

SECHS ZIFFERN, VIEL SERVICE

116117: Die Nummer für Akutfälle und Termine

Das Angebot der 116117 wird ab dem 1. Januar 2020 deutlich ausgebaut. Das Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) fordert weitreichende Veränderungen und verfolgt dabei vor allem zwei Ziele: Die Notaufnahmen der Krankenhäuser sollen weiter entlastet und Patienten dorthin vermittelt werden, wo sie medizinisch am besten aufgehoben sind.



speziell geschulte Fachkräfte, die eine medizinische Ersteinschätzung vornehmen. Sie fragen die Anrufer gezielt nach ihren Beschwerden, um so die Dringlichkeit einer Behandlung einzuschätzen und Patienten in die richtige Versorgungsebene zu vermitteln.

SmED hilft bei Ersteinschätzung

Für die telefonische Ersteinschätzung kommt die Software „SmED“ (Strukturierte medizinische Ersteinschätzung in Deutschland) zum Einsatz. Diese unterstützt das Personal, die Beschwerden der Patienten und den Ernst der Lage einzuschätzen: Unterschieden wird in die Kategorien „lebensbedrohlicher Notfall“, „schnellstmögliche ärztliche Behandlung“, „ärztliche Behandlung binnen 24 Stunden“ und „ärztliche Behandlung später 24 Stunden“. Je nach Einordnung werden die Patienten in die richtige Versorgungsebene vermittelt: Rettungsdienst 112, Notaufnahme, ärztlicher Bereitschaftsdienst oder Arztpraxis. Das Prinzip: Wendet sich ein Patient mit Beschwerden an die 116117, leitet eine Fachkraft ihn mithilfe von SmED durch einen strukturierten Fragenkatalog. Dabei erkundigt sie sich neben den allgemeinen Patien-

tendaten und den aktuellen Beschwerden auch nach chronischen Krankheiten, Vorerkrankungen und Medikation. Das Ergebnis stellt dabei keine Diagnose dar, sondern gibt lediglich eine erste Einschätzung der Dringlichkeit des Falles (Triage). So kann SmED eine Empfehlung geben, wann der Patient zum Arzt muss, beziehungsweise welche Versorgungsebene die richtige für ihn ist.

Bislang ist unter der Nummer 116117 ausschließlich der ärztliche Bereitschaftsdienst der Kassenärztlichen Vereinigungen erreichbar. Die Nummer ist bisher also nur für diejenigen bestimmt, die außerhalb der Praxiszeiten starke Beschwerden haben und nicht bis zum nächsten Tag warten können.

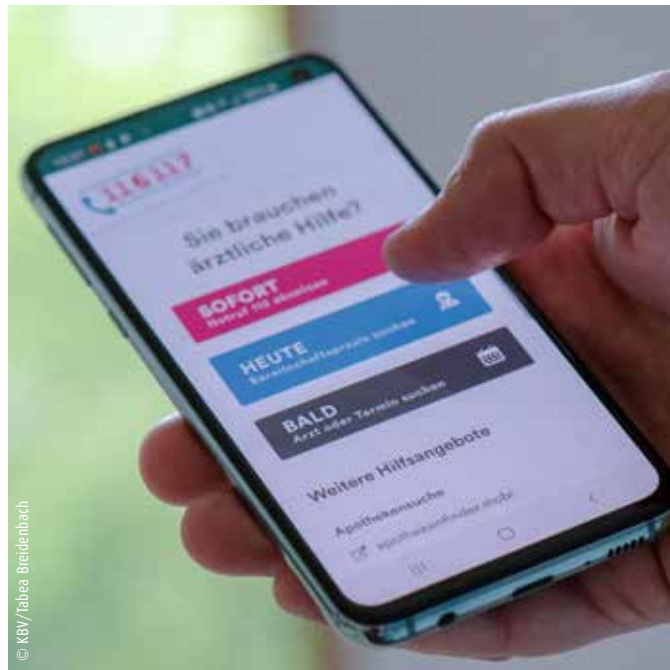
Für die Nummer wird sich zukünftig einiges ändern: Ab 2020 können Bürger deutschlandweit die Nummer 116117 rund um die Uhr wählen, wenn sie dringend ärztliche Hilfe benötigen. Gerade in akuten Krankheitssituationen ist es für viele Menschen schwierig einzuschätzen, welche Behandlung sie brauchen. Aus Angst, etwas Schlimmes zu haben, gehen sie häufig sofort in die Notaufnahmen der Krankenhäuser, obwohl es andere Angebote gibt. Für solche Fälle ist künftig die 116117 da: Am Telefon sitzen

tendaten und den aktuellen Beschwerden auch nach chronischen Krankheiten, Vorerkrankungen und Medikation. Das Ergebnis stellt dabei keine Diagnose dar, sondern gibt lediglich eine erste Einschätzung der Dringlichkeit des Falles (Triage). So kann SmED eine Empfehlung geben, wann der Patient zum Arzt muss, beziehungsweise welche Versorgungsebene die richtige für ihn ist.

Neue Möglichkeiten der Terminvereinbarung

Eine weitere Neuerung im Zuge des Ausbaus der 116117 ist die Verzahnung der Nummer mit den Terminservicestellen (TSS): Ab 1. Januar 2020 sind die TSS der KVen bundesweit ebenfalls über die 116117 erreichbar. Die KVen hatten die TSS bereits vor mehr als drei Jahren eingerichtet. Das Angebot war dafür gedacht, freie Termine an Patienten zu vermitteln, die eine Überweisung haben,

aber keinen Arzt finden. Dabei ging es zunächst nur um Termine bei Fachärzten, im April 2017 kamen die Vermittlung in die psychotherapeutische Sprechstunde sowie in Akutbehandlungen bei Psychotherapeuten hinzu. Seit Mai 2019 vermitteln die TSS auch Termine bei Haus- sowie Kinder- und Jugendärzten und helfen Versicherten dabei, dauerhaft einen Haus- oder Kinderarzt zu finden.



App hilft bei Terminen und der Terminvergabe

Seit September ergänzt eine Smartphone-App das Telefon- und Online-Angebot zur 116117. Mit der neuen App finden Patienten mit akuten gesundheitlichen Beschwerden jederzeit und von jedem Ort aus die passende medizinische Hilfe, beispielsweise Notdienstpraxen in ihrer Nähe. Die Nutzer können zwischen drei Dringlichkeitsstufen wählen. Wer auf „Sofort“ klickt, landet beim Notruf 112, der Nummer für lebensbedrohliche Notfälle. Der Button „Heute“ zeigt Notdienstpraxen an, die Patienten außerhalb der Sprechzeiten aufsuchen können, wenn sie dringend medizinische Hilfe brauchen, die Beschwerden aber nicht lebensbedrohlich sind. Weiterhin besteht die Möglichkeit, sich direkt mit der 116117 verbinden zu lassen. Wer den Button „Bald“ wählt, wird mit einer Arzt- und Psychotherapeutensuche sowie mit den Terminservicestellen verbunden, die bei der Vermittlung von Arztterminen helfen. Ab Anfang kommenden Jahres sollen Patienten über die App auch Praxen für eine Terminvereinbarung vermittelt bekommen (eTerminservice). Bis Ende 2020 sind weitere Funkti-



onen geplant. Die neue App, die die KV Telematik entwickelt hat, können Patienten im Play Store von Google und im App Store von Apple kostenfrei herunterladen.

Kampagne zur 116117

Schon jetzt ist die 116117 bundesweit gefragt: Fast acht Millionen Menschen rufen die Nummer pro Jahr an, wenn sie die Hilfe des ärztlichen Bereitschaftsdienst benötigen. Zu Hochzeiten sind es 6.000 Anrufe pro Stunde. Bei diesen Zahlen wird es mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht bleiben. Denn die 24-Stunden-Erreichbarkeit und das neue Terminangebot werden die Anzahl der Anrufe steigen lassen. Hinzu kommt, dass die Kassenärztliche Bundesvereinigung gemeinsam mit den Kassenärztlichen Vereinigungen die 116117 seit Ende August dieses Jahres mit einer deutschlandweiten Kampagne bewirbt und so die Bekanntheit der Nummer steigert.



Mehr zur Kampagne und den Werbemitteln erfahren Sie auf der Website 116117.de und auf Facebook sowie Twitter.

Info-Material zum ärztlichen Bereitschaftsdienst

Die KVSH wird die bisherigen Infokarten und Plakate zum ärztlichen Bereitschaftsdienst an das neue Kampagnenlayout „Elf 6 Elf 7“ anpassen. Diese können Sie demnächst unter www.ekvsh.de ▶ Praxis ▶ **Ärztlicher Bereitschaftsdienst** einsehen und bei Bedarf für Ihre Praxen bestellen.