für eine schnelle Überweisung gilt. Diesen muss er für die telefonische Vermittlung bereithalten. Die Terminservicestelle sucht dann einen Behandlungstermin bei einem Facharzt.

Ausnahmen gelten für Termine bei Augenärzten, Frauenärzten - für diese ist keine Überweisung notwendig.

Die Terminservicestelle sollte erst in Anspruch genommen werden, wenn alle anderen Versuche, einen Termin zu bekommen, scheitern. Es gibt keine Termine bei Wunschärzten, zu Wunschzeiten oder in Wunschregionen.

## Vermittlung von Hausarztterminen sowie Kinderarztterminen

Für Termine bei Hausärzten und Kinder- und Jugendärzten ist keine Überweisung notwendig. Es werden auch Termine für Früherkennungsuntersuchungen (U-Untersuchungen) vermittelt.

## Vermittlung von Terminen bei Psychotherapeuten

Gesetzlich krankenversicherte Patienten können sich auch an die TSS wenden, wenn sie einen Termin für ein Erstgespräch in einer psychotherapeutischen Sprechstunde, für eine Akutbehandlung oder eine zeitnah erforderliche probatorische Sitzung benötigen. Kurz- und Langzeittherapien (Richtlinienpsychotherapie) sind von der Terminvermittlung ausgenommen.

Für die Vermittlung eines Erstgespräches ist eine Überweisung nicht erforderlich.

Für eine Terminvermittlung zur Akutbehandlung oder einer zeitnah erforderlichen probatorischen Sitzung ist Voraussetzung, dass die Patienten eine Psychotherapeutische Sprechstunde aufgesucht haben, und dass ein Therapeut im Befundbericht (PTV 11, individuelle Patienteninformation) eine Empfehlung für eine Akutbehandlung oder eine zeitnah erforderliche probatorische Sitzung ausgesprochen hat.

Jeder Patient bekommt also zum Abschluss der Psychotherapeutischen Sprechstunde eine individuelle Patienteninformation auf dem Formular PTV 11. Diese enthält einen Befundbericht mit Ergebnissen und Empfehlungen für das weitere Vorgehen.

Kreuzen Psychotherapeuten darauf an, dass eine ambulante Psychotherapie "zeitnah erforderlich" ist, hat der Patient Anspruch darauf, von der TSS innerhalb von vier Wochen einen Termin für eine probatorische Sitzung vermittelt zu bekommen.

Bei der Vermittlung von Terminen bei Psychotherapeuten gilt im Übrigen das Gleiche wie bei der Vermittlung von Arztterminen: Die Versicherten haben keinen Anspruch auf einen Wunschtherapeuten zu einem Wunschtermin in einer Wunschregion.

Die KVN empfiehlt daher, dass Patienten zuerst bei ihrem Wunschtherapeuten anfragen und versuchen, dort einen Termin zu vereinbaren, bevor Sie sich an die TSS der KVN wenden. Welche Psychotherapeuten in der Nähe praktizieren, erfahren Patienten im Internet unter [www.arztauskunft-niedersachsen.de](http://www.arztauskunft-niedersachsen.de)

## Downloads/Links

- [Datenschutzerklärung](#)
- [Infomaterial zur 116117 für Praxen](#)