



Der Beauftragte  
der Bundesregierung für die Belange  
der Patientinnen und Patienten



# Terminservicestellen und ärztlicher Bereitschaftsdienst



## Liebe Bürgerinnen und Bürger,

in Deutschland erhalten Sie eine hochwertige medizinische Versorgung. Niedergelassene Haus- und Fachärzte tragen wesentlich dazu bei. Als Patienten erwarten Sie zu Recht, dass unser Gesundheitssystem Ihnen einen zeitnahen Zugang zu Ärzten, Fachärzten und Psychotherapeuten bietet. Deshalb wurden vom Gesetzgeber die sogenannten Terminservicestellen geschaffen.

Mit dem 2019 in Kraft getretenen „Gesetz für schnellere Termine und bessere Versorgung“ wurden die Terminservicestellen zu Servicestellen für ambulante Versorgung und Notfälle weiterentwickelt. Sie sollen die zentralen, jederzeit erreichbaren Anlaufstellen für Patientinnen und Patienten sein.

Mit diesem Flyer möchte ich Ihnen einige hilfreiche Tipps rund um das Thema Terminservicestellen und die Nummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes 116 117 mit auf den Weg geben.

Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stefan Schwartz'.

Stefan Schwartz, MdB

---

---

## Erreichbarkeit

§ Die Terminservicestellen stehen Ihnen 24 Stunden täglich zur Verfügung.

💡 Sie erreichen die Terminservicestellen nicht nur über die bundesweit einheitliche Rufnummer 116 117, sondern auch online unter [www.116117.de](http://www.116117.de) sowie über die App.

## Arzt- bzw. Facharzttermine

§ Die Terminservicestellen müssen Ihnen innerhalb einer Woche einen Facharzttermin in zumutbarer Entfernung anbieten. Die Wartezeit auf den Termin darf vier Wochen nicht überschreiten.

§ Sollten die Terminservicestellen den Versicherten in der vorgegebenen Frist keinen Termin anbieten können, müssen sie einen ambulanten Behandlungstermin in einem Krankenhaus vermitteln.

💡 Die Servicestellen vermitteln auch Termine bei Haus- und Kinderärzten und unterstützen Sie bei der Suche nach dauerhaft versorgenden Haus-, Kinder- und Jugendärzten. Die Vier-Wochen-Frist gilt auch für die Vermittlung termingebundener Kindervorsorgeuntersuchungen (U-Untersuchungen).

💡 Sie benötigen eine Überweisung – außer für Termine beim Augen- oder Frauenarzt. Auch für Hausärzte sowie Kinder- und Jugendärzte ist keine Überweisung erforderlich.

💡 Die Servicestellen können keine Termine bei einem bestimmten Arzt vermitteln. Patienten erhalten einen Termin bei einem Arzt, der in dem jeweiligen Zeitraum freie Termine hat.

## Akutfälle

§ In Akutfällen werden Patientinnen und Patienten auch während der Sprechstundenzeiten in die richtige Versorgungsebene vermittelt. Dies kann z. B. eine Arztpraxis, eine Notfallambulanz oder auch ein Krankenhaus sein.

💡 Bei schweren Unfällen und Notfällen wählen Sie auch weiterhin den Notruf 112!

---

---

## Psychotherapie

§ Die Servicestellen organisieren auch Termine für ein Erstgespräch in einer psychotherapeutischen Sprechstunde. Hier gilt ebenfalls eine maximale Wartezeit von vier Wochen. Die Wartezeit auf eine Akutbehandlung darf maximal zwei Wochen betragen.

💡 Sie brauchen keine Überweisung. Voraussetzung für die Vermittlung eines weiteren Behandlungstermins ist, dass eine Therapeutin oder ein Therapeut diesen empfohlen hat.

## Ärztlicher Bereitschaftsdienst

§ Der ärztliche Bereitschaftsdienst der Kassenärztlichen Vereinigungen stellt außerhalb der üblichen Sprechzeiten die Versorgung von Patientinnen und Patienten bei Erkrankungen sicher, wenn die Behandlung aus medizinischen Gründen nicht bis zum nächsten Tag warten kann.

§ An den ärztlichen Bereitschaftsdienst können sich gesetzlich und privatversicherte Patientinnen und Patienten wenden.

💡 Unter der Rufnummer 116 117 können Sie den Standort der nächsten Bereitschaftsdienstpraxis erfahren, die Sie selbst aufsuchen können. Bei Bedarf wird ein Arzt zu Ihnen nach Hause geschickt. Mit der 116117.app erhalten Sie jederzeit eine Übersicht über geöffnete Bereitschaftsdienstpraxen in Ihrer Nähe. Auf **www.116 117.de** finden Sie hilfreiche Informationen zum ärztlichen Bereitschaftsdienst, insbesondere Beispiele für Erkrankungen, die vom ärztlichen Bereitschaftsdienst versorgt werden können.

---

---

## Mehr Informationen:

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) berät Sie im gesetzlichen Auftrag neutral, unabhängig und evidenzbasiert. Ihr gebührenfreies Beratungstelefon steht Ratsuchenden jederzeit in vier Sprachen zur Verfügung: 0800 011 77 22

Des Weiteren bietet sie schriftliche oder online Beratungen an. Nähere Informationen erhalten Sie unter [www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)

---

## Weitere Hinweise finden Sie unter:

### [www.bmg.bund.de](http://www.bmg.bund.de)

Internetseite des Bundesministeriums für Gesundheit

### [www.patienten-information.de](http://www.patienten-information.de)

Gemeinsames Informationsangebot der Bundesärztekammer und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung

### [www.gesund.bund.de](http://www.gesund.bund.de)

Unter [www.gesund.bund.de](http://www.gesund.bund.de) ist das Nationale Gesundheitsportal zu erreichen. Hier finden Bürgerinnen und Bürger auf einer zentralen Plattform, die vom Bundesministerium für Gesundheit betrieben wird, qualitätsgesicherte, neutrale und leicht verständliche Gesundheitsinformationen.

---

---

### **Service-Telefon Ihrer Krankenkasse:**

Die meisten gesetzlichen Krankenkassen informieren umfassend über medizinische sowie gesundheitsrechtliche Fragen und haben entsprechende telefonische Service-Nummern eingerichtet. Diese finden Sie in Ihren Versicherungsunterlagen oder auf der Internetseite Ihrer Krankenkasse.

### **Bürgertelefon:**

Das Bürgertelefon des Bundesministeriums für Gesundheit erreichen Sie von Montag bis Donnerstag von 8 bis 18 Uhr sowie am Freitag von 8 bis 12 Uhr unter folgenden Nummern:

- Bürgertelefon zur Krankenversicherung: +49 (0)30 340 60 66-01
- Bürgertelefon zur Pflegeversicherung: +49 (0)30 340 60 66-02
- Bürgertelefon zur gesundheitlichen Prävention:  
+49 (0)30 340 60 66-03
- Beratungsservice für Gehörlose und Hörgeschädigte:  
E-Mail: [info.deaf@bmg.bund.de](mailto:info.deaf@bmg.bund.de), [info.gehoerlos@bmg.bund.de](mailto:info.gehoerlos@bmg.bund.de)  
Gebärdentelefon (Videotelefonie): [www.gebaerdentelefon.de/bmg](http://www.gebaerdentelefon.de/bmg)

---

## **Impressum:**

### **Herausgeber:**

Geschäftsstelle des Beauftragten der Bundesregierung  
für die Belange der Patientinnen und Patienten  
Stefan Schwartze, MdB  
Friedrichstraße 108  
10117 Berlin

E-Mail: [patientenrechte@bmg.bund.de](mailto:patientenrechte@bmg.bund.de)  
[www.patientenbeauftragter.de](http://www.patientenbeauftragter.de)

---