

Anleitung zur Nutzung der Terminservicestelle

1. Voraussetzung für die Vergabe eines Termins über die Terminservicestelle ist das Vorhandensein einer für Sie gültigen Überweisung zu einem Facharzt mit einem darauf angebrachten Dringlichkeits-Code.
2. Bitte halten Sie Ihren Überweisungsschein und den darauf angebrachten Dringlichkeits-Code bereit. Diesen müssen Sie der Terminservicestelle mitteilen.
3. Können Sie den angebotenen Termin nicht wahrnehmen, sagen Sie dies bitte unmittelbar der Mitarbeiterin. Sie erhalten dann nach Möglichkeit einen Alternativtermin.
4. Für die Terminvermittlung ist es erforderlich, von Ihnen personenbezogene Daten sowie Art und Umfang der Überweisung zu erfassen und zu speichern. Mit der Nutzung der Terminservicestelle stimmen Sie einer solchen Datenerfassung und -speicherung ausdrücklich zu.

Das Bild zeigt einen gelben Überweisungsschein mit verschiedenen Feldern für Patientendaten, Arztangaben und eine Liste von Diagnosen. Ein roter Pfeil weist auf den Überweisungscode 'X932-K519-48HG' hin. Ein rotes Feld unten rechts enthält den Text 'Verbindliches Muster'. Ein Wasserzeichen 'MUSTER' ist über den Schein gelegt.

Sie suchen einen Facharzt?

Aus Gründen der Schnelligkeit empfiehlt es sich, dass Sie sich selbst um einen Termin bei Ihrem Wunscharzt kümmern, bevor Sie sich an die Terminservicestelle wenden. Welche Fachärzte in Ihrer Nähe praktizieren, erfahren Sie über die Arztsuche der KV Hamburg unter www.kvhh.de oder über die kostenlose **BundesArztsuche-App** der Kassenärztlichen Bundesvereinigung.

Terminservicestelle

Die Terminservicestelle der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg für die Vermittlung von fachärztlichen Terminen ist ausschließlich telefonisch zu erreichen.

Erreichbarkeit

Montag bis Freitag 9:00 - 13:00 Uhr,
Donnerstag 15:00 - 17:00 Uhr
(ausgenommen Feiertage)

Telefonnummer

040 / 55 55 38 30

(zum Ortstarif, Mobilfunk ggf. teurer)

Fragen?

Fragen zur Terminservicestelle beantworten Ihnen Ihr Arzt / Ihre Ärztin sowie die Patientenberatung der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg und der Ärztekammer Hamburg unter der Telefonnummer: **040 / 20 22 99 222**.



Internet: www.kvhh.de

Stand: März 2017

Bilder: © KV-Telematik, fotolia.com; littlebell, Robert Kneschke

Das Bild zeigt eine Tabelle für Arzttermine mit den Spalten 'Tag' und 'Termin'. Die Spalte 'Tag' enthält die Tage der Woche von Montag bis Sonntag. Die Spalte 'Termin' enthält die Uhrzeiten von 9 bis 18 Uhr. Ein roter Pfeil weist auf den Überweisungscode 'X932-K519-48HG' hin. Ein rotes Feld unten rechts enthält den Text 'Verbindliches Muster'. Ein Wasserzeichen 'MUSTER' ist über die Tabelle gelegt.

Die Terminservicestelle der KV Hamburg: Fachärztliche Termine

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

Anfang 2016 hat die Terminservicestelle der KV Hamburg auf der Grundlage des GKV-Versorgungsstärkungsgesetzes nach § 75 Abs. 1a SGB V ihre Tätigkeit aufgenommen. Aufgabe der Terminservicestelle ist es, gesetzlich Krankenversicherten in dringenden Fällen einen Facharzttermin innerhalb von vier Wochen zu vermitteln, wenn dies mit Hilfe des überweisenden Arztes oder per Eigeninitiative im Vorfeld nicht gelungen ist.

Die Terminvermittlung zwischen Patient, Hausarzt und Facharzt funktioniert traditionell in Hamburg sehr gut. Als Patient erhalten Sie in dringenden Fällen immer kurzfristig einen Termin beim Facharzt. Daher bitten wir Sie, auch in Zukunft Ihre Facharzttermine auf die bewährte Art und Weise - entweder selbst oder mit Unterstützung Ihres Hausarztes - zu vereinbaren.

Falls dies nicht möglich sein sollte, unterstützt die Terminservicestelle Sie - in dringenden Fällen und ausdrücklich nicht bei verschiebbaren Routineuntersuchungen und Bagatellerkrankungen - bei der Vermittlung eines Facharzttermins.

In diesem Flyer haben wir Ihnen die wichtigsten Informationen zu Leistungsumfang und Nutzungsbedingungen der Terminservicestelle für fachärztliche Termine zusammengestellt.

Ihre KV Hamburg

Was habe ich als Patient zu beachten?

- Sie sind gesetzlich krankenversichert und wohnen in Hamburg.
- Sie haben eine von Ihrem Hausarzt mit einem Code als dringlich gekennzeichnete Überweisung für eine fachärztliche Behandlung erhalten. Ausnahme: Für Termine beim Augenarzt oder beim Frauenarzt benötigen Sie keine Überweisung, um die Terminservicestelle in Anspruch zu nehmen.
- Anspruch auf einen durch die Terminservicestelle vermittelten fachärztlichen Termin haben Sie, wenn eine Terminvereinbarung mit Hilfe des überweisenden Arztes oder per Eigeninitiative im Vorfeld nicht gelungen ist.
- Sie haben keinen Anspruch auf einen Termin bei Ihrem Wunscharzt, zu einer von Ihnen bevorzugten Uhrzeit oder in einer von Ihnen bevorzugten Region. Das Gesetz sieht vor, dass die zu vermittelnde Praxis in zumutbarer Entfernung zu liegen hat. In Hamburg gilt: Grundversorgende Fachärzte (z. B. Augen- oder HNO-Ärzte) können in bis zu zwölf Kilometern Entfernung (Luftlinie) liegen, für spezialisiertere Facharztgruppen (z. B. Radiologen) gilt das ganze Stadtgebiet.
- Die Terminservicestelle ist angehalten, innerhalb von einer Woche einen Termin zu vermitteln, der ab Ihrem Anruf innerhalb eines Zeitfensters von vier Wochen liegen soll.
- Die Terminservicestelle vermittelt nur Facharzt-Termine und keine Termine bei Zahnärzten oder bei Kieferorthopäden. Auch Hausärzte sowie Kinder- und Jugendärzte sind ausgenommen. (Termine für Erstgespräche bei einem Psychotherapeuten erhalten Sie unter einer anderen Rufnummer: 040 55 55 02 00)
- Nehmen Sie einen Ihnen zugewiesenen Termin nicht wahr, so haben Sie keinen Anspruch auf einen Ersatztermin.
- Sollte Ihnen die Terminservicestelle keinen Termin bei einem niedergelassenen Facharzt anbieten können, vermittelt sie Ihnen einen ambulanten Behandlungstermin in einem Krankenhaus.
- Sie müssen den Termin absagen? Dann geben Sie den Termin bitte rechtzeitig wieder frei: Sagen Sie bei der betroffenen Praxis ab, und teilen Sie dies auch der Terminservicestelle mit. Wenn Sie den Termin absagen, ist die Terminservicestelle nicht verpflichtet, Ihnen einen neuen Termin anzubieten. Ausnahme: Sie sagen den Termin, den Sie gerade erhalten haben, noch am selben Tag wieder ab. Dann kann Ihnen die Terminservicestelle einen zweiten Termin nennen.

