

Alles Gute.



Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Der Vorstand

Albstadtweg 11
70567 Stuttgart

Telefon 0711 7875-0
info@kvbawue.de
22. Mai 2015

KVBW · Postfach 80 06 08 · 70506 Stuttgart

An alle für den Service der Schnellinformation
angemeldeten Ärzte der KV Baden-Württemberg

Einführung der Rufnummer 116 117 für den ärztlichen Bereitschaftsdienst

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 27. Mai 2015 wird die bundesweite Rufnummer für den ärztlichen Bereitschaftsdienst 116 117 in Baden-Württemberg eingeführt. Zusätzlich zu den Informationen im Rundschreiben haben wir Ihnen nochmal die wichtigsten Informationen in einer FAQ-Liste zusammengestellt (siehe Anlage).

Die 116 117 ist ausschließlich für den allgemeinärztlichen Bereitschaftsdienst die einheitliche Rufnummer und wird von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) zur Verfügung gestellt. Die Nummer funktioniert ohne Vorwahl, gilt deutschlandweit und ist für den Anrufer kostenlos - egal ob sie aus dem Festnetz oder von einem Mobiltelefon angerufen wird. Sofern es in Ihrer Region bisher schon fachärztliche Bereitschaftsdienste gibt (Kinder / HNO / Augen) sind die Rufnummern dafür auch weiterhin erreichbar. Falls es noch keine Rufnummern gab, werden wir Ihnen die neuen Rufnummern via BD-Online-Nachricht mitteilen und auf der Homepage unter „Top-Themen“ hinterlegen.

Für Rückfragen stehen Ihnen die Mitarbeiter/Innen im Sachgebiet Notfalldienst/-praxen gerne zur Verfügung:

BD Freiburg: Tel.: 0761/884-4011
BD Karlsruhe: Tel.: 0721/5961-1011
Per E-Mail: notfalldienst@kvbawue.de

BD Reutlingen: Tel.: 07121/917-2011
BD Stuttgart: Tel.: 0711/7875-3011

Mit freundlichen Grüßen

Dipl.-Betrw. (FH) Tobias Binder
Projektleiter „Einführung 116 117 in BW“

FAQ zur neuen Rufnummer 116 117 für den Allgemeinärztlichen Bereitschaftsdienst

Wie muss ich – im allgemeinärztlichen Dienst – meinen Anrufbeantworter besprechen?

Bitte verweisen Sie bis zum 27.5. auf die bisher gültigen Rufnummern. Ab dem 27.5. können Sie zu den Bereitschaftsdienstzeiten auf die 116 117 verweisen. Hier ein Mustertext:

„In dringenden Fällen erreichen Sie den ärztlichen Bereitschaftsdienst kostenfrei aus allen Netzen unter der Telefonnummer 116 117. Ich wiederhole 116 117. In dringenden, lebensbedrohlichen Fällen rufen Sie bitte die Rettungsleitstelle unter der Rufnummer 112 an. Ihr Anruf wird nicht weitergeleitet. Vielen Dank. Auf Wiederhören.“

Wichtig: Ein Hinweis auf die 116 117 ist ausschließlich zu den Zeiten des organisierten ärztlichen Bereitschaftsdienstes zulässig. In der Mittagspause, bei Urlauben oder sonstigen Abwesenheitszeiten ist ein Hinweis auf die 116 117 nicht zulässig, sondern hier ist eine individuelle Bandansage mit Angabe der Praxisvertreter notwendig.

Gilt die 116 117 auch für die fachärztlichen Dienste?

Nein. Die 116 117 ist ausschließlich für den allgemeinärztlichen Bereitschaftsdienst die einheitliche Rufnummer

Wie muss ich – im fachärztlichen Dienst - meinen Anrufbeantworter besprechen?

Falls in Ihrer Region ein fachärztlicher Dienst Ihrer Fachgruppe existiert, verweisen Sie bitte auf die Rufnummer dieses Dienstes und nicht auf die 116 117. Die Nummer erfahren Sie über Ihren regionalen Notfalldienst- oder Notfallpraxisbeauftragten. Zudem können Sie die Rufnummern auch der Homepage der KVBW entnehmen: www.kvbawue.de

Gilt die 116 117 landesweit?

JA!! Die Nummer ist überall ab 27.5. frei geschaltet und für den Patienten erreichbar.

In manchen Notfalldienstbereichen erfolgt die dahinter liegende Vermittlung der Hausbesuche allerdings noch nicht über die DRK-Leitstellen – hier bleiben vorerst die bisher etablierten Vermittlungsstrukturen erhalten.

Was passiert, wenn Patienten vor dem 27.5. die 116 117 wählen?

Der Patient hört eine Bandansage „Dieser Dienst ist für Ihre Region noch nicht verfügbar“.

Was passiert, wenn Patienten nach dem 27.5. die „alte“ Rufnummer für den Bereitschaftsdienst wählen?

Der Patient hört eine Bandansage „„Herzlich willkommen beim ärztlichen Bereitschaftsdienst. Ab sofort erreichen Sie uns kostenfrei aus allen Netzen unter der Telefonnummer 116 117. Ich wiederhole 116 117. In dringenden, lebensbedrohlichen Fällen rufen Sie bitte die Rettungsleitstelle unter der Rufnummer 112 an. Ihr Anruf wird nicht weitergeleitet. Vielen Dank. Auf Wiederhören.“

Wie funktioniert die 116 117?

Die Nummer funktioniert ohne Vorwahl, gilt deutschlandweit und ist für den Anrufer kostenlos - egal ob sie aus dem Festnetz oder von einem Mobiltelefon angerufen wird.

Die auf der 116 117 eingehenden Anrufe werden zunächst lokalisiert. Dies erfolgt in der Regel automatisch über die Vorwahl des Anrufers oder über die Eingabe der Postleitzahl des aktuellen Standortes am Telefon. Falls keine automatische Lokalisierung möglich ist, wird der Anruf in ein bundesweites Callcenter weitergeleitet. Hier erfolgt dann die Standortabfrage im telefonischen Gespräch mit einem Callcenter-Mitarbeiter.

Nachdem er geografisch zugeordnet werden konnte, erhält der Anrufer per Bandansage den Hinweis auf die regional zuständige Notfallpraxis und wird gebeten, in der Leitung zu bleiben, falls er einen Hausbesuch benötigt. Er erhält zudem die Information, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. Anschließend wird er an die zuständige Leitstelle weitergeleitet.