

## Terminservicestelle auch unter 116117 erreichbar

Die Terminservicestelle der KVN vermittelt Termine bei Haus- und Fachärzten sowie Psychotherapeuten.

Zum 2. Januar 2020 ist sie unter der Telefonnummer 116117 zu erreichen. Die Terminservicestelle ist an sieben Tagen in der Woche und 24 Stunden am Tag erreichbar. Die alte Telefonnummer der Terminservicestelle (0511 56999793) entfällt.

**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.**

## 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 Erstgesprächs 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](#)