

Erreichbarkeit der 116 117 verbessert

Seit März dieses Jahres organisiert die Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein (KVNO) den Betrieb der kostenlosen Patienten-Hotline 116 117 im hiesigen NRW-Landesteil in Eigenregie. Seitdem hat sich die telefonische Erreichbarkeit der Hotline im Rheinland stark verbessert.

von **Christopher Schneider**

Die Wartezeiten für Anruferinnen und Anrufer konnten nach der Neuorganisation der 116 117 sowohl unter der Woche als auch an den anruferstarken Wochenenden deutlich reduziert werden. Über alle Wochentage hinweg lag die Erreichbarkeit der KVNO zufolge im Schnitt bei 92 Prozent, nahezu alle Anrufe führten zu einem persönlichen Gespräch mit einem Mitarbeitenden der Hotline – und das ohne lange Wartezeit:

Praxen und Kliniken, da Anrufende nun schneller und besser in die individuell benötigten Bereiche gesteuert werden können – also entweder in eine ambulante Notdienstpraxis, eine Klinik-Ambulanz oder eine Versorgung durch einen ärztlichen Hausbesuch. „Leicht Erkrankte, die in der Vergangenheit bei der 116 117 nicht durchkamen, wenden sich nun nicht mehr an eine Klinik, sondern können direkt ambulant versorgt werden. Die ärztlichen Ressourcen werden somit zielgerichtet eingesetzt“, so Bergmann.

Wichtige Lotsenfunktion der 116 117

Mit im Schnitt über 1,3 Millionen Kontakten pro Jahr ist die 116 117 eine der meistfrequentierten Anlaufstellen für Patientinnen und Patienten in Nordrhein. Die professionell geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Servicenummer übernehmen dabei eine wichtige Lotsenfunktion in

zeiten der Praxen werden Patientinnen und Patienten direkt in eine unserer rund 90 wohnortnahen Portal- und Notdienstpraxen in der Region geleitet. Alternativ kann auch ein ärztlicher Hausbesuch vermittelt werden. Dadurch wird jederzeit eine sachgerechte medizinische Versorgung rund um die Uhr sichergestellt“, sagt Dr. Carsten König, stellvertretender KVNO-Vorsitzender.

Termine über die 116 117 buchen

Neben der Akutversorgung bietet die 116 117 zusätzlich auch die Funktion der Termin-Servicestelle in Nordrhein, über die gesetzlich Krankenversicherte – insbesondere jene mit einer Überweisung und einem Dringlichkeitscode – Termine bei niedergelassenen Haus- und Fachärzten oder Psychotherapeuten im Rheinland vereinbaren können. Auch hier arbeiten die Hotline-Mitarbeitenden Hand in Hand mit den vertragsärztlichen Praxen im Rheinland zusammen und stellen so die Patientenversorgung sicher.

Engagierter Patientenservice am KVNO-Standort Köln

Für eine gleichbleibend hohe Verfügbarkeit und Qualität im 24/7-Betrieb der 116 117 in Nordrhein sorgt ein Team von Experten und speziell geschulten Spezialisten im neuen Service- und Beratungszentrum der KVNO in Köln. Neben dem Management der Telefonie-Plattform erfolgt von dort unter anderem auch die Steuerung externer Dienstleister. Den operativen Mittelpunkt bildet die Disposition des kassenärztlichen Bereitschaftsdienstes der KVNO. Rund 30 Mitarbeitende der KV sorgen an den sieben Wochentagen für die reibungslose Vermittlung und Koordination der Arzteinsätze. Gleichzeitig bildet die Disposition im Bedarfsfall auch die Schnittstelle zu den Rettungsleitstellen in den Kreisen und kreisfreien Städten Nordrheins. **RA**

Quelle: KBV

Diese betrug in den letzten sechs Monaten durchschnittlich nur rund zweieinhalb Minuten.

Dr. Frank Bergmann, Vorstandsvorsitzender der KVNO, begrüßt die Entwicklung: „Wer Schmerzen hat oder krank ist, möchte schnell medizinische Hilfe. Es ist uns daher ein äußerst wichtiges Anliegen, dass diejenigen, die die 116 117 kontaktieren, schnell und unkompliziert Rat und Unterstützung bekommen. Diesen Service haben wir durch die Neuorganisation der Hotline wesentlich verbessern können, das war unser Ziel.“ Von der zügigeren Erreichbarkeit profitieren laut Bergmann aber auch

der ambulanten Versorgung und beantworten an allen Wochentagen rund um die Uhr alle eingehenden Anfragen. Neben allgemeinen Auskünften zum kassenärztlichen Versorgungsangebot steht dabei insbesondere die bedarfsgerechte Behandlung und Steuerung von akuten Gesundheitsproblemen im Vordergrund. Nach einer strukturierten Ersteinschätzung wird unmittelbar das passende medizinische Versorgungsangebot ermittelt – in vielen Fällen ist dies der Besuch eines Haus- oder Facharztes am nächsten Werktag.

„Bei akuten Gesundheitsproblemen außerhalb der regulären Sprechstunden-

Christopher Schneider ist stellvertretender Pressesprecher der KV Nordrhein.

