

## Ärztlicher Bereitschaftsdienst

# Korrektur des Ansagetextes der Anrufbeantworter bei Abwesenheit des Vertragsarztes

Aus gegebenem Anlass möchten wir auf die Notwendigkeit hinweisen, dass der Hilfe suchende Patient im Falle der Abwesenheit der Vertragsärztin / des Vertragsarztes konkrete Informationen darüber erhält, wohin er sich zu welchem Zeitpunkt wenden kann. Fehlerhafte Informationen im Ansagetext des Praxisanrufbeantworters können nicht nur zu einer Irreführung bzw. Fehlleitung des Patienten beitragen, sondern unter Umständen auch disziplinarische Folgen nach sich ziehen. Ein Verweis auf die 116117 darf nur zu den nachfolgend benannten festgelegten Zeiten erfolgen:

### **Die Zeiten des organisierten, ärztlichen Bereitschaftsdienstes sind:**

Montag, Dienstag, Donnerstag 18.00 Uhr bis 08.00 Uhr am Folgetag

Mittwoch, Freitag 13.00 Uhr bis 08.00 Uhr am Folgetag

Sonnabend, Sonntag, Feiertag 08.00 Uhr bis 08.00 Uhr am Folgetag.

## Die richtige Ansage auf dem Anrufbeantworter

### **Fall 1: Sie unterbrechen an einem Praxistag den Betrieb Ihrer Praxis lediglich für einige Stunden (z. B. während der Mittagspause):**

Teilen Sie dem Patienten mit, wann die nächste Sprechstunde stattfindet und dass er sich in einer Notfallsituation an den Rettungsdienst unter der Nummer 112 wenden kann. Bitte an dieser Stelle keine Hinweise auf den ärztlichen Bereitschaftsdienst mit der 116117 aufnehmen. Ihrer Pflicht zur persönlichen Erreichbarkeit kommen Sie am einfachsten nach, indem Sie Ihre Mobilnummer angeben.

Beispiel:

*„Guten Tag. Sie sind mit dem Anrufbeantworter der Praxis XX verbunden. Sie rufen außerhalb unserer Sprechzeiten an. Wir sind ab XX Uhr wieder für Sie erreichbar. In dringenden Fällen erreichen Sie Herrn/Frau Dr. XX unter der Telefonnummer XX. In lebensbedrohlichen Situationen wenden Sie sich bitte direkt an die 112. Vielen Dank.“*

Ggf. mögliche Ergänzungen:

Hinweis auf Terminvergabe über die Praxiswebseite

- Rezeptbestellung über separate Leitung

## **Fall 2: Nach Beendigung Ihrer Nachmittagssprechstunde:**

Geben Sie auf dem Anrufbeantworter bitte Ihre Sprechzeiten an und verweisen Sie für Notfälle auf die Nummer des Rettungsdienstes 112. Geben Sie außerdem einen Hinweis auf die Telefonnummer 116117 mit den zutreffenden Zeiten.

Beispiel:

*„Guten Tag. Sie sind mit dem Anrufbeantworter der Praxis XX verbunden. Sie rufen außerhalb unserer Sprechzeiten an. Unsere Sprechzeiten sind XX. Der ärztliche Bereitschaftsdienst steht Ihnen montags, dienstags und donnerstags von 18.00 bis 08.00 Uhr am Folgetag, mittwochs und freitags von 13.00 bis 08.00 Uhr am Folgetag sowie sonnabends, sonntags und feiertags von 08.00 bis 08.00 Uhr unter der Telefonnummer 116117 zur Verfügung. In dringenden Notfällen wählen Sie bitte die Nummer des Rettungsdienstes 112.“*

## **Fall 3: Sie sind für längere Zeit an der Ausübung Ihrer Praxis gehindert (z. B. wegen Urlaub):**

In diesem Fall sind Sie verpflichtet, Ihre Vertretung mit einem oder mehreren Ärzten konkret abzusprechen. Auf dem Anrufbeantworter sollten daher Name und Sprechzeiten des Vertreters genannt werden, der dem Patienten dann absprachegemäß zur Verfügung steht. Ein Hinweis auf eine Vertretung durch „umliegende Praxen“ ist nicht zulässig. Weisen Sie zudem auf die Nummer des Rettungsdienstes 112 für Notfälle, sowie auf die Nummer 116117 unter Benennung der Bereitschaftszeiten hin:

Beispiel:

*„Guten Tag. Sie sind mit der Praxis XX verbunden. Wir befinden uns vom XX bis XX im Urlaub. Die Vertretung übernimmt die Praxis (Name, Anschrift, Telefonnummer), deren Sprechzeiten sind: XX. Den ärztlichen Bereitschaftsdienst erreichen Sie montags, dienstags und donnerstags von 18.00 bis 08.00 Uhr am Folgetag, mittwochs und freitags von 13.00 bis 08.00 Uhr am Folgetag sowie sonnabends, sonntags und feiertags von 08.00 bis 08.00 Uhr unter der Telefonnummer 116117. In dringenden Notfällen wählen Sie bitte die Nummer des Rettungsdienstes 112.“*

## **Fall 4: Von der KVSH beschlossene Brückentage**

Teilen Sie dem Patienten mit, dass Ihre Praxis über das Wochenende hinaus auch am Brücken- und Feiertag geschlossen bleibt. Verweisen Sie für Notfälle auf die Nummer des Rettungsdienstes 112. Geben Sie außerdem einen Hinweis auf die Telefonnummer 116117. Der ärztliche Bereitschaftsdienst ist auch am Brückentag wie an einem Sonn- bzw. Feiertag von 08:00 Uhr bis 08:00 Uhr am Folgetag erreichbar. **2023 sind das der 19. Mai 2023 (Freitag nach Christi Himmelfahrt), 2. Oktober 2023 (Montag vor dem Tag der Deutschen Einheit) sowie 30. Oktober 2023 (Montag vor dem Reformationstag).**

Beispiel:

*„Guten Tag. Sie sind mit dem Anrufbeantworter der Praxis XX verbunden. Unsere Praxis bleibt über das Wochenende, den Brückentag und den Feiertag geschlossen. In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an den ärztlichen Bereitschaftsdienst unter der Telefonnummer 116117. Dort erhalten Sie Auskunft zu den Öffnungszeiten der nächstgelegenen Anlaufpraxis oder eine Vermittlung zu einem ggf. erforderlichen Hausbesuch. In lebensbedrohlichen Fällen wenden Sie sich bitte direkt an die 112. Unsere Praxis ist ab XX wieder für Sie erreichbar.“*