

Weitere sozialrechtliche Informationen sowie Ratgeber zum kostenlosen Download finden Sie stetig aktualisiert unter www.betanet.de.

© 2025 beta Institut gemeinnützige GmbH | Kobelweg 95, 86156 Augsburg | www.betanet.de

Terminservicestellen

1. Das Wichtigste in Kürze

Seit 23.1.2016 müssen die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) in ihren Bundesländern Terminservicestellen einrichten, die Patienten innerhalb von 1 Woche einen Termin bei einem Vertragsarzt vermitteln. Die Entfernung zum Arzt muss zumutbar sein. Seit 1.1.2020 wurde das Angebot in Form einer bundesweit einheitlichen Terminservicestelle weiter ausgebaut.

2. Terminservicestellen und ärztlicher Bereitschaftsdienst bis 31.12.2019

Bis zum Ausbau der Terminservicestellen vermittelten die Kassenärztlichen Vereinigungen der jeweiligen Bundesländer unter unterschiedlichen Rufnummern und zu unterschiedlichen Sprechzeiten Termine zur fachärztlichen und psychotherapeutischen Behandlung.

Unter der Rufnummer **116 117** war bisher ausschließlich der ärztliche Bereitschaftsdienst zu erreichen.

3. Neuerungen seit dem 1.1.2020

Die Weiterentwicklung zu **einer** bundesweit einheitlichen Terminservicestelle ist ein weiterer Baustein der Sicherstellung der ärztlichen Versorgung. Die **neue Terminservicestelle** ist seit 1.1.2020 täglich 24 Stunden unter einer bundesweit einheitlichen und kostenfreien Telefonnummer (**116 117**) erreichbar.

Der Patientenservice kann auf folgende Weise in Anspruch genommen werden:

- Telefonische Terminvermittlung und Vermittlung von Hausbesuchen durch einen Bereitschaftsarzt unter 116 117.
- Patienten-Navi als Lotsenfunktion: Hilfestellung, ob das gesundheitliche Problem im Krankenhaus, bei einem Bereitschaftsarzt oder beim Hausarzt behandelt werden sollte, ebenfalls unter der Rufnummer 116 117.
- Online-Terminvereinbarungen zu Fach- und Hausärzten und Online-Suchfunktion für Praxen des ärztlichen Bereitschaftsdienstes unter www.116117.de.
- Der Patientenservice kann auch mithilfe der "116 117-App" in Anspruch genommen werden.

3.1. Aufgaben der Terminservicestelle

Die Terminservicestelle hat folgende Aufgaben:

- Vermittlung von Arztterminen bei Vertragsärzten innerhalb von 1 Woche
- Vermittlung von Facharztterminen innerhalb von 4 Wochen in zumutbarer Entfernung zum Wohnort, diese Frist gilt auch für die Vermittlung termingebundener Kindervorsorgeuntersuchungen
- Terminvermittlung für eine psychotherapeutische Akutbehandlung innerhalb von 2 Wochen
- Unterstützung bei der Suche nach einem Haus- oder Kinderarzt
- Weitervermittlung bei Akutfällen im Rahmen eines bundesweit einheitlichen Verfahrens zur Ersteinschätzung

Zur Vermittlung von Facharzt-Terminen muss eine Überweisung vorliegen (Ausnahme: Akutfälle, Frauen- und Augenarzttermine).

Kann innerhalb von 4 Wochen kein Termin vermittelt werden, soll auf ambulante Behandlungstermine in Krankenhäusern zurückgegriffen werden. Dies gilt nicht für verschiebbare Routineuntersuchungen oder Bagatellerkrankungen wie z.B. Erkältungen.

4. Praxistipps

Weitere Informationen zu den Terminservicestellen auf der Website der Kassenärztlichen Bundesvereinigung unter www.kbv.de > Themen A-Z > T > [Terminservicestellen](#).

5. Verwandte Links

[Terminservice- und Versorgungsgesetz \(TSVG\)](#)

<https://www.betanet.de/pdf/619>

