

116 117

DIE NUMMER, DIE HILFT!
BUNDESWEIT.

Der ärztliche
Bereitschaftsdienst
der Kassenärztlichen
Vereinigungen

So funktioniert die neue Bereitschaftsdienstnummer – Ein Blick hinter die 116 117

Die Halsschmerzen werden unerträglich, das Fieber steigt. Es ist Samstagabend. Die 65-jährige Frau aus Nürnberg braucht unbedingt ärztliche Hilfe. Doch wo ist die aktuelle Telefonnummer für den ärztlichen Bereitschaftsdienst? Langes Suchen dürfte sich künftig erledigt haben. Mit der 116 117 gibt es ab Mitte April 2012 eine feste, bundesweit einheitliche Rufnummer. Sie verbindet den Anrufer mit dem nächstgelegenen Bereitschaftsdienst. Was so einfach klingt, ist technisch alles andere als leicht. Damit die Verbindung schnell und reibungslos funktioniert, steht hinter der 116 117 ein ausgeklügeltes technisches System.

Ermittlungen zum Standort des Anrufers

„Willkommen beim ärztlichen Bereitschaftsdienst der Kassenärztlichen Vereinigungen. Wir verbinden Sie jetzt mit dem ärztlichen Bereitschaftsdienst in Ihrer Nähe.“ Während der Anrufer die Bandansage hört, läuft bereits im Hintergrund die Suche: Woher kommt der Anruf, und welcher Bereitschaftsdienst ist für diesen „Fall“ zuständig? In Sekundenschnelle wird jetzt der Standort des Anrufers ermittelt. Diese Aufgabe übernimmt das „intelligente Telekommunikationsnetz“, das die 116 117 zur Weiterleitung der Anrufe nutzt.

Suche nach dem passenden Bereitschaftsdienst

Erstes „Indiz“, um den Standort des Anrufers ausfindig zu machen, ist die Vorwahl seiner Telefonnummer. Sollte diese zur Lokalisierung nicht ausreichen, wird der Anrufer per Bandansage gebeten, seine Postleitzahl mitzuteilen. Danach geht die Suche weiter: Jetzt muss zum Standort des Anrufers der passende Bereitschaftsdienst ermittelt werden. Das System greift dafür auf eine Datenbank zu. In ihr sind alle allgemeinärztlichen Bereitschaftsdienste mit den entsprechenden Rufnummern hinterlegt. Mehrere hundert solcher Bereitschaftsdienste gibt es in Deutschland. Sie werden von den Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) organisiert und stehen den Einwohnern der jeweiligen Region zur Verfügung. In größeren Städten wie Berlin und München gibt es bereits eine feste Bereitschaftsdienstnummer; eine Leitstelle kümmert sich dort um die Anfragen des Patienten. In kleine-

ren Städten und Gemeinden wechselt die Nummer mitunter täglich. Mitarbeiter der Kassenärztlichen Vereinigungen aktualisieren die Datenbank deshalb laufend.

Service-Center helfen bei der Verbindung

Anrufer, die nicht automatisch an einen Bereitschaftsdienst weitergeleitet werden, weil sie zum Beispiel die Postleitzahl ihres Aufenthaltsortes nicht parat haben, werden mit einem zentralen 116 117-Service-Center verbunden. Die Mitarbeiter nehmen die Adresse des Anrufers auf und leiten ihn direkt an den regionalen Bereitschaftsdienst weiter. Nach wenigen Sekunden klingelt in der dortigen Leitstelle, in der Bereitschaftsdienstpraxis oder beim diensthabenden Arzt das Telefon.

Zurück zur Patientin aus Nürnberg. Diese wurde über 116 117 mit der Leitstelle des ärztlichen Bereitschaftsdienstes in Bayreuth verbunden. Eine Mitarbeiterin nimmt ihre Anfrage entgegen. Sie schickt ihr einen Bereitschaftsdienstarzt. Dieser stellt bei ihr eine Angina fest. Das Antibiotikum, das der Arzt verordnet, hilft. Das Fieber sinkt, die Halsschmerzen lassen nach.

