



Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

eHealth Forum Freiburg, 10. Mai 2025

Patientensteuerung im 116117-Patientenservice

Dr. Dominik von Stillfried
Vorstandsvorsitzender

● Ausgangspunkt: Aktualität des Bedarfs und Zugang zu ärztlicher Versorgung

PRESSEMITTEILUNG – BERLIN, 03.02.2025

Wartezeiten auf Arzttermine oft zu lang

GKV-Spitzenverband



Stefanie Stoff-Ahnis

Gesetzlich Versicherte wünschen sich einen schnelleren Zugang zu Behandlungen in fachärztlichen Praxen, in der hausärztlichen Versorgung sind sie mehrheitlich zufrieden. Dies ist ein Ergebnis der repräsentativen GKV-Versichertenbefragung 2024, die im Auftrag des GKV-Spitzenverbandes durchgeführt wurde.

Fast jeder Dritte für längere Öffnungszeiten in Arztpraxen

44 Prozent der Versicherten sind mit der telefonischen Erreichbarkeit der Arztpraxen unzufrieden und 42 Prozent finden, dass sich dies sogar innerhalb der letzten fünf Jahre noch verschlechtert hat. 27 Prozent der Versicherten bewerten die Öffnungszeiten der Arztpraxen als „zu kurz“ oder „viel zu kurz“. Für gut die Hälfte der Befragten sind die Öffnungszeiten „noch akzeptabel“.

Wartezeiten bei Hausarztpraxen von jedem Zweiten GKV-Versicherten positiv bewertet

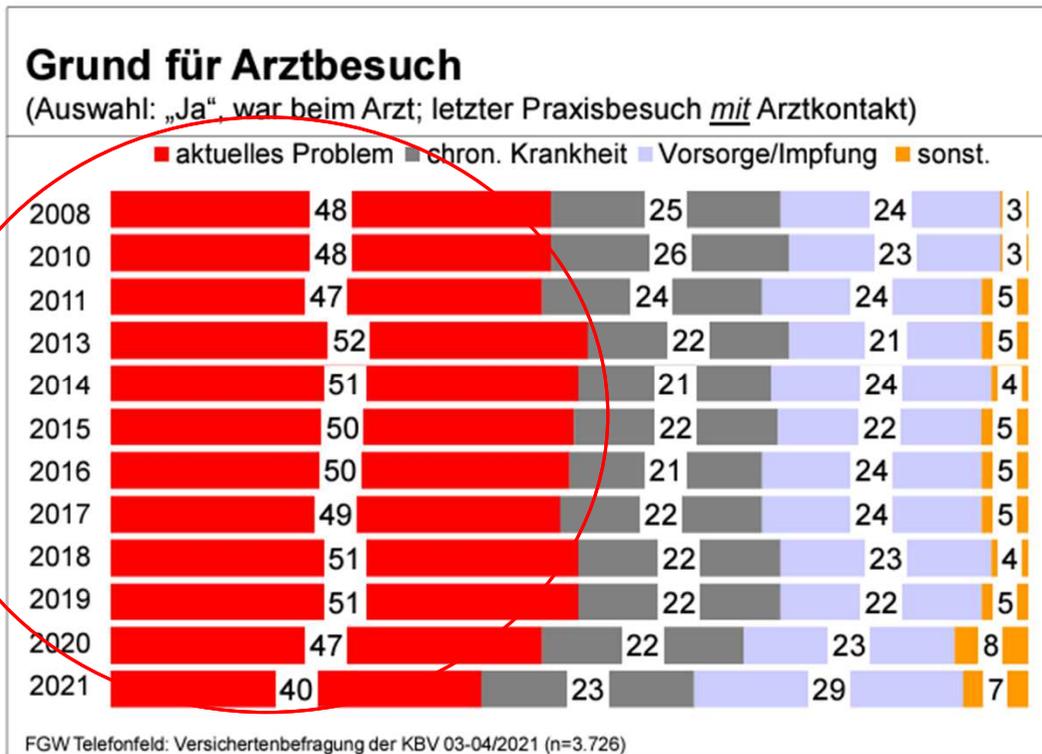
25 Prozent der Patienten warten länger als 30 Tage auf einen Termin in der Facharztpraxis, aber immerhin jeder Zweite kann innerhalb von 10 Tagen die Fachärztin oder den Facharzt sprechen. In Hausarztpraxen wartet die Hälfte der Patienten und Patientinnen nur 1 Tag und 25 Prozent warten länger als 3 Tage. Zudem geben im 5-Jahresvergleich 43 Prozent an, dass sich die Wartezeiten bei Fach- und Hausarztpraxen verschlechtert haben.

Themen:

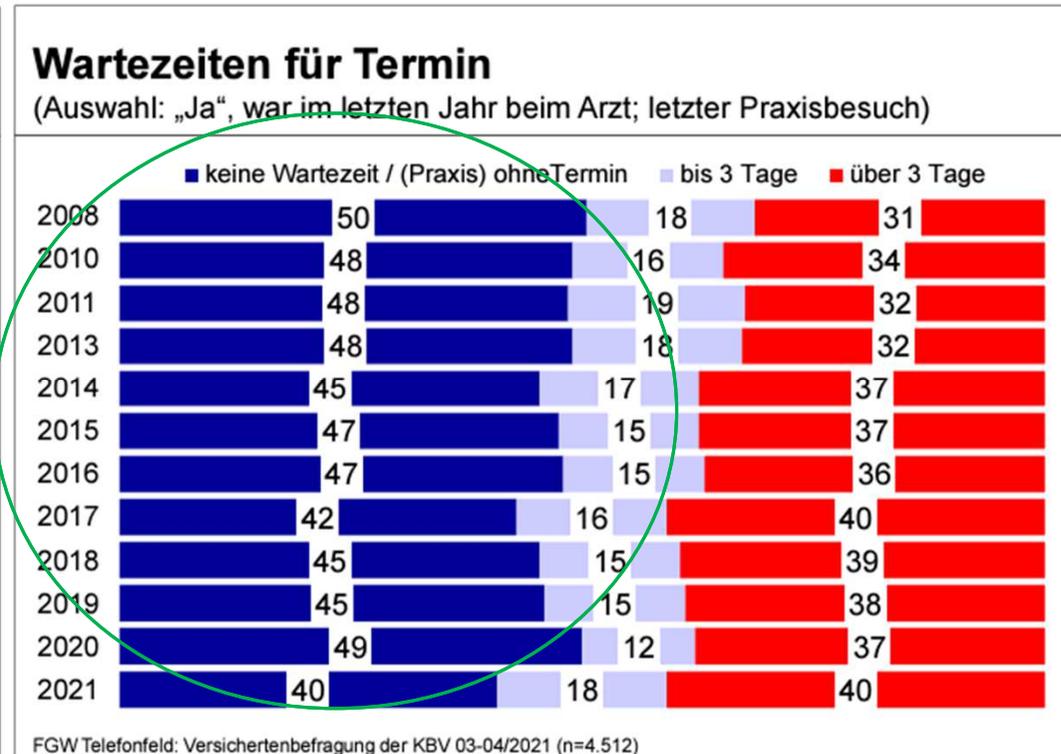
- Telefonische Erreichbarkeit der Praxen
- Regional: einen Hausarzt finden
- Wartezeiten auf Facharzttermine (D im internationalen Vergleich geringste Werte für unmet needs !!)

- Ausgangspunkt: Aktualität des Bedarfs und Zugang zu ärztlicher Versorgung

Hoher Anteil akuter Anlässe

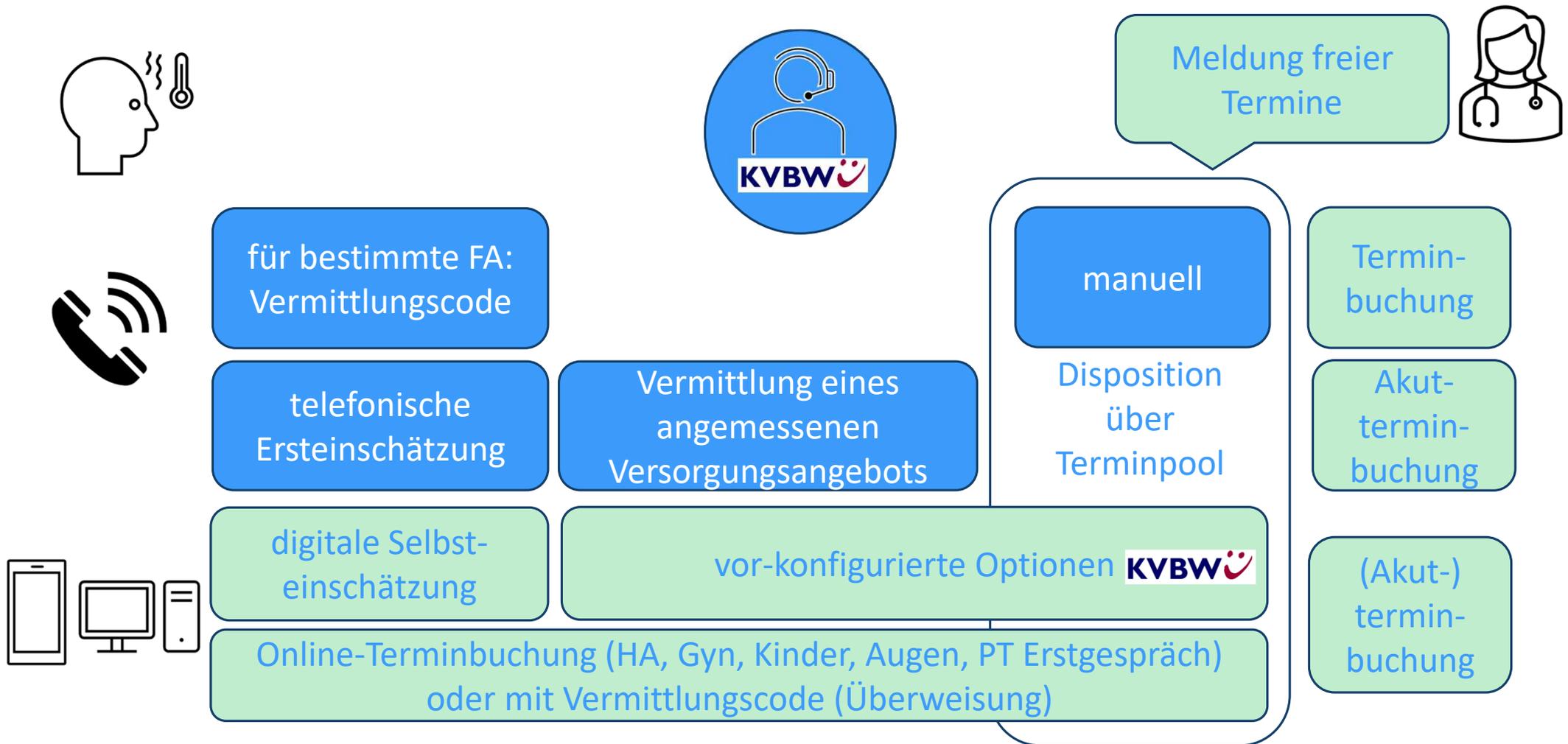


i.d.R keine oder kurze Wartezeit



Quelle: KBV-Versichertenbefragung 2021, https://www.kbv.de/media/sp/2021_KBV-Versichertenbefragung_Berichtband.pdf

- 116117-Patientenservice



- **Gesetzliche Terminbuchungsoptionen**
- Nutzung gemäß Abrechnungsdaten

regional
noch sehr unterschiedlich
genutzt

Neupatienten-Regelung bei
weitem noch nicht eingeholt

KV	je 100.000 Versicherte		
	TSS- Akutfall	TSS-Fall nicht akut	Hausarzt- vermittlungs- fall
Baden- Württemberg	18	511	5.400
1	153	1.288	4.548
2	259	7.089	5.438
3	35	2.547	3.143
4	107	1.509	7.650
5	114	1.213	4.045
6	351	1.637	4.702
7	5	1.353	3.345
8	124	823	1.900
9	632	332	4.719
10	259	2.949	3.772
11	0	1.191	2.655
12	0	61	4.158
13	0	764	3.592
14	5	1.775	4.349
15	11	1.360	5.175
16	100	750	3.331
Bund	196	1.226	4.564
	abs. Größenordnung		
Bund	150.000	900.000	3.400.000

116117

Datengrundlage: VDX 2023

- Alle TSS-Fälle: aktueller Stand nach Fachrichtungen

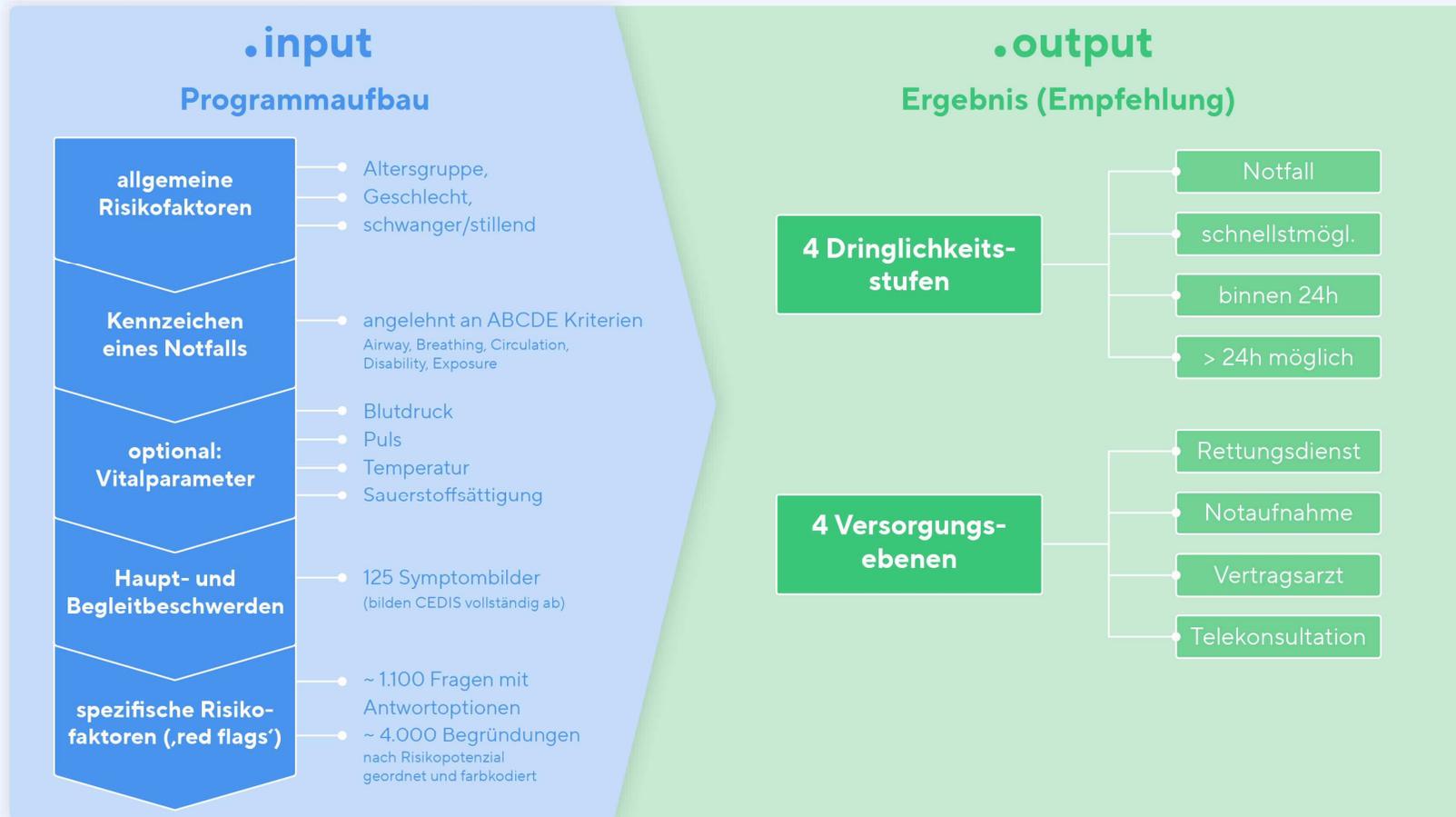
PT, Radiologie, Fachinternisten & Neurologie besonders nachgefragt

Fachgruppe	Q1 2025	Q1 2024	Veränderung
Psychotherapie	96.441	79.511	21%
Radiologie	91.628	55.714	64%
Innere Medizin	62.634	55.052	14%
Neurologie	38.112	32.405	18%
Allgemeinmedizin	29.890	18.697	60%
Chirurgie und Orthopädie	24.772	17.090	45%
HNO-Heilkunde	24.722	12.817	93%
Augenheilkunde	20.892	15.641	34%
Haut- und Geschlechtskrankheiten	16.478	14.541	13%
Frauenheilkunde	17.856	11.703	53%
weitere ärztliche Gruppen	9.050	5.479	65%
Kindermedizin	7.898	5.005	58%
Urologie	5.394	4.795	12%
Anästhesiologie	931	937	-1%
Gesamt	446.698	329.387	36%

Starke Zunahme insb. bei Radiologen, Hausärzten, HNO, Uro, Gyn

Datengrundlage: Zi Terminservicereporting

● **Basis für Akuttermin-Buchung: Erst- / Selbsteinschätzung**



Unterstützt durch Software:
Strukturierte medizinische Ersteinschätzung in Deutschland (SmED)

● **Erfahrungen mit der telefonischen Ersteinschätzung in Deutschland**



Quelle: <https://smed.ziapp.de/> Stand: 30.04.2025



Nutzung (noch) überwiegend während Bereitschaftszeiten



● **Telefonische Ersteinschätzung: Erfahrung in Baden-Württemberg**

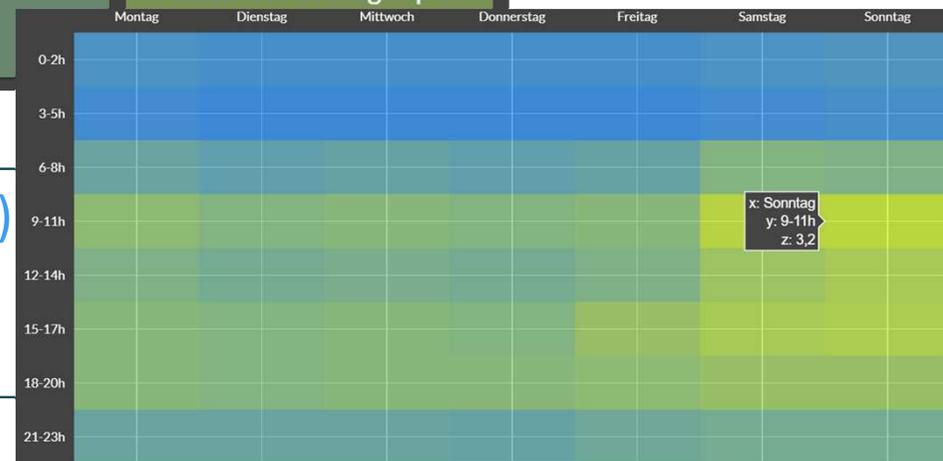


SmED-Assessments/
100.000 Einwohner:
Bund: ~ 300
BaWü: ~ 250

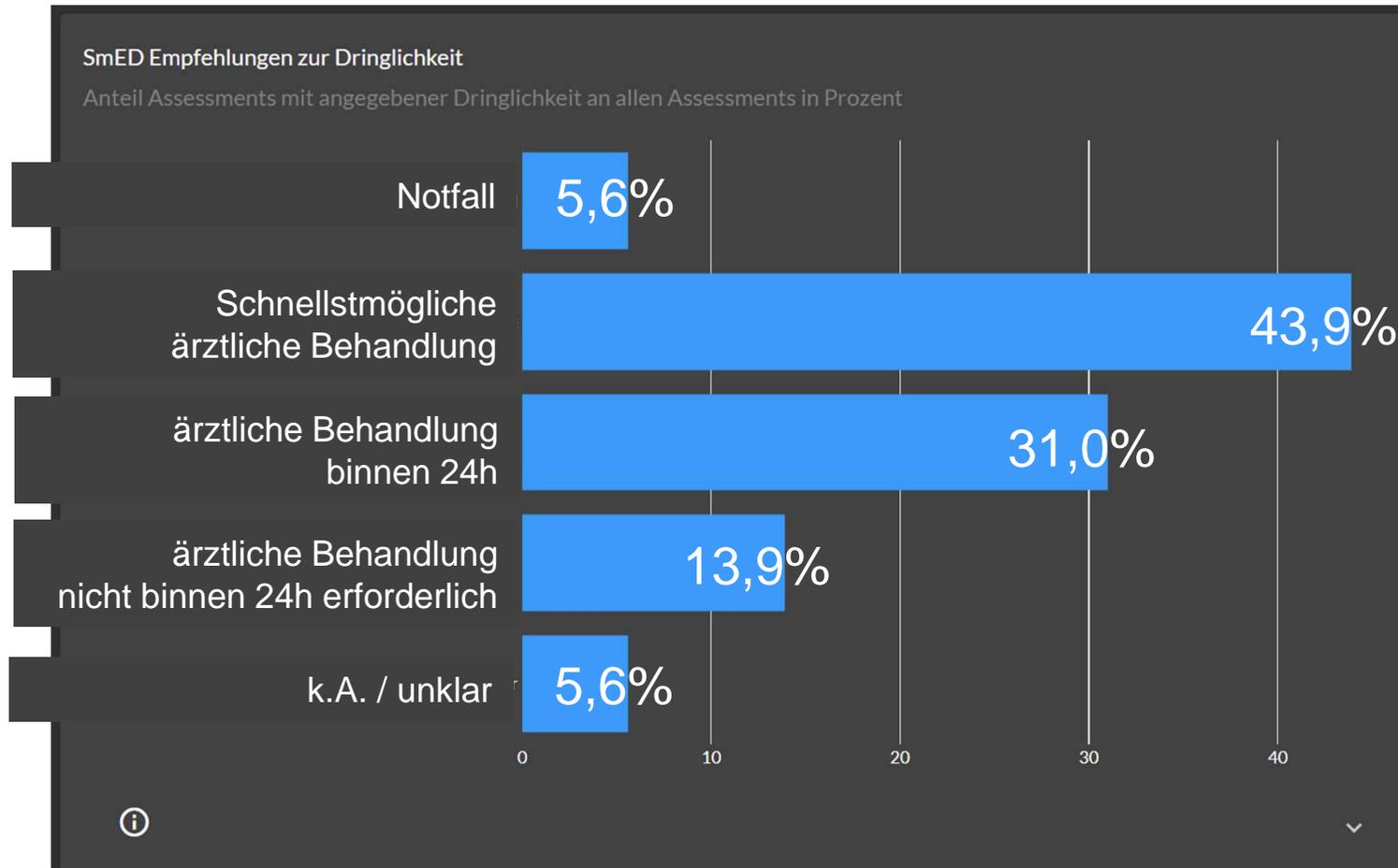
Quelle: <https://smed.ziapp.de/> Stand 30.04.2025



Ballungsräume/Stadtstaaten (hier: Berlin)
deutlich stärkere Inanspruchnahme
auch zu **Praxisöffnungszeiten**



- **Dringlichkeitsstufen und Häufigkeitsverteilung in der Telefontriage**
N=2,65 Mio. Assessments (31.10.2023 – 30.09.2024) alle KVen



75% Akut

Quelle:
<https://smed.ziapp.de/>

● **SmED-Telefonie: Hauptbeschwerden nach Dringlichkeitsstufen**

Nr.	Notfall		schnellstmögliche ärztliche Behandlung		Ärztliche Behandlung innerhalb von 24h		Ärztliche Behandlung nicht innerhalb von 24h erforderlich	
1	Atembeschwerden/ VT Atembeschwerde	19,0 % (42.366)	Erbrechen/ Übelkeit	8,3 % (149.255)	Fieber	9,7 % (111.772)	Fieber	8,4 % (38.305)
2	<u>VT Herz-</u> Kreislauf- Beschwerde	8,8 % (19.665)	Fieber	7,0 % (126.685)	Erbrechen/ Übelkeit	8,7 % (100.155)	Erkältung/ Grippaler Infekt	7,5 % (34.478)
3	Brustschmerzen	7,4 % (16.518)	Bauch- schmerzen	6,5 % (117.688)	Bauch- schmerzen	6,5 % (75.157)	Hals-/ Rachenschmerzen	6,1 % (28.182)
4	<u>VT</u> <u>Bewusstseinsstörung</u>	7,1 % (15.930)	Schwindel	5,5 % (99.741)	Husten	5,1 % (58.928)	Husten	5,1 % (23.558)
5	VT Neurologische Beschwerde	6,7 % (14.943)	Atembeschwerden/ VT Atembeschwerde	5,5 % (99.679)	Erkältung/ Grippaler Infekt	5,1 % (58.871)	Erbrechen/ Übelkeit	4,2 % (19.201)
6	Schwindel	6,3 % (14.147)	Husten	4,9 % (89.501)	Kopfschmerzen	4,5 % (51.928)	Rücken-/ Kreuzschmerzen	4,0 % (18.418)
7	Husten	4,3 % (9.581)	Kopfschmerzen	4,9 % (88.328)	Hals-/Rachenschmer- zen	4,5 % (51.851)	COVID-19 (- Verdacht)	4,0 % (18.162)
8	Erbrechen/ Übelkeit	3,8 % (8.416)	Rücken-/ Kreuzschmerzen	4,7 % (84.664)	Augenrötung	4,4 % (51.286)	Augenrötung	3,6 % (16.617)
9	Kopfschmerzen	3,0 % (6.622)	Harnwegs- <u>beschwerden</u>	3,6 % (64.379)	Durchfall	3,6 % (41.341)	Ausschlag	3,6 % (16.583)
10	Fieber	2,9 % (6.517)	Erkältung/ Grippaler Infekt	3,4 % (62.384)	Ohren- schmerzen	3,5 % (40.160)	Ohren- schmerzen	3,6 % (16.506)

● Akuttermine 2023 (Abrechnungsdaten)

TSS-Akutfälle 2023 (mit Ersteinschätzung) nach Fachgruppe

Fachgruppe	Anzahl TSS-Akutfälle	
Sonstige Leistungserbringer	40.262	27,5%
Hausärzte	28.934	19,8%
Augenheilkunde	17.477	11,9%
Hals-Nasen-Ohrenheilkunde	9.071	6,2%
Gynäkologie	8.313	5,7%
Orthopädie	7.973	5,5%
Hautärzte	7.402	5,1%
Innere Medizin	5.732	3,9%
Chirurgie	4.926	3,4%
Urologie	4.609	3,2%
Radiologie	3.047	2,1%
Nichtärztliche Psychotherapeuten	1.447	1,0%
Neurologie	1.384	0,9%
Kinder- und Jugendmedizin	1.252	0,9%
Anästhesiologie	1.103	0,8%
Ärztliche Psychotherapeuten	730	0,5%
Sonstige Ärzte	530	0,4%
Nervenheilkunde	490	0,3%
Psychiatrie	400	0,3%
Nuklearmedizin	372	0,3%
Strahlentherapie	303	0,2%
Phoniatrie und Pädaudiologie	251	0,2%
Kinder- und Jugendpsychiatrie und -psychotherapie	219	0,1%
Physikalische und Rehabilitative Medizin	207	0,1%
Gesamt	146.266	100%

ca.50% fachärztlich

Datengrundlage: VDX 2023

- Fahrdienst vs. Teleärztliche Beratung im ÄBD

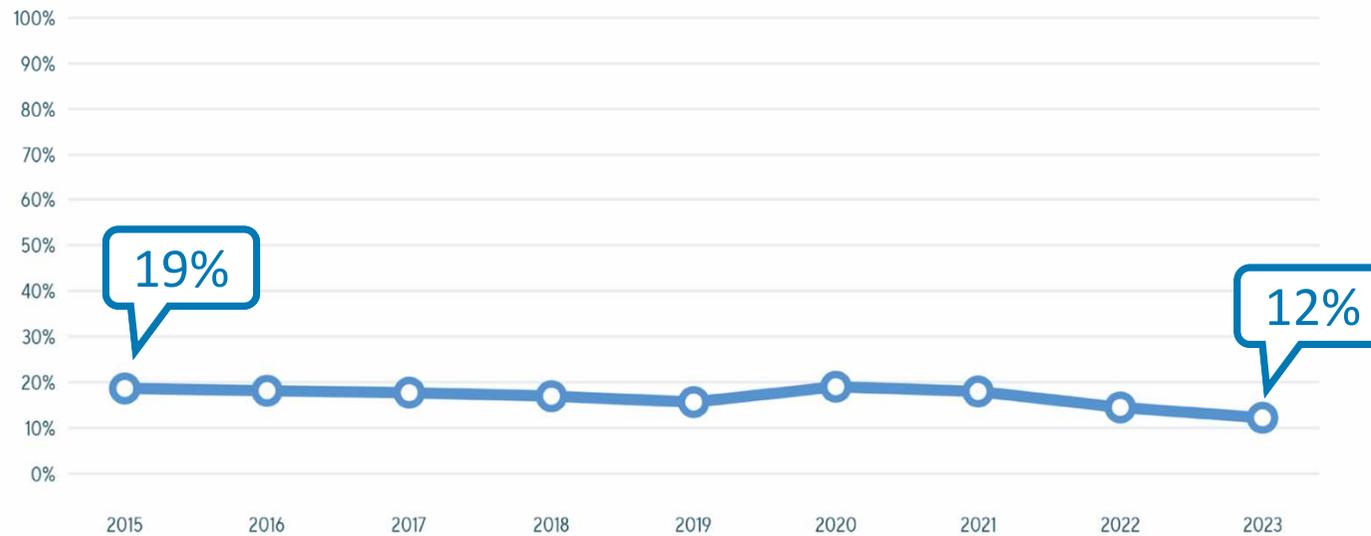
Ärztlicher Bereitschaftsdienst Berlin	Fallzahlen 2024
KV-Notdienstpraxen Erw.	39.804
KV-Notdienstpraxen Kinder	35.123
Hausbesuche ÄBD (24/7)	58.987
Teleärztliche Beratung	66.827

Zi

Grafik des Monats Oktober 2024

Anteil der Notfälle im Fahrdienst an allen Notfällen des ärztlichen Bereitschaftsdienstes (2015-2023)

Quelle: KV Berlin, 29.04.2025



Datenbasis: Bundesweite vertragsärztliche Abrechnungsdaten 2015-2023

Quelle: <https://www.zi.de/das-zi/medien/grafik-des-monats/detailansicht/oktober-2024>

- **116117- Patientenservice: Bekanntheit der Angebote**
(Zi-Inanspruchnahmebefragung 2023)

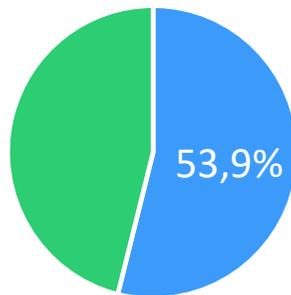
Rund 2/3 der Patienten in Notaufnahmen (10.000 Befragte in Berlin und Bayern) kennen die Rufnummer

Ergebnisse
aus Bayern:



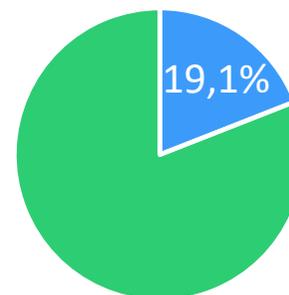
Quelle: PhenoFlags

Ärztlicher Bereitschaftsdienst
(n=5.301)



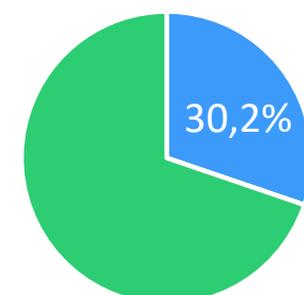
■ Nein ■ Ja

Terminvermittlung
(n=5.301)



■ Nein ■ Ja

Telefonische Beratung
(n=5.301)



■ Nein ■ Ja

Terminvermittlung und telefonische Beratung noch nicht ausreichend bekannt

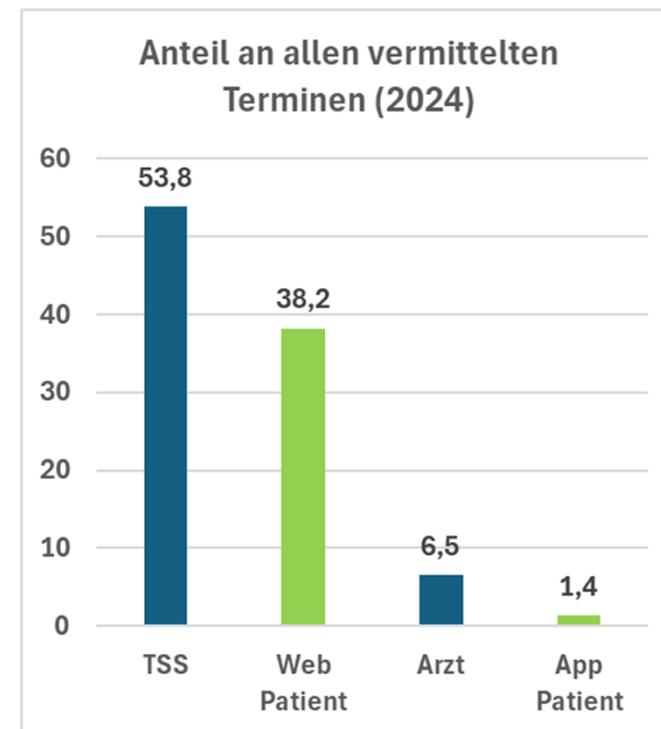
- Selbstlimitierende Wirkung auf Terminmeldungen
- wie lässt sich Bekanntheit sukzessive steigern?

- **116117: gemeldete und vermittelte Termine**
Vermittlungsquote aktuell 54% (leicht steigend)

gemeldete Termine	vermittelt	nicht vermittelt	Anteil vermittelter Termine	Zeitraum
193.952	110.286	83.666	57%	April 2024
221.392	122.987	98.405	56%	Mai 2024
235.851	128.594	107.257	55%	Juni 2024
239.110	121.156	117.954	51%	Juli 2024
244.735	131.452	113.283	54%	August 2024
237.444	127.373	110.071	54%	September 2024
259.363	138.890	120.473	54%	Oktober 2024
216.675	110.979	105.696	51%	November 2024
255.713	144.444	111.269	56%	Dezember 2024
264.906	144.706	120.200	55%	Januar 2024
278.332	153.250	125.082	55%	Februar 2025
127.376	70.269	57.107	55%	März 2025
2.774.849	1.504.386	1.270.463	54%	12 Monate

Datengrundlage: Zi Terminservicereporting

Wer bucht?



N=1.434.572 Terminbuchungen

Wo beginnt (künftig) der Arztbesuch?



Informations- und Kommunikationstechnik	Deutschland	
	2017	2022
Haushalte insgesamt (1 000)	37 381	38 058
Anteil der Haushalte in % (Ausstattungsgrad)		
Personalcomputer (PC)	90,0	92,0
- stationär	48,6	42,9
- mobil	79,0	85,2
- Laptop/Notebook, Netbook	70,8	75,5
- Tablet	42,6	55,0
Drucker (auch in Kombigeräten)	76,9	76,1
Internetzugang	91,1	95,5
- stationär (z. B. DSL oder Kabel)	85,9	88,7
- mobil (z. B. Smartphone, Surfstick)	53,1	63,4
Telefon	100	99,9
- Festnetztelefon	90,9	82,9
- Mobiltelefon, Handy	95,5	98,1
- darunter Smartphone	.	88,1

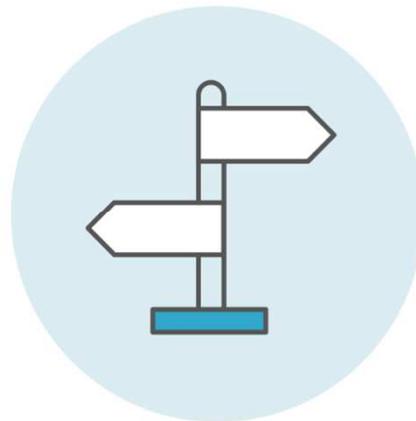
[https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/Ausstattung-Gebrauchsgueter/Tabellen/a-infotechnik-gebietsstaende-lwr.html?view=main\[Print\]](https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/Ausstattung-Gebrauchsgueter/Tabellen/a-infotechnik-gebietsstaende-lwr.html?view=main[Print])

- 116117 – von der Telefonnummer zur digitalen ‚Marke‘ für die Vertragsärzte (?)



<https://www.116117.de/de/patienten-navi.php>

Patienten-Navi



Mir geht es nicht gut. Was soll ich tun?

Finden Sie für Ihre gesundheitlichen Beschwerden die passende Behandlung:

Mit einem Fragebogen können Sie Ihre Beschwerden selbst einschätzen. Anschließend erhalten Sie eine Empfehlung, wie dringend diese behandelt werden sollten und an wen Sie sich wenden können. Es werden keine Diagnosen gestellt.

Bitte geben Sie Ihren Ort oder Ihre Postleitzahl an, damit wir ein geeignetes Angebot in Ihrer Nähe finden.

[Zur Selbsteinschätzung](#)

● Akuttermin online

- Voraussetzung: digitale Selbsteinschätzung(SmED-Chatbot)
- Angebot richtet sich nach SmED-Ergebnis (je KV vorkonfiguriert)

SmED Output Matrix	Rettungsdienst	Notaufnahme	Vertragsarzt	Vertragsärztliche Telekonsultation
Notfall	X	X		
Schnellstmögliche ärztliche Behandlung		X	X	
Ärztliche Behandlung innerhalb von 24h			X	X
Ärztliche Behandlung nicht innerhalb von 24h erforderlich			X	X
	112 rufen	116117 rufen	Termin buchen oder BPX aufsuchen	

← ↻ 🔒 <https://smed.health/#/pathfinder/assessment>

 Ist die betroffene Person weiblich oder männlich? ?

 Wie alt ist die betroffene Person?

 Besteht eine unmittelbar lebensbedrohliche Situation oder die Befürchtung einer bleibenden Gesundheitsschädigung? ?

 Worunter leidet die betroffene Person im Moment am meisten?

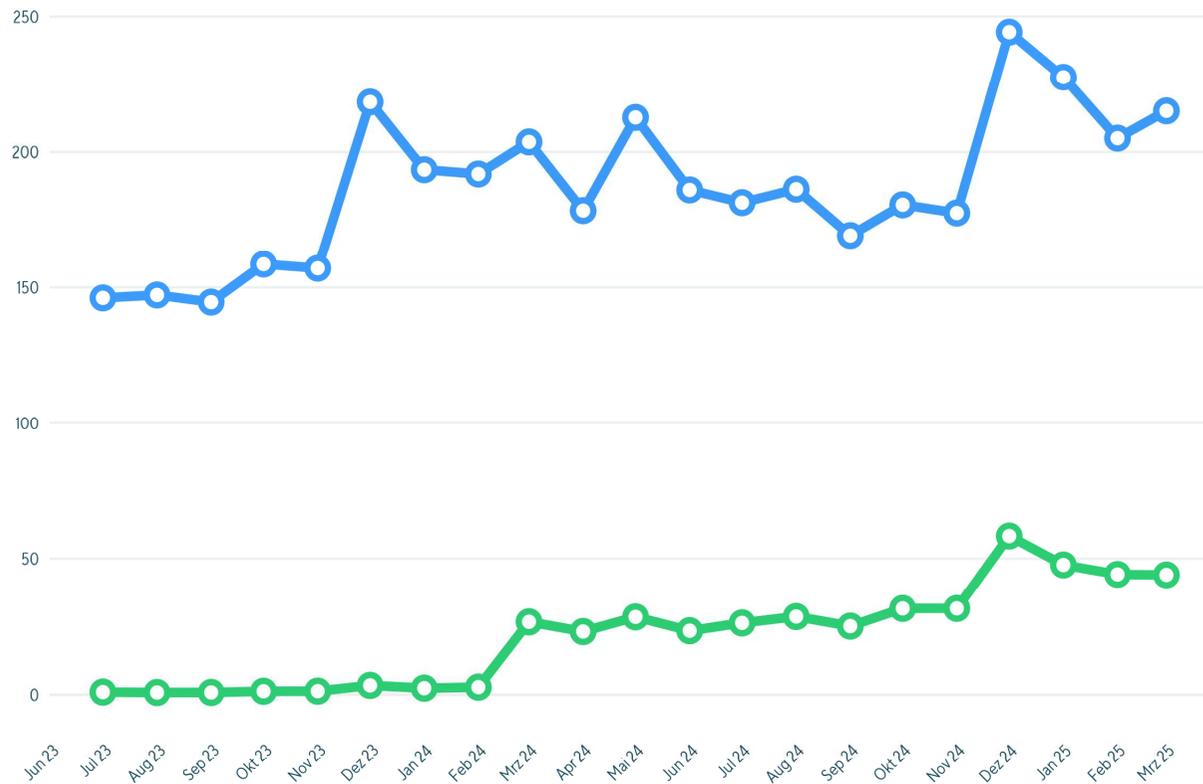
 Falls Sie zusätzlich an einem oder mehreren der folgenden Symptome leiden, wählen Sie diese aus. Anschließend bestätigen Sie bitte.

 Gibt es noch weitere, bisher nicht aufgelistete Beschwerden?

● Entwicklung der monatlichen Assessmentzahlen (13 KVen) in Tsd.

Monatliche SmED-Assessments Telefon (116117) und Online-Selbsteinschätzung (in Tsd.)

Kassenärztliche Vereinigungen mit verknüpftem Online-Angebot*



Telefon: ältere Personen (>50 Jahre)

● Telefon
● Online-Selbsteinschätzung

Online: jüngere Personen (<50 Jahre)

*Information über KV-Zugehörigkeit bis Februar 2024 nur mittels Tagging bei Anruf, ab März 2024 auch anhand Postleitzahlangebe bei Targetpage-Nutzung

Quelle: SmED-Assessments Kassenärztliche Vereinigungen Nordrhein, Baden-Württemberg, Bremen, Sachsen-Anhalt, Hessen, Thüringen, Schleswig-Holstein, Berlin, Sachsen, Bayern, Rheinland-Pfalz, Westfalen-Lippe, Saarland, 01.07.2023 - 31.03.2025

- **Online-Selbsteinschätzung vs. telefonische Ersteinschätzung**

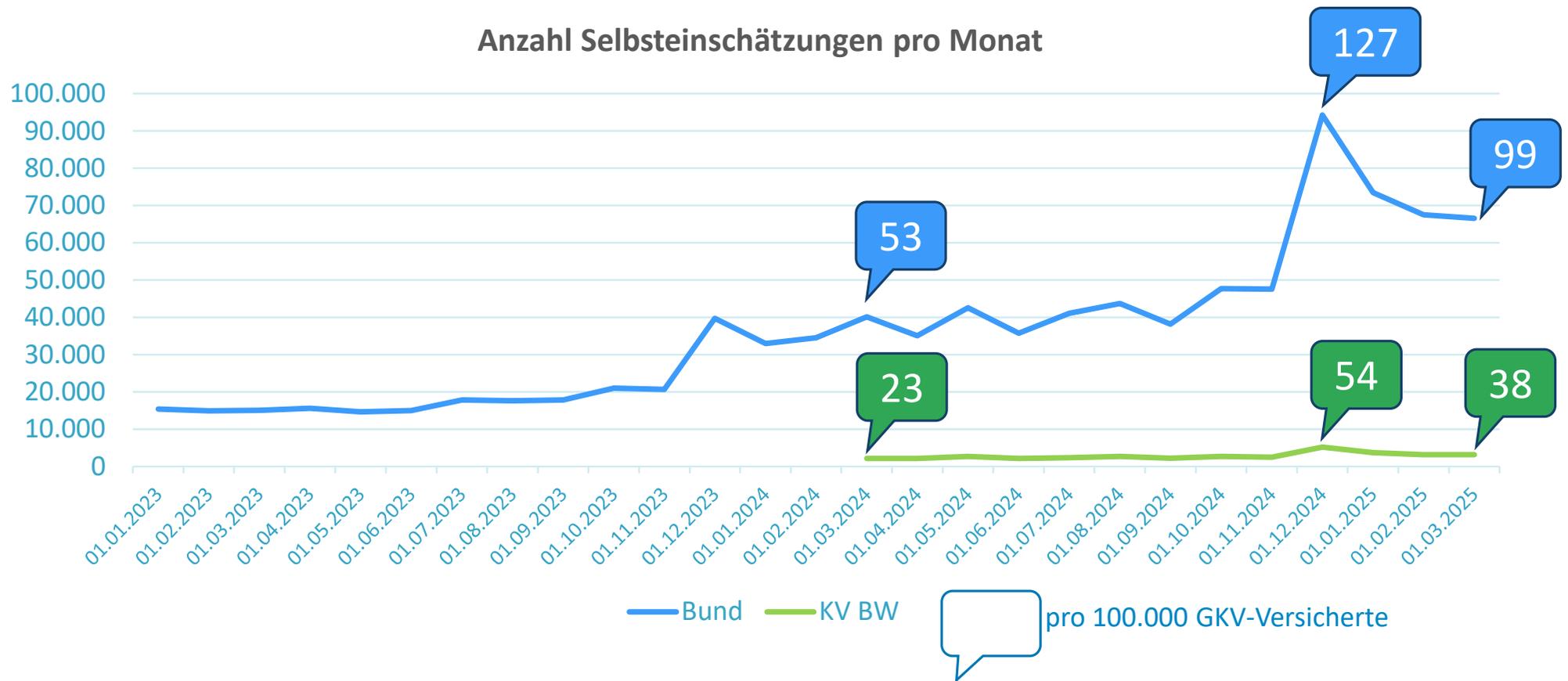
Ergebnis der multivariaten logistischen Regression, abhängige Variable Online-Selbsteinschätzung (ja=1, nein/Telefon=0)

*** p<0,001

#“während Praxisöffnungszeiten” analog GOP 01210: zwischen 07:00 und 19:00 Uhr (außer an Samstagen, Sonntagen, gesetzlichen Feiertagen und am 24.12. und 31.12.), “außerhalb von Praxisöffnungszeiten” analog GOP 01212: zwischen 19:00 und 07:00 Uhr des Folgetages; ganztägig an Samstagen, Sonntagen, gesetzlichen Feiertagen und am 24.12. und 31.12.

Variable	Odds Ratio	95 %-CI
Alter (ref: > 49 Jahre)		
< 14 Jahre	3,34***	3,31-3,37
14-49 Jahre	7,65***	7,60-7,70
Geschlecht (ref: Männlich)		
Weiblich	1,06***	1,05-1,06
Praxisöffnungszeit # (ref: außerhalb Praxisöffnungszeit)		
Während Praxisöffnungszeit	1,62***	1,61-1,63
Anlasskategorie (ref: Allgemeinbeschwerden)		
Atembeschwerde/Herz-Kreislauf-Beschwerde/auffällige Vitalparameter	1,93***	1,92-1,95
Augen-/Ohren-/Nasen-/Mund-/Rachen-/Halsbeschwerden	1,65***	1,63-1,66
Bauch-Magen-Darm-/Nieren-/Harnwegsbeschwerden	1,12***	1,11-1,23
Beschwerde Geschlechtsorgan Frau/Mann	1,72***	1,70-1,75
Hautbeschwerden	1,21***	1,20-1,23
Muskel-/Skelett-/Gelenkbeschwerden	1,27***	1,25-1,28
Neurologische Beschwerde/Bewusstseins-/Nervenfunktionsstörung	2,82***	2,78-2,85
Psychische Beschwerden	6,49***	6,41-6,57
Unfall/Verletzung/allg. Schmerz/Blutung	1,38***	1,37-1,40
(Intercept)	0,02***	0,02-0,02

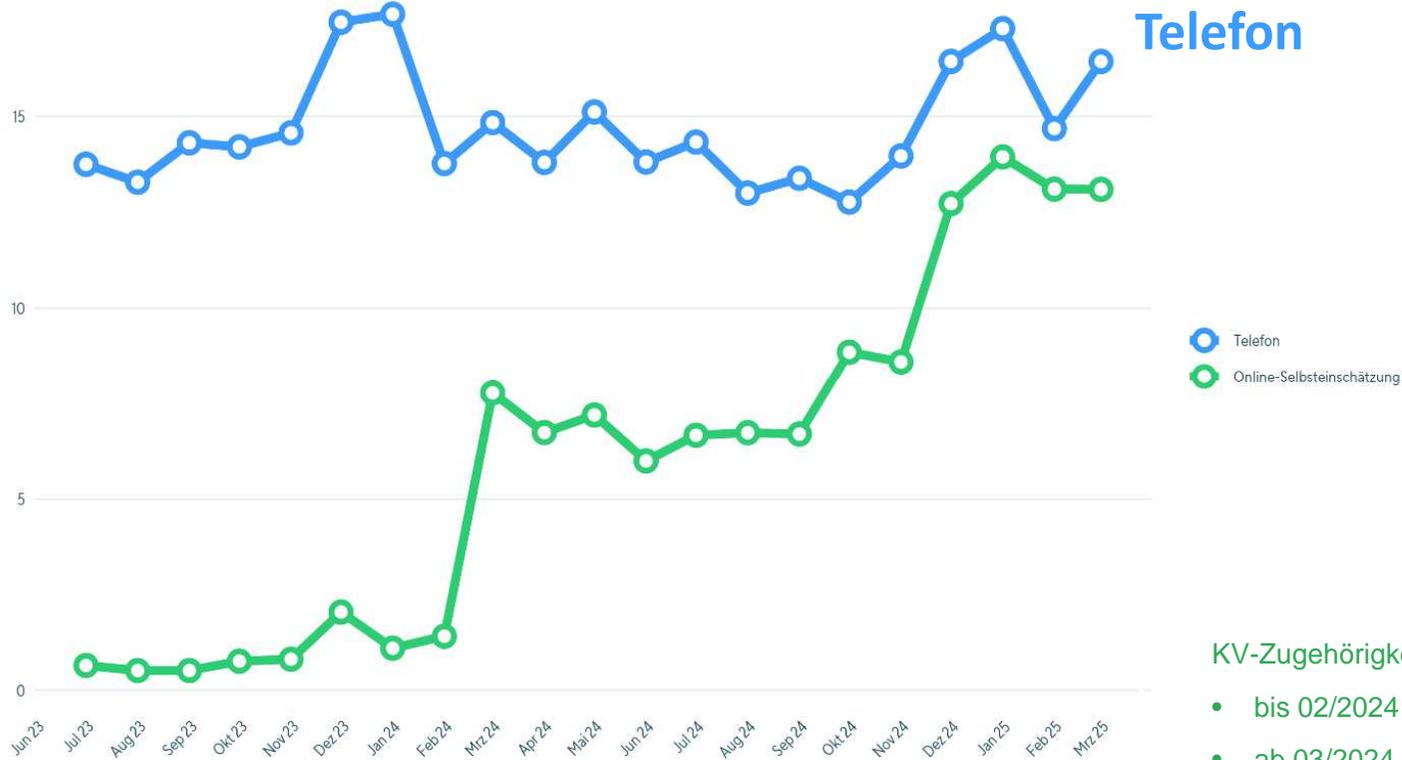
- Entwicklung der Selbsteinschätzungen mit SmED: Bund und KV BW



- **Entwicklung der monatlichen Assessmentzahlen KV Berlin (in Tsd.)
Telefon und Online-Selbsteinschätzung**

Monatliche SmED-Assessments KV Berlin (in Tsd.)

Telefon (116117) und Online-Selbsteinschätzung*



KV-Zugehörigkeit bei Online-Selbsteinschätzung

- bis 02/2024 nur bei Anruf mit PIN-Angabe
- ab 03/2024 PLZ bei Nutzung der online Terminbuchung

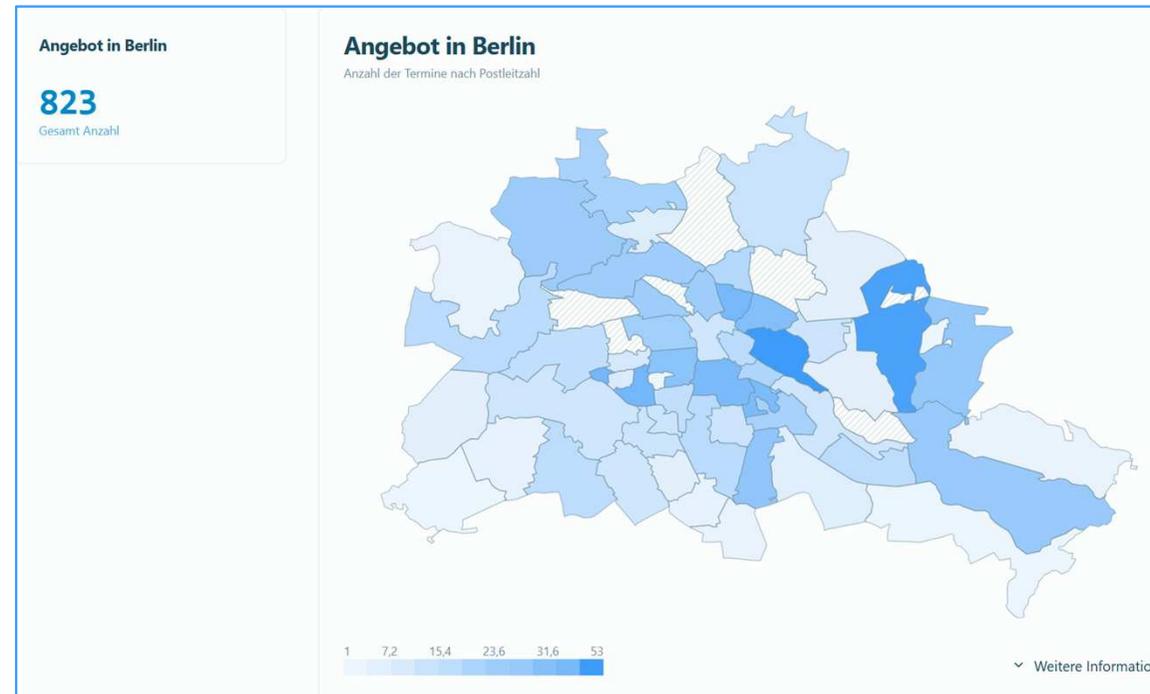
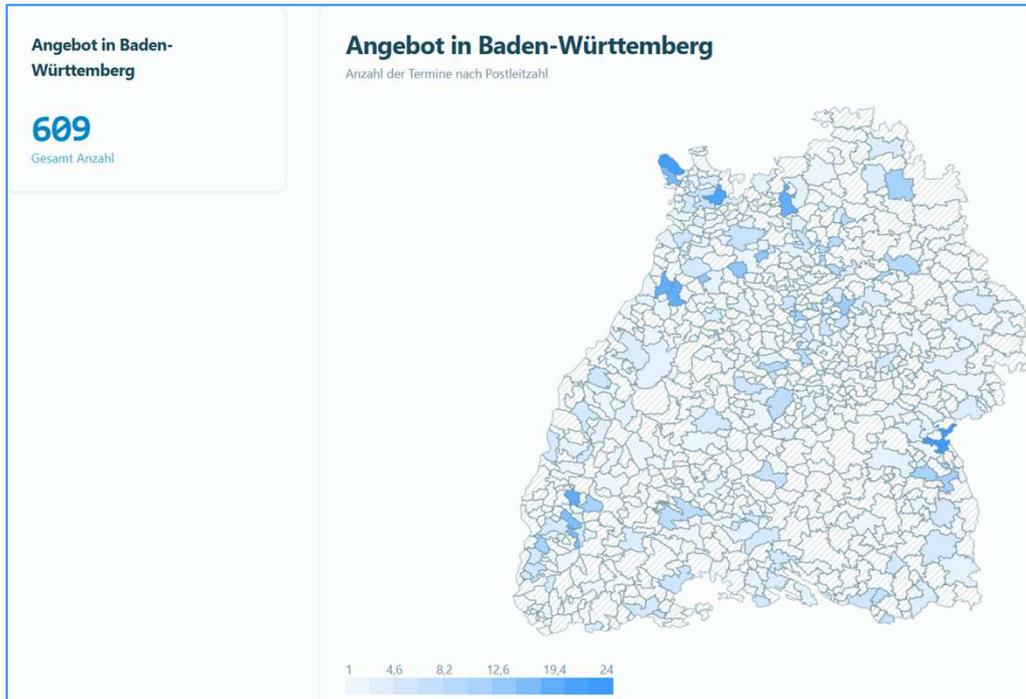
*Information über KV-Zugehörigkeit bis Februar 2024 nur mittels Tagging bei Anruf, ab März 2024 auch anhand Postleitzahlangebe bei Targetpage-Nutzung

Quelle: SmED-Assessments Kassenärztliche Vereinigung Berlin 01.07.2023-31.12.2024

- Terminverfügbarkeit am 05.05.2025 (Determinante für digitale Nutzung)

BW: 6,3/100.000 Versicherte

B: 25,0/100.000 Versicherte



- Auch Ärzte sind ‚Kunden‘ digitaler Lösungen

Doctolib Pro: Mehr Zeit fürs Wesentliche.

Innovative digitale Lösungen für Praxen, MVZ und Krankenhäuser



Verbessern Sie den
Arbeitsalltag des
gesamten Teams



Steigern Sie den Umsatz
Ihrer Einrichtung



Bieten Sie Ihren Patient:innen
eine optimale Versorgung

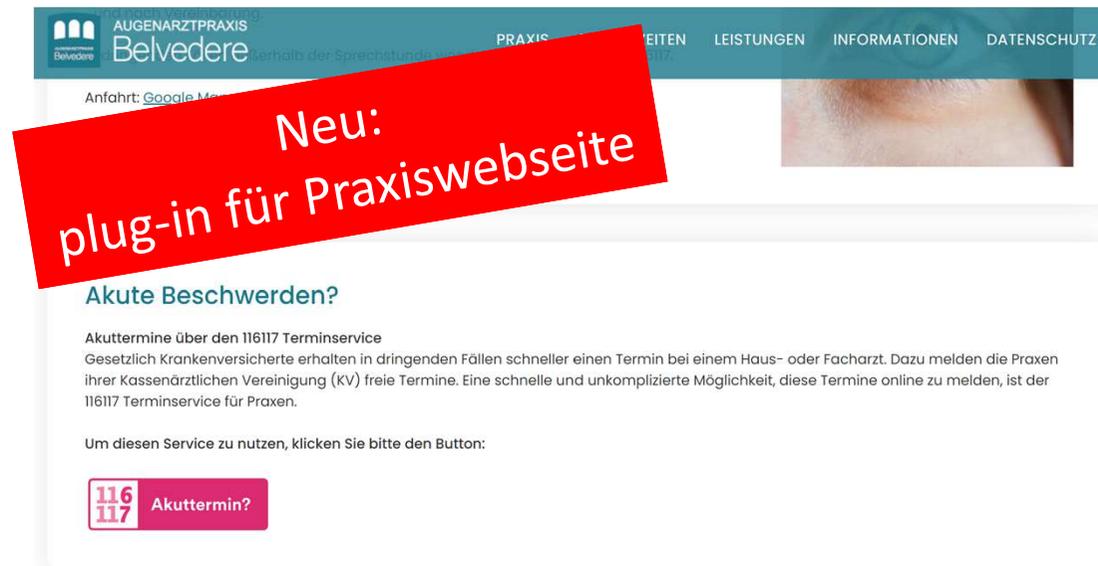
derzeit noch mehr als **3-4 mal so viele Praxen bei doctolib** zu finden
wie im 116117-Terminservice (Stichprobenprüfung Zi)

- 116117.de -Terminservice – Ergänzung des digitalen Angebots des KV-Systems

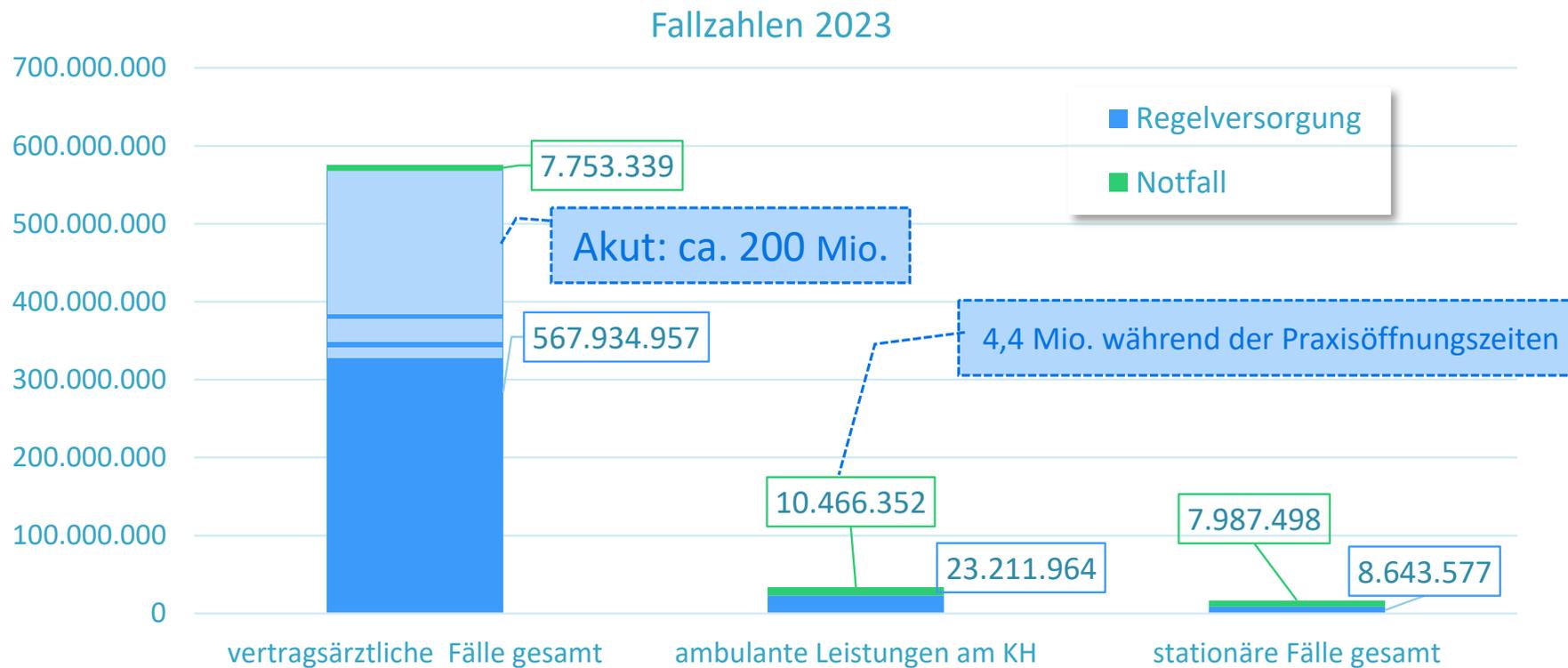


allgemeine Plattform

individuelle Praxishomepage



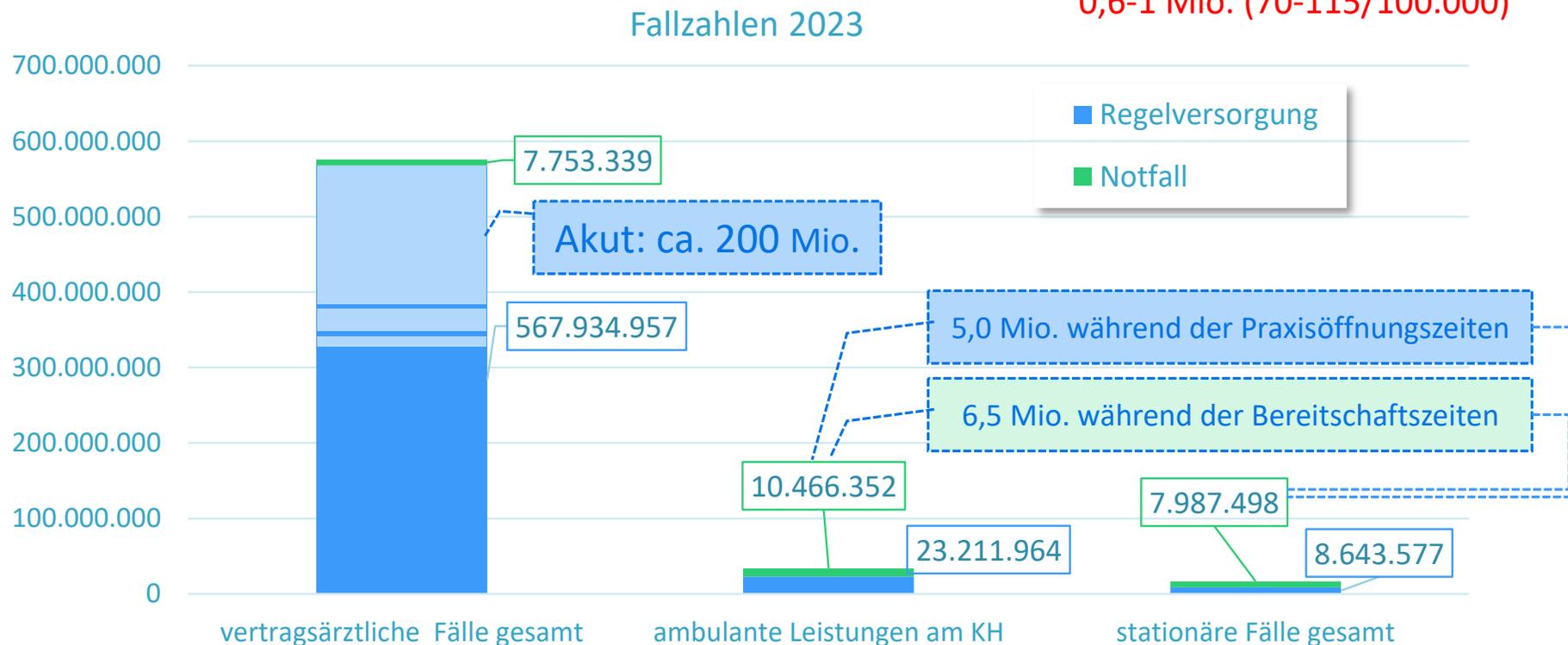
- **Perspektive: Notfallreform und Primärarztssystem**



akute Behandlungsanlässen in der Regelversorgung: > 200.000 Mio. Behandlungsfälle
Entlastungspotenzial für Praxen insb. in einem Primärarztssystem

- **Perspektive: Notfallreform und Primärarztsystem**

Potenzielle Übergaben **von 112:**
0,6-1 Mio. (70-115/100.000)



Integration vertragsärztlich behandelbarer Notfälle aus dem Rettungsdienst in Akutversorgung der KV insb. in Kooperationspraxen

- **Patientensteuerung – bestehende Pflichten und steigende Erwartungen**

Reduktion vermeidbarer Wartezeiten (§ 75 SGB V)

- 24/7-Erreichbarkeit für Akutfälle – zur richtigen Zeit an den richtigen Ort
- Dringliche Überweisungen in die fachärztliche Versorgung (direkt vom HA vermittelt)
- Termine für Überweisungen auch ohne besondere Dringlichkeit (derzeit binnen 4 Wochen)

Entlastung der Notfallversorgung (Entwurf NotfallG)

- Gemeinsames Notfalleitsystem mit 112 (Übernahme von Akutfällen)
- Steuerung aus den Notaufnahmen (sowie aus dem Rettungsdienst) in Bereitschafts- oder Kooperationspraxen

Systemelement in der vertragsärztlichen (Regel-)Versorgung (§ 370a SGB V, Koalitionsvertrag)

- Terminplattform für alle GKV-Versicherten/Praxen (neuer Zugang; Ausgleich von Kapazitätsengpässen; Serviceelement für Praxen)
- (unterstützendes) Steuerungselement in einem verbindlichen Primärarztsystem



Zentralinstitut
kassenärztliche
Versorgung

Dr. Dominik von Stillfried

dstillfried@zi.de

Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung

in der Bundesrepublik Deutschland

Salzufer 8

10587 Berlin

www.zi.de