

Vermittlung in richtige Versorgungsebene 116117 wird zur zentralen Servicenummer für Patienten

Bad Segeberg, 17.12.2019

Zum 1. Januar 2020 wird die Rufnummer 116117 (elf sechs, elf sieben) zu einer Telefon-Hotline mit neuem Service ausgebaut. Ab diesem Zeitpunkt ist die kostenlose Nummer täglich rund um die Uhr erreichbar und gilt nicht mehr nur für den ärztlichen Bereitschaftsdienst außerhalb der Praxisöffnungszeiten, sondern auch für die Terminservicestellen (TSS) der Kassenärztlichen Vereinigungen. Außerdem wird über die Nummer künftig mithilfe einer speziellen Software eine qualifizierte Ersteinschätzung erfolgen, welche medizinische Versorgungsebene für den Anrufer die richtige ist.

Nach wie vor suchen vor allem nachts und an den Wochenenden zu viele Patienten die Notaufnahmen der Krankenhäuser auf, die dort nicht hingehören. Sie beanspruchen dann Leistungen der Notaufnahmen, die eigentlich der Versorgung medizinischer Notfälle dienen. Künftig haben gesetzlich Versicherte eine effizientere Alternative: Die Nummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes 116117 wird von Januar an 24 Stunden am Tag und an sieben Tagen in der Woche erreichbar sein. Ihre Aufgabe: Patienten dorthin vermitteln, wo ihnen am besten geholfen werden kann – und so die Notaufnahmen entlasten.

Digitale Hilfe bei Ersteinschätzung

Am Telefon der 116117 sitzen speziell geschulte Fachkräfte, die eine medizinische Ersteinschätzung vornehmen. Die Disponenten in der Leitstelle der Kassenärztlichen Vereinigung Schleswig-Holstein (KVSH) fragen die Anrufer gezielt nach ihren Beschwerden, um so die Dringlichkeit einer Behandlung einzuschätzen und Patienten in die richtige Versorgungsebene zu vermitteln. Hierbei kommt die Software SmED (Strukturierte medizinische Ersteinschätzung in Deutschland) zum Einsatz. Das System unterstützt die Disponenten mit digitalen Fragebögen, direkten Auswertungen und Handlungsempfehlungen. So können die Fachkräfte anhand der angegebenen Beschwerden am Ende des Gesprächs über Zeit und Ort der Behandlung entscheiden. Braucht der Patient sofort Hilfe oder reicht eine Versorgung innerhalb der nächsten Stunden oder auch am nächsten Tag? Ist der Patient beim Hausarzt, Facharzt oder Bereitschaftsdienst am besten aufgehoben? Muss er in die Notaufnahme eines Krankenhauses oder braucht er sogar den Rettungsdienst? All diese Fragen beantworten die 116117-Mitarbeiter. Sie vermitteln auch kurzfristig Arzttermine, wenn sich ein Anrufer noch am selben Tag beispielsweise bei einem Hausarzt, Orthopäden oder Augenarzt vorstellen soll. Neben dem Einsatz in der Leitstelle testet die KVSH die neue Software in den Anlaufpraxen des Bereitschaftsdienstes im Städtischen Krankenhaus in Kiel und am UKSH in Lübeck.

Natürlich wird am Telefon keine Diagnose gestellt. „Patienten erhalten aber eine medizinische Ersteinschätzung und einen Rat, an wen sie sich mit welcher Dringlichkeit wenden sollen“, sagte Dr. Monika Schliffke, Vorstandsvorsitzende der KVSH. Gleichzeitig bat Schliffke um Verständnis, sollte zum Start des neuen Angebots und in der Zeit danach nicht gleich alles reibungslos funktionieren. „Wir haben die Zahl unserer Mitarbeiter in der Telefonzentrale fast verdoppelt und werden den Auftrag aus dem Terminservice- und Versorgungsgesetz gut vorbereitet und fristgerecht umsetzen. Aber auch in der Leitstelle und bei unseren Ärzten sowie Psychotherapeuten muss sich der Umgang mit dem neuen Vermittlungssystem erst einmal einspielen“, betonte Schliffke.

Telefonische Praxisvermittlung

Nicht nur in akuten Krankheitsfällen können Bürger in Zukunft die 116117 wählen: Ab 1. Januar erreichen sie dort bundesweit auch die Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen. Diese wurden vor drei Jahren eingerichtet und unterstützen Patienten bei der Suche nach einem Arzttermin – vor allem Patienten mit einer Überweisung, aber eben nicht ausschließlich. Beispielsweise ist für einen Termin beim Gynäkologen und beim Augenarzt keine Überweisung nötig. Zu den Aufgaben der TSS gehört auch die Vermittlung in eine psychotherapeutische Sprechstunde.

Mehr Service auch online

Die Terminservicestelle der KVSH unterstützt Patienten bei der Terminvereinbarung mit einer Arzt- oder Psychotherapiepraxis nicht nur telefonisch. Gesetzlich Krankenversicherte können dafür künftig auch die Online-Plattform www.eterminservice.de oder die 116117-App nutzen. Der Ablauf ist der gleiche wie am Telefon: Patienten geben online den Vermittlungscode auf ihrer Überweisung ein bzw. bekommen für bestimmte Fachgruppen auch ohne Überweisung eine Praxis angezeigt, mit der sie direkt einen Termin vereinbaren können.

In lebensbedrohlichen Situationen können sich Nutzer über die App auch direkt mit dem Rettungsdienst unter der Notrufnummer 112 verbinden lassen und außerdem auf die bundesweite Arztsuche zugreifen. Im Laufe des kommenden Jahres soll auch eine für Patienten adaptierte Version von SmED über die App nutzbar sein.

Die offizielle Website zur 116117: www.116117.de

Bitte beachten Sie für Ihre Berichterstattung auch das beigefügte Pressestatement von Dr. Thomas Maurer, Vorsitzender des Hausärzteverbandes Schleswig-Holstein.