

Der Patientenservice 116117 der KV Berlin ist rund um die Uhr erreichbar – kostenlos für alle gesetzlich Versicherten!

Achtung: Für Notfälle und in lebensbedrohlichen Situationen rufen Sie den Rettungsdienst mit der Nummer 112. Wenn die Leitstelle der KV einen lebensbedrohlichen Fall feststellt, informiert sie direkt den Rettungsdienst.

Mir geht's nicht gut. Was kann ich tun?

Starten Sie das Patienten-Navi der 116117 für eine medizinische Selbsteinschätzung ihrer Beschwerden:

[Patienten-Navi 116117](#)

Buchen Sie Ihren Termin selbst - rund um die Uhr

[Termine online buchen - 116117](#)
[Terminservice](#)

Die richtige Nummer im richtigen Moment

[Wann wähle ich die 116117 oder die 112?](#)

Wann wähle ich die 116117?

Die Faustregel lautet: Handelt es sich um eine Erkrankung, mit der Sie normalerweise einen niedergelassenen Arzt in der Praxis aufsuchen würden, aber die Behandlung aus medizinischen Gründen nicht bis zum nächsten Tag warten kann, dann ist der Ärztliche Bereitschaftsdienst zuständig. Dies ist zum Beispiel bei einer Grippe, Fieber oder Erbrechen der Fall.

116117 - Wer geht ans Telefon?

Medizinisch ausgebildetes Personal in der KV Leitstelle nimmt Ihren Anruf rund um die Uhr (24/7) entgegen.

Wie läuft das Telefonat ab?

Ihre Beschwerden werden anhand eines standardisierten medizinischen Ersteinschätzungsverfahrens bewertet. Um sie bestmöglich in die erforderliche ärztliche Versorgung weiterleiten zu können, müssen Sie daher zunächst einige Fragen beantworten. Bitte halten sie für den Anruf diese Informationen bereit:

- Name und Vorname
- Ort, Postleitzahl, Straße, Hausnummer (ggf. Vorder-/Hinterhaus, Etage)
- Telefonnummer (für mögliche Rückrufe)
- Wer hat Beschwerden?
- Wie alt ist die Person?
- Welche Beschwerden liegen vor?

Nach der Einschätzung Ihres gesundheitlichen Zustands werden Sie an genau die richtige Adresse verwiesen: an eine dienstbereite Praxis oder eine Notdienstpraxis an einem Berliner Krankenhaus. Oder Sie werden zu einer ärztlichen Telefonberatung weitergeleitet. Für Personen, die nicht selbst eine Praxis aufsuchen können, wird gegebenenfalls ein fahrender ärztlicher Hausbesuchsdienst gerufen.

Diese medizinische Versorgung bietet die 116117

Der telefonische Beratungsdienst

Unter der Nummer 116117 erhalten Patientinnen und Patienten rund um die Uhr in dringenden Fällen kompetenten ärztlichen Rat. Im Gespräch kann die Beratungsärztin oder der Beratungsarzt zum Beispiel klären, ob ein Hausbesuch notwendig ist oder gar den Rettungsdienst der Feuerwehr alarmieren. Die telefonische Auskunft ist kostenfrei.

Notdienstpraxen der KV Berlin

In sprechstundenfreien Zeiten bieten die KV-Notdienstpraxen ambulante ärztliche Versorgung. Versicherte können sich in Notfällen an diese Praxen wenden und damit auch die Rettungsstellen der Krankenhäuser entlasten. Die KV Berlin betreibt KV Notdienstpraxen für Erwachsene sowie KV-Notdienstpraxen für Kinder und Jugendliche. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Der fahrende Hausbesuchsdienst

Der fahrende ärztliche Hausbesuchsdienst der KV Berlin ist rund um die Uhr im Einsatz – für gesetzlich und privat Versicherte. Sie erkennen ihn an den einheitlich gestalteten Fahrzeugen in Magenta-Hellblau-Weiß und der Aufschrift „116117“.

Der fahrende ärztliche Hausbesuchsdienst versorgt:

- Patient:innen, die wegen der Schwere ihrer Erkrankung keine Praxis aufsuchen können.
- Patient:innen, die nachts, am Wochenende oder an Feiertagen dringend medizinische Hilfe benötigen.
- Rund 320 Ärzt:innen – fast allesamt Praktische Ärzt:innen, Allgemeinmediziner:innen oder Internist:innen – beteiligen sich an dem bereits 1968 gegründeten Hausbesuchsdienst. Sie durchlaufen regelmäßige Qualitätssicherungskurse zur Notfallmedizin. Sie besuchen pro Werktag durchschnittlich 400 Erkrankte zu Hause, an Wochenenden rund 700. Ihren Einsatzort erhalten sie per Funk von der Leitstelle der KV Berlin.

Die Kosten der Behandlung übernehmen die gesetzlichen und privaten Krankenkassen (hier abhängig vom Vertrag und Selbstbehalt).

Terminservice

Die Terminservicestelle (TSS) der KV Berlin unterstützt Sie bei der Suche nach einem schnellen Termin für einen Arzt oder einen Psychotherapeuten (psychotherapeutische Sprechstunde, Akutbehandlung und erste Probesitzungen (Probatorik). Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Kontakte für Patienten

Wann hilft die KV Berlin?

[Terminservice](#)

[Weitere Informationen und Termine](#)

[buchen](#)



BERLIN

Kassenärztliche Vereinigung

Berlin

Masurenallee 6A

14057 Berlin

[030 / 31 003-0](#)

[030 / 31 003-380](#)

[Kontakt](#)