



Terminservicestelle der KV Berlin

# Persönlicher Service für Patienten



Foto: KV Berlin

**Die Zahlen sprechen für sich: 2017 griffen rund 25.000 Personen zum Telefon, um die Terminservicestelle (TSS) der Kassenärztlichen Vereinigung (KV) Berlin zu erreichen. Die TSS vermittelt Patienten unter definierten Voraussetzungen einen Termin bei einem Facharzt oder Psychotherapeuten – und das innerhalb von vier Wochen. Damit das funktioniert, muss der Service nicht nur für Patienten, sondern auch für die KV-Mitglieder großgeschrieben werden.**

Sechs Monate Wartezeit, um ein auffälliges Muttermal von einem Dermatologen untersuchen zu lassen? Welche Wartezeit für einen Facharzttermin für den Patienten zumutbar ist, das wurde im Sommer 2015 im Gesetz zur Stärkung der Versorgung in der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV-VSG) festgeschrieben. Das Ergebnis: Die im Januar 2016 eingerichteten Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen müssen dem Patienten innerhalb einer Woche einen Behandlungstermin vermitteln, der in den darauf liegenden vier Wochen stattfindet.

Das ist der KV Berlin bisher erfolgreich gelungen. Doch es muss ein differenzierter Blick auf die Zahlen geworfen werden. Die oben genannten 25.000 Personen, die die Hotline der TSS gewählt haben, sind nicht mit den tatsächlich vermittelten Terminen gleichzuset-

zen. „Viele Anrufer melden sich bei uns mit allgemeinen Fragen oder wissen zunächst nicht, dass sie einen dringlich gekennzeichneten Überweisungsschein benötigen, um vermittelt zu werden“, erklärt Claudia Blum, eine der Mitarbeiterinnen in der Terminservicestelle. Das bedeutet, von 25.000 Kontakten hatten 11.388 Patienten einen berechtigten Vermittlungswunsch: eine Überweisung mit Dringlichkeitscode oder, bei Terminen zu Frauenärzten, Augenärzten und zur psychotherapeutischen Sprechstunde, auch ohne Überweisung. „Diese Terminwünsche konnten zu 100 Prozent vermittelt werden“, so Dr. Burkhard Ruppert, stellvertretender Vorsitzender der KV Berlin.

## **Bedingung zur Vermittlung: Überweisung mit Code**

Die Überweisung mit entsprechender Codierung – die Codes werden durch die KV Berlin an die Praxen verschickt – bekommen die Patienten vom überweisenden Haus- oder Facharzt, wenn dieser den notwendigen dringlichen Behandlungsbedarf bei einem Facharzt feststellt. Dabei gilt, dass der Patient keinen Anspruch auf einen Termin bei einem bestimmten Wunsch-Psychotherapeuten oder Wunsch-Arzt hat. Bei der Entfernung des Wohnortes zum Facharzt gibt der Gesetzgeber vor, die Strecke solle für den Patienten „zumutbar“ sein. Die Mitarbeite-

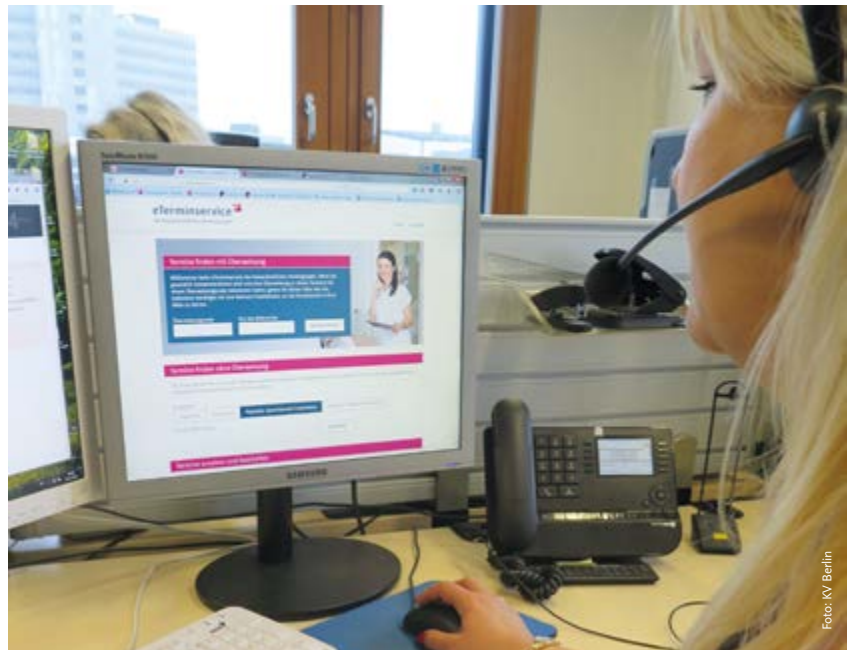


Fortsetzung von Seite 19

rinnen der Terminservicestelle versuchen dennoch, so gut wie möglich auf die individuellen Umstände der Patienten einzugehen. „Zunächst suchen wir für den Patienten den schnellstmöglichen Termin“, erklärt Claudia Blum. „Danach suchen wir vorerst in Wohnortnähe des Patienten. Manche Patienten möchten lieber schnell einen Termin und nehmen auch einen Weg quer durch Berlin dankend entgegen. Bei anderen, zum Beispiel gerade bei älteren Patienten, achten wir darauf, ihnen einen Termin bei einem Arzt ohne langen Anfahrtsweg anbieten zu können.“

#### Große Nachfrage unter anderem für Termine bei Neurologen

Besonders nachgefragt sind Termine bei Neurologen, Gastroenterologen, Kardiologen, Psychiatern und Radiologen. Die Vermittlung von Terminen zur psychotherapeutischen Versorgung war zunächst nicht Bestandteil des Versorgungsauftrages. Mit Inkrafttreten der geänderten Psychotherapie-Richtlinie zum 1. April 2017 vermittelt die TSS seit zehn Monaten nun auch



Mit dem vom Arzt übermittelten Überweisungscode können die Mitarbeiterinnen über den eTerminservice freie Facharzttermine für den Patienten auswählen.

Termine für ein Erstgespräch im Rahmen der psychotherapeutischen Sprechstunde und gegebenenfalls zur Akutbehandlung. In der psychotherapeutischen Sprechstunde wird abgeklärt, ob beim Patienten ein Verdacht auf eine psychische Erkrankung vorliegt und ob der Patient eine Psychotherapie benötigt. Für dieses Erstgespräch bedarf es keiner Überweisung zur Terminvermittlung. Soll darüber hinaus die Terminvermittlung zur Akutbehandlung erfolgen, muss ein Befundbericht des Psychotherapeuten vorliegen, in dem die Akutbehandlung ausdrücklich empfohlen wird. Den Befundbericht („Individuelle

Patienteninformation zur ambulanten Psychotherapeutischen Sprechstunde“ / PTV 11) erhält der Patient vom Psychotherapeuten nach den Gesprächen im Rahmen der psychotherapeutischen Sprechstunde. Sollte der Psychotherapeut, der die psychotherapeutische Sprechstunde durchgeführt hat, keine Kapazitäten für eine zeitnahe Akutbehandlung frei haben, so wird der Patient erneut zur Terminvermittlung an die TSS verwiesen. **Wichtig für die Psychotherapeuten:** Die psychotherapeutischen Sprechstunden und Akutbehandlungen, die von der Terminservicestelle vermittelt werden, sind unabhängig vom Richtlini-

## So melden Sie als Facharzt und Psychotherapeut Termine an die Terminservicestelle:

- **Online:** Über den eTerminservice (eTS), der zentralen Webanwendung der TSS, können Sie Ihre Termine eigenständig und flexibel melden. Sie erreichen den eTerminservice über Ihren Zugang im Online-Portal der KV Berlin.
- **Manuell:** Die TSS nimmt Ihre freien Termine auch manuell entgegen, um sie dann entsprechend in den eTS einzutragen. Die Meldebögen finden Sie hier im Artikel und auf der Website unter [www.kvberlin.de](http://www.kvberlin.de) > Für die Praxis > Termin-Service. Die ausgefüllten Bögen schicken Sie dann bitte per Mail an [terminservice@kvberlin.de](mailto:terminservice@kvberlin.de) oder per Fax an 030 / 31003 50900.



entherapieverfahren, auf das der jeweilige Psychotherapeut spezialisiert ist.

### Beschluss des Bundesschiedsamtes nach Forderung des GKV

Laut Beschluss des Bundesschiedsamtes vom 7. November 2017 sollen sich Patienten zukünftig auch für die Vermittlung zur Probatorik an die Terminservicestellen wenden können. Damit ist das Schiedsamt der Forderung des GKV-Spitzenverbandes gefolgt, der darauf gedrängt hat, dass die Terminservicestellen auch Termine zu probatorischen Sitzungen vermitteln. Voraussetzung zur Umsetzung des Beschlusses ist jedoch die Anpassung der Psychotherapievereinbarung (Anpassung PTV 11). Die Kassenärztliche Bundesvereinigung prüft aktuell, mit politischer Unterstützung der Kassenärztlichen Vereinigungen, eine Klage gegen diesen Beschluss. So hat die Vertreterversammlung der KV Berlin in ihrer Sitzung vom 16. November 2017 eine Resolution verabschiedet, in der begründet wird, warum sich die KV Berlin gegen diesen Schiedsspruch ausspricht: „Eine Vermittlung von probatorischen Sitzungen über die TSS kann nur erfolgen, wenn sich auch zeitnah eine Richtlinienpsychotherapie anschließen kann. Bei einer Richtlinienpsychotherapie handelt es sich in aller Regel um eine längerfristige zeitintensive Behandlung, das heißt über viele Wochen bis Monate oder Jahre zu erbringende regelmäßige Leistungen. Die Indikation dafür und die Passung zwischen Psychotherapeut, Patient und Therapieverfahren sind hier von zentraler Bedeutung. Daher kann eine Zwangsvermittlung durch die Terminservicestelle nicht sinnvoll sein. Sie wäre vor allem nicht patientengerecht.“ (Auszug aus der Resolution; die vollständige Version finden Sie unter [www.kvberlin.de](http://www.kvberlin.de) > Über uns > Vertreterversammlung)

### Vermittlung Psychotherapeutischer Leistungen: von null auf eins

Dass der Bedarf an psychotherapeutischen Leistungen groß ist, spiegelt sich in den Zahlen der Jahresstatistik der TSS wider. Als nachgefragte Fachgruppe sind die Psychotherapeuten sofort auf Platz eins eingestiegen: 5.524 Termine (5.386 Erstgespräche und 323 Akutbehandlungen) wurden 2017 vermittelt. Die Anzahl der Facharztterminbuchungen, über alle weiteren Facharztgruppen hinweg, lag bei

5.679. Die Gesamtanzahl der vermittelten Facharzttermine im Jahr 2016, als das neue psychotherapeutische Leistungsspektrum noch nicht in die TSS eingebunden war, betrug 5.799. Das Volumen an Anfragen hat sich also 2017 allein durch die Aufnahme der Vermittlung psychotherapeutischer Leistungen beinahe verdoppelt.

Dadurch kann es, in Verbindung mit zahlreichen Anrufern, die die TSS kontaktieren, aber keinen gesetzlichen Vermittlungsanspruch haben, dazu kommen, dass zu

Anzeige

Fotolia.com | © voren1



## NOW I KNOW HOW THE BUNNY RUNS.

»Jetzt weiß ich, wie der Hase läuft.«

medatixx weiß, wie's geht.

Weil wir wissen, wie der Hase läuft, haben wir die innovative Praxissoftware medatixx entwickelt. Mit moderner Oberfläche, mit übersichtlichem Dashboard und vor allem mit dem Renner „Selbst-Update“. Gehen Sie mit der Zeit. Gehen Sie mit medatixx. Testen Sie die neue Praxissoftware jetzt 90 Tage kostenfrei. Download unter ...

[alles-bestens.medatixx.de](http://alles-bestens.medatixx.de)



Praxissoftware  
medatixx

Spitzenzeiten alle Leitungen besetzt sind oder die Verbindung auch einmal abreißt. „Im Einzelfall kann es zu Einschränkungen in der Erreichbarkeit kommen, allerdings sollte daraus nicht gleich geschlossen werden, dass die TSS der KV Berlin insgesamt schlecht erreichbar ist“, bezieht sich Dr. Burkhard Ruppert auf die Kritik der Patientenbeauftragten der Bundesregierung, Ingrid Fischbach. Diese hatte im Dezember 2017 bundesweite Testanrufe (nach eigenen Angaben eine nicht repräsentative Erhebung) bei den Terminservicestellen der Kassenärztlichen Vereinigungen durchführen lassen und bescheinigte der KV Berlin eine schlechte Erreichbarkeit. Im November 2017 hatte die KV Berlin die Erreichbarkeit der TSS von fünf auf sechs Stunden täglich erhöht und durch eine Erweiterung der Telefonanlage um zusätzliche Funktionen verbessert. Mit längerem Bestehen und der damit steigenden Bekanntheit der Terminservicestelle bei den Berliner Bürgern werden die Terminanfragen wahrscheinlich weiter steigen. Damit nimmt auch der Bedarf

an zu meldenden Terminen zu. Da die Terminmeldungen für die Fachärzte und Psychotherapeuten nicht verpflichtend sind – und das soll auch so beibehalten werden – ist die freiwillige Meldung essenziell für die erfolgreiche Arbeit der TSS.

#### **Auf die Fachärzte und Psychotherapeuten kommt es an**

Die KV Berlin bittet daher regelmäßig alle Fachärzte und Psychotherapeuten, ihre freien Termine im Voraus zu melden. Die Termine können frei gewählt werden, denn genauso wie die TSS nicht zum Wunscharzt oder -psychotherapeuten vermittelt, vermittelt sie auch keine Wunschtermine. „Die Fachärzte und Psychotherapeuten handhaben die Terminmeldung ganz unterschiedlich“, so Klaus Hendel, der Leiter der Terminservicestelle. „Manche geben ihre freien Termine gleich für ein ganzes Jahr an, manche für einen Monat, quartalsweise oder Serientermine für ein Halbjahr. Aber auch über gemeldete Einzeltermine sind wir jederzeit dankbar.“

Bitte beachten Sie, bei den Terminmeldungen unbedingt Urlaubs- und sonstige Schließzeiten der Praxis rechtzeitig den Mitarbeitern der TSS mitzuteilen. Die Mitarbeiterinnen geben nicht nur – sofern Fachärzte und Psychotherapeuten ihre Termine nicht selbst über den eTerminservice online einstellen – Terminmeldungen ein und telefonieren mit den Patienten, sie sind auch Ansprechpartner für Fachärzte und Psychotherapeuten, akquirieren Termine oder halten Rücksprache, wenn zum Beispiel der Meldebogen nicht vollständig ausgefüllt ist. Übrigens: Wenn Sie als Facharzt oder Psychotherapeut in der TSS anrufen, werden Sie automatisch vorgeschaltet, um möglichst schnell eine Mitarbeiterin sprechen zu können. Ein enger Kontakt und eine gute Kommunikation zwischen der TSS und den Mitgliedern der KV sind Grundlage für eine gemeinsame erfolgreiche Arbeit der TSS, denn „wir können immer nur so gut sein, wie uns die regelmäßigen Terminmeldungen erreichen“, gibt Klaus Hendel mit auf den Weg.

vel

## Die „Top 5“ der nachgefragten Facharztgruppen

	2016	Patient vermittelt	Allgemeine Anfragen	2017	Patient vermittelt	Allgemeine Anfragen
Gewünschte Facharztgruppe	Neurologie	1.135	334	Psychotherapie (Kinder, Jugendliche, Erwachsene)	5.386	3.108
	Kardiologie	801	207	Neurologie	970	500
	Gastroenterologie	780	248	Gastroenterologie	905	378
	Psychiatrie	740	169	Psychiatrie	804	175
	Radiologie	512	348	Kardiologie	720	428

## Der Überweisungscode

Als überweisender Arzt bitten wir Sie zu beachten, dass nur Überweisungscode, die Ihnen durch die KV Berlin zugestellt wurden, gelten. Eigene Vermerke auf Überweisungsscheinen können durch die Mitarbeiter der Terminservicestelle nicht berücksichtigt werden, da der Zugang zur Terminbuchung in der eTS-Anwendung ausschließlich mit dem Dringlichkeitscode möglich ist.

Für folgende Facharzttermine werden weder eine Überweisung noch ein Dringlichkeitscode benötigt:

- Augenarzt
- Frauenarzt
- Psychotherapeutische Sprechstunde
- Psychotherapeutische Akutbehandlung

## So funktioniert der Terminservice der Kassenärztlichen Vereinigungen:

