

Den Patientenservice 116117 nur in begründeten Verdachtsfällen kontaktieren

Dringender Appell der Kassenärztlichen Vereinigung Niedersachsen (KVN) zu COVID-19

Seit dem 2. Januar 2020 ist die Rufnummer 116117 (elf6elf7) die zentrale Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten im kassenärztlichen Bereitschaftsdienst. Wann sollten Patienten diese Nummer wählen? Bei Beschwerden, die zu einem Zeitpunkt auftreten, an dem die Praxen geschlossen sind, beispielsweise am Wochenende oder an einem Feiertag. Dabei muss es sich um Beschwerden handeln, mit denen Patienten normalerweise einen Arzt in einer Praxis aufsuchen würden. Zudem kann die Behandlung aus medizinischen Gründen nicht bis zum nächsten Tag warten.

Seit Anfang März 2020 hilft der Patientenservice unter der Rufnummer 116117 (elf6elf7) auch bei Verdacht auf eine Corona-Infektion. Wann sollten Patienten die Nummer wählen? Wenn sie eindeutige Symptome zeigen, Kontakt zu bereits angesteckten Patienten hatten oder aus den Hochrisikogebieten zurückgekehrt sind. Trifft mindestens einer dieser Fälle zu, sollen sich die Betroffenen außerhalb der Sprechstundenzeiten an die 116117 wenden, ansonsten telefonisch an ihren Hausarzt.

Aufgrund der aktuellen Entwicklung in Zusammenhang mit der Infektionskrankheit COVID-19 (Coronavirus) sind sowohl die technischen als auch die personellen Ressourcen des Patientenservices unter 116117 einer erheblichen Belastung ausgesetzt. Der Vorsitzende des Vorstandes der Kassenärztlichen Vereinigung Niedersachsen (KVN), Mark Barjenbruch, bittet in der angespannten Situation, dass nur jene Patientinnen und Patienten die 116117 wählen sollten, bei denen ein begründeter Verdachtsfall besteht, sich mit dem Coronavirus angesteckt zu haben oder sonstige ärztliche Hilfe benötigt wird.

In den vergangenen Tagen war der Patientenservice so stark ausgelastet, dass es zeitweise zu erheblichen Wartezeiten und sogar Gesprächsabbrüchen für die Anrufer gekommen ist. Allein am vergangenen Wochenende sind fast täglich 20.000 Anrufe aus Niedersachsen eingegangen. Eine Auswertung der Anrufe hat ergeben, dass die Steigerung der Anruferzahl hauptsächlich auf allgemeine Anfragen zum Thema COVID-19 (Coronavirus) zurückzuführen ist. Allgemeine Fragen über den Ausfall von Veranstaltungen oder Möglichkeiten einer Kinderbetreuung können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht beantworten.

Zusätzlich ist zu beachten, dass auch im Falle einer eingeschränkten Erreichbarkeit der 116117 die Leitungen des Rettungsdienstes 112 freizuhalten sind. Diese Rufnummer gilt ausschließlich für Patientinnen und Patienten in lebensbedrohlichen Situationen.