



Terminservicestelle: Vermittlung von Arzt-Terminen aller Fachrichtungen

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

gesetzlich Krankenversicherte haben Anspruch auf die Vermittlung von Terminen zu Ärzten aller Fachrichtungen durch die Terminservicestelle, in nachweislich dringenden Fällen innerhalb von 4 Wochen.



Voraussetzung:

- Ihr Arzt attestiert Ihnen einen dringenden Bedarf für eine fachärztliche Weiterbehandlung und kennzeichnet Ihre Überweisung mit einem entsprechenden Vermittlungscode.
- Für folgende Arztgruppen benötigen Sie keine Überweisung, um den Terminservice in Anspruch zu nehmen: Augenärzte, Frauenärzte, Hausärzte, Kinder + und Jugendärzte (inkl. Terminen für die sogenannten U-Untersuchungen).



So funktioniert die Terminvermittlung:

- Sie erreichen die Terminservicestelle rund um die Uhr unter der Telefonnummer des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes **116117** oder über ein Online-Kontaktformular: www.kvberlin.de/terminservicestelle_anfrage.
- Außerdem haben die Patientinnen und Patienten nun auch die Möglichkeit dazu, die meisten Termine unter www.eterminservice.de eigenständig zu buchen.
- Halten Sie bitte Ihre Überweisung bereit, die Mitarbeiter der Terminservicestelle benötigen für die Bearbeitung Ihrer Anfrage den dort vermerkten zwölfstelligen Code.
 - Der Terminservice bietet Ihnen innerhalb einer Woche einen Behandlungstermin bei einem Facharzt an. Die Wartezeit zwischen Ihrem Anruf und Ihrem Termin beträgt maximal vier Wochen.
 - **Ausnahme:** Die Pflicht zur Vermittlung eines Behandlungstermins innerhalb von 4 Wochen gilt nicht bei Routineuntersuchungen und Behandlung von Bagatellerkrankungen (verschiebbare Untersuchungen).
- Wenn Sie einen Termin wieder absagen müssen, teilen Sie dies bitte der betroffenen Praxis und auch der Terminservicestelle mit. Diese ist dann nicht verpflichtet, Ihnen einen neuen Termin anzubieten.
 - **Ausnahme:** Wenn Sie einen erhaltenen Termin direkt am gleichen Tag wieder absagen, kann Ihnen ein zweiter Termin angeboten werden.
- Sollte die Terminservicestelle keinen Termin bei einem niedergelassenen Arzt anbieten können, vermittelt sie Ihnen einen ambulanten Behandlungstermin in einem Krankenhaus.



Bitte beachten Sie:

- Über die Terminservicestelle erfolgt keine Vermittlung eines Wunschtermins bei einem bestimmten Arzt („Wunscharzt“). Sie erhalten einen Termin bei einem Arzt, der in dem jeweiligen Zeitraum freie Termine hat.
 - Es ist deshalb möglich, dass mit dem vermittelten Termin auch eine weitere Anfahrt für Sie von Ihrem Wohnort zum Arzt verbunden ist. Nach den gesetzlichen Vorgaben ist annähernd jede Wegstrecke innerhalb Berlins als Entfernung „zumutbar“.
 - Es empfiehlt sich daher, dass Sie zuerst bei Ihrem Wunscharzt anfragen und versuchen, dort einen Termin zu vereinbaren, bevor Sie sich an den Terminservice wenden.
 - Ärzte in Ihrer Nähe finden Sie über unsere Arztsuche im Internet: www.kvberlin.de > **Arztsuche**.
- Der Terminservice vermittelt keine Termine bei Zahnärzten oder bei Kieferorthopäden.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Kassenärztliche Vereinigung Berlin