

Ihr schneller Weg zum Termin:

# DIE TERMINSERVICESTELLE



ARZTRUF HAMBURG

Hausarzt + Kinderarzt + Facharzt + Psychotherapeut



**116117**

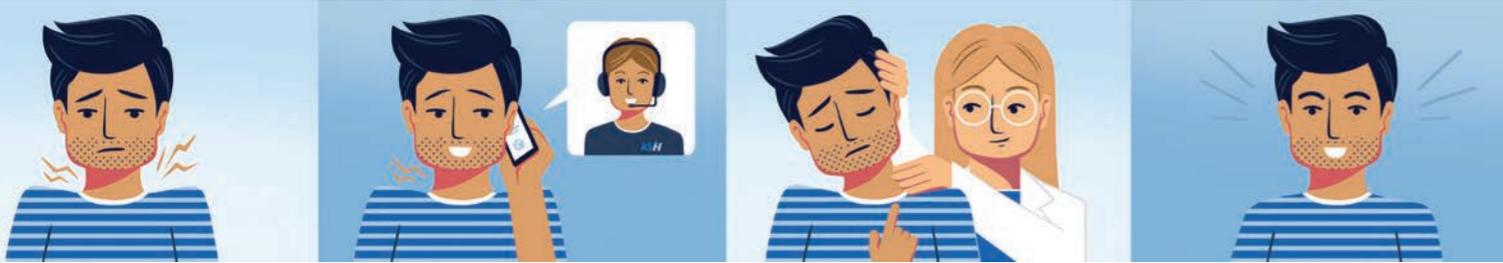
Ärztliche Hilfe. Immer.

Ein Service der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg **KVH**

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

## Sie brauchen dringend einen Termin beim Arzt oder Psychotherapeuten?

Dann sind Sie bei der Terminservicestelle des Arztrufs Hamburg richtig!



Deren Aufgabe ist es, gesetzlich Krankenversicherten zeitnah einen Termin zu vermitteln – und zwar beim Hausarzt, Kinderarzt, Facharzt oder Psychotherapeuten. Der Termin, den Sie erhalten, wird möglichst innerhalb eines Zeitfensters von vier Wochen ab Ihrem Anruf liegen, bei der Psychotherapeutischen Akutbehandlung innerhalb von zwei Wochen. Für besonders akute Fälle, die keinen Aufschub dulden, gibt es zusätzlich den sogenannten „Akuttermin“, den Sie unter bestimmten Voraussetzungen bis zum nächsten Tag erhalten.

Wie Sie genau an Ihren Termin kommen, erfahren Sie in dieser Broschüre.

Wir freuen uns auf Ihren Anruf!

Ihr Arztruf Hamburg



**PS: Auf 116117.de oder mit der 116117.app können Sie Ihren Termin jetzt auch rund um die Uhr online buchen.**

## Hausarzt

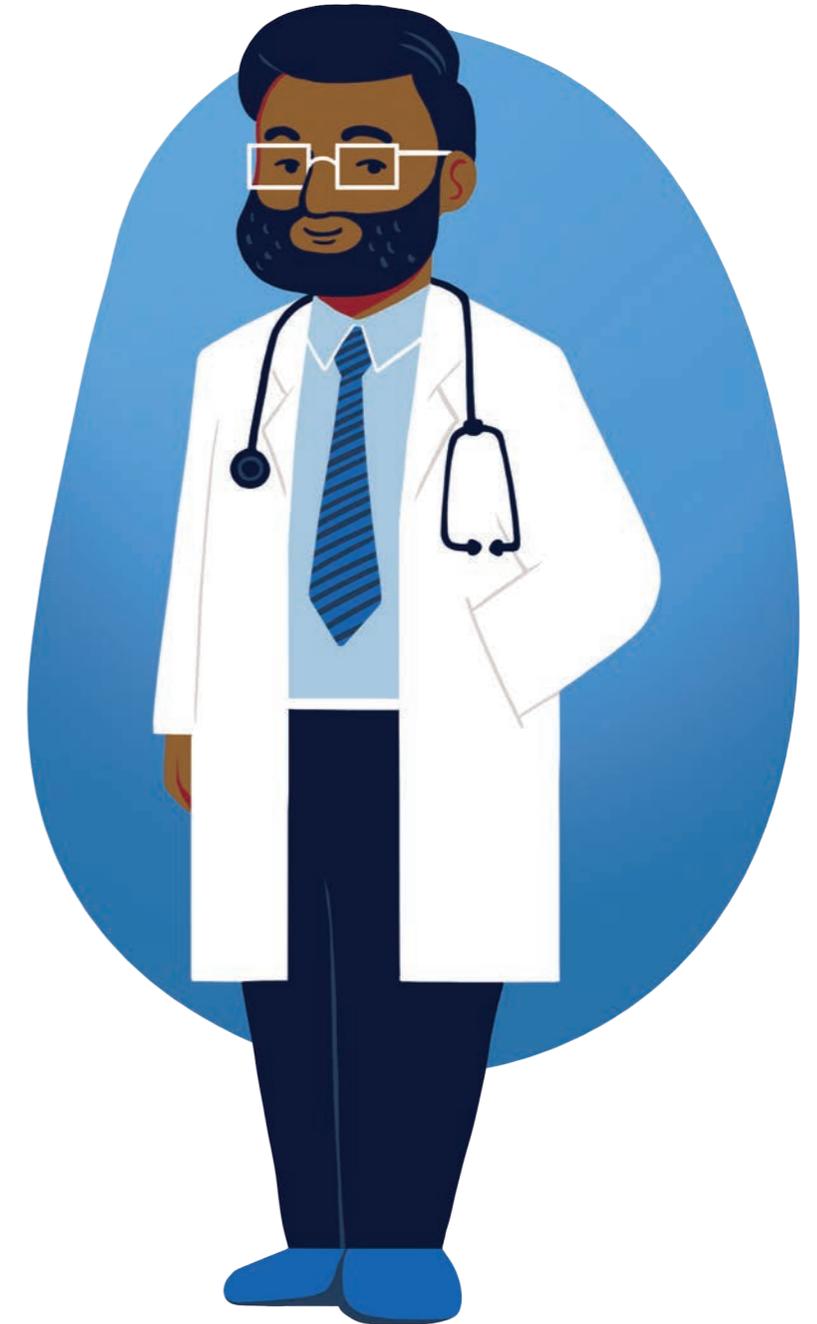
Für einen Termin beim Hausarzt rufen Sie einfach folgende Telefonnummer an:

# 116117

DER ANRUF IST KOSTENFREI

Persönliche Erreichbarkeit der TSS:

Mo - Fr von 8 - 18 Uhr





## Kinder- und Jugendarzt

Für einen Termin beim Kinder- und Jugendarzt rufen Sie einfach folgende Telefonnummer an:

# 116117

DER ANRUF IST KOSTENFREI

Persönliche Erreichbarkeit der TSS:  
Mo - Fr von 8 - 18 Uhr

Sie haben die Möglichkeit, sich einen regulären Behandlungstermin oder einen Termin für sogenannte „U-Untersuchungen“ vermitteln zu lassen. Um einen Termin für eine U-Untersuchung zu vermitteln, fragt die TSS das Geburtsdatum des Kindes ab. Ein passender Termin wird dann innerhalb des Zeitfensters der jeweils anstehenden U-Untersuchung vergeben. Die Vermittlung erfolgt somit ggf. außerhalb eines Zeitfensters von vier Wochen.

Lebensalter des Kindes

Zu veranlassende Untersuchung

4. bis 5. Lebenswoche	U3
3. bis 4. Lebensmonat	U4
6. bis 7. Lebensmonat	U5
10. bis 12. Lebensmonat	U6
21. bis 24. Lebensmonat	U7
34. bis 36. Lebensmonat	U7a
46. bis 48. Lebensmonat	U8
60. bis 64. Lebensmonat	U9

## Facharzt

Für einen Termin beim Facharzt (außer Augen- und Frauenarzt) benötigen Sie einen Überweisungsschein mit einem gültigen Vermittlungscode. Bitte halten Sie diesen bereit, um der TSS den Vermittlungscode mitzuteilen.

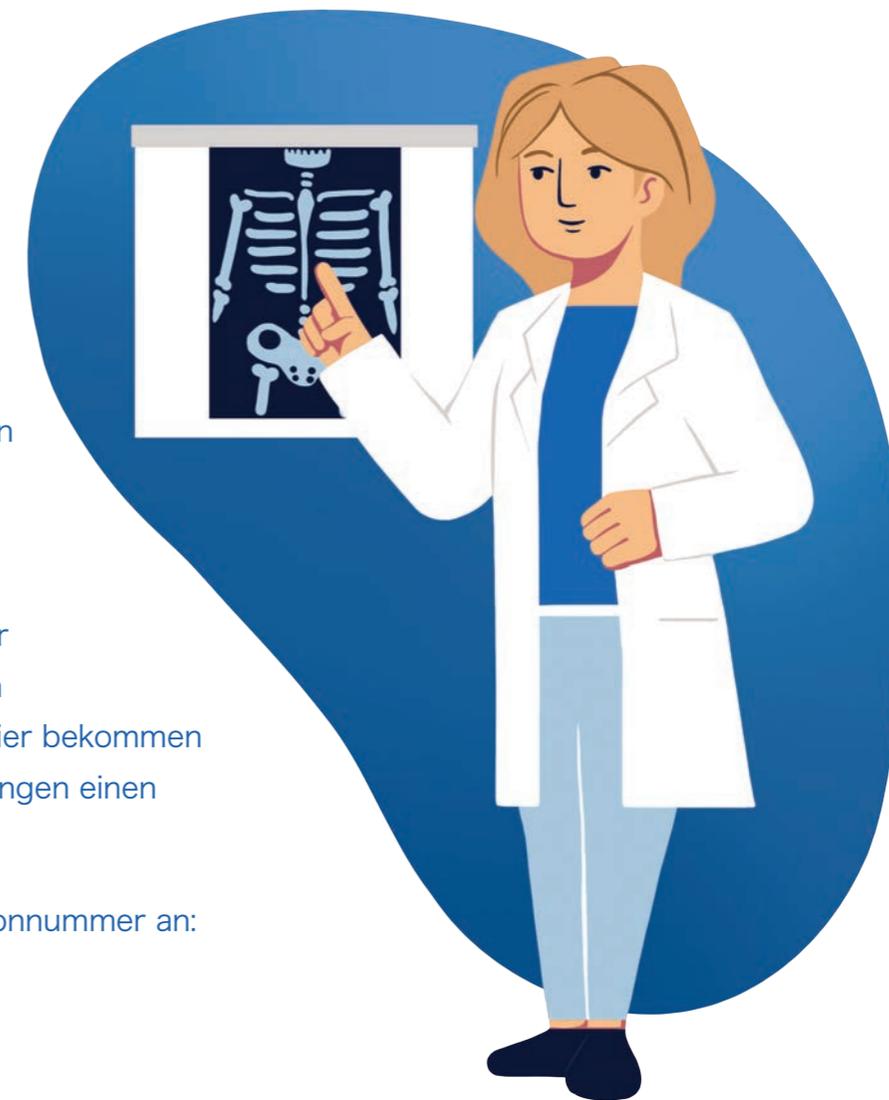
Für die Vermittlung zu einem Augen- oder Frauenarzt ist weder ein Überweisungsschein noch ein Vermittlungscode erforderlich. Hier bekommen Sie auch ohne diese Voraussetzungen einen Termin über die TSS vermittelt.

Rufen Sie einfach folgende Telefonnummer an:

# 116117

DER ANRUF IST KOSTENFREI

Persönliche Erreichbarkeit der TSS: Mo - Fr von 8 - 18 Uhr



# Psychotherapeut

Die TSS vermittelt keine freien Therapieplätze, sondern Termine für die Psychotherapeutische Sprechstunde, Akutbehandlung und Probatorik. Bitte beachten Sie die unterschiedlichen Regelungen:

## 1. Psychotherapeutische Sprechstunde

Eine Psychotherapeutische Sprechstunde dient der Diagnostik und der Abklärung Ihres Therapiebedarfs.

Für die Vermittlung einer Psychotherapeutischen Sprechstunde innerhalb eines Zeitfensters von vier Wochen sind keinerlei Voraussetzungen (z. B. Vermittlungscode) erforderlich.

## 2. Psychotherapeutische Akutbehandlung

Eine Psychotherapeutische Akutbehandlung ist eine kurzfristige Intervention bei akuten psychischen Krisen- und Ausnahmezuständen.

Für die Vermittlung eines Termins für eine Psychotherapeutische Akutbehandlung innerhalb eines Zeitfensters von zwei Wochen ist die vorherige Empfehlung aus der Psychotherapeutischen Sprechstunde

durch einen Psychotherapeuten bzw. psychotherapeutisch tätigen Arzt erforderlich. Von diesem erhalten Sie das Formular PTV 11 (individuelle Patienteninformation) mit einem Vermittlungscode. Die Terminservicestelle teilt Ihnen daraufhin die telefonischen Kontaktdaten eines Psychotherapeuten mit, bei dem Sie einen Termin individuell vereinbaren können.

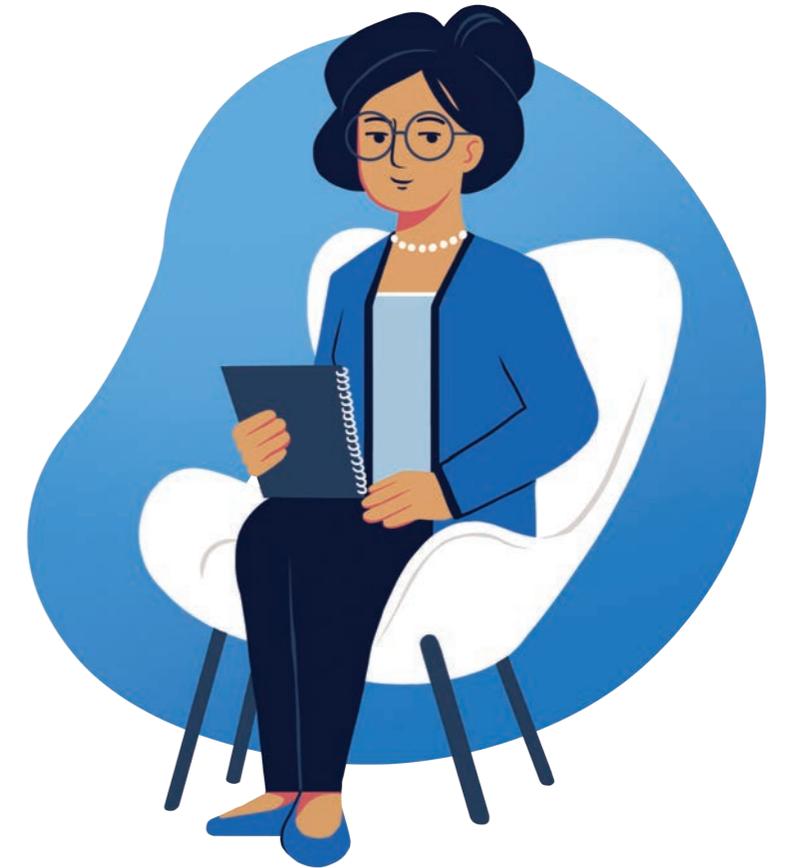
## 3. Probatorik

Eine Probatorik dient der diagnostischen Abklärung und Eignung des Patienten für ein bestimmtes Psychotherapieverfahren vor Aufnahme einer Kurz- oder Langzeittherapie.

Für die Vermittlung eines Termins innerhalb eines Zeitfensters von vier Wochen ist die vorherige Empfehlung aus dem Erstgespräch durch einen Psychotherapeuten bzw. psychotherapeutisch tätigen Arzt erforderlich. Von diesem erhalten Sie das Formular PTV 11 (Individuelle Patienteninformation) mit einem Vermittlungscode. Die Terminservicestelle teilt Ihnen daraufhin die telefonischen Kontaktdaten eines Psychotherapeuten mit, bei dem Sie einen Termin individuell vereinbaren können. Rufen Sie einfach folgende Telefonnummer an:

# 116117

DER ANRUF IST KOSTENFREI



Persönliche Erreichbarkeit der TSS:  
Mo - Fr von 8 - 18 Uhr

# Akuttermine

Auch sogenannte Akuttermine werden über die Terminservicestelle vergeben.

Hierfür ist es notwendig, anhand eines telefonischen Ersteinschätzungsverfahrens Ihren medizinischen Zustand zu beurteilen. Ergibt diese Ersteinschätzung, dass ein Behandlungstermin in einer Arztpraxis innerhalb von 24 Stunden notwendig ist, erhalten Sie einen Akuttermin.

Rufen Sie einfach folgende Telefonnummer an:

# 116117

DER ANRUF IST KOSTENFREI

Persönliche Erreichbarkeit der TSS:  
Mo - Fr von 8 - 18 Uhr



# Selbstbuchung durch den Patienten

Sie haben auch die Möglichkeit, rund um die Uhr einen Termin über den eTerminservice – das Online-Buchungstool der Terminservicestelle – zu buchen.

[116117.de](https://www.116117.de)

[116117.app](#)

KOSTENFREI SOWOHL  
FÜR IOS ALS AUCH FÜR  
ANDROID VERFÜGBAR

Rufen Sie hierfür die Website [116117.de](https://www.116117.de) auf, oder laden Sie sich die [116117.app](#) herunter.



# Allgemeine Information

- Benötigen Sie eine barrierefreie Praxis? Bitte teilen Sie dies dem Mitarbeiter der TSS am Anfang des Gesprächs mit, damit eine geeignete Praxis vermittelt werden kann.
- Die TSS ist angehalten, Ihnen innerhalb von einer Woche einen Termin anzubieten, der ab Ihrem Anruf innerhalb eines Zeitfensters von vier Wochen (bzw. für eine Psychotherapeutische Akutbehandlung von zwei Wochen) liegen soll.
- Sie haben keinen Anspruch auf einen Termin bei Ihrem Wunscharzt bzw. Wunschpsychotherapeuten, auf eine von Ihnen bevorzugte Uhrzeit oder auf eine von Ihnen bevorzugte Region. Die TSS bemüht sich jedoch, Ihren Wünschen zu entsprechen.
- Können Sie den von der TSS vorgeschlagenen Termin nicht wahrnehmen, sagen Sie dies bitte direkt im Telefonat dem Mitarbeiter der TSS. Sie erhalten dann nach Möglichkeit einen Alternativtermin.
- Sie müssen den Termin absagen? Dann geben Sie den Termin bitte schnellstmöglich wieder frei: Sagen Sie bei der betreffenden Praxis ab, und teilen Sie dies auch der TSS mit. Wenn Sie den Termin absagen, kann die TSS Ihnen einmalig einen neuen Termin vermitteln.
- Nehmen Sie den vermittelten Termin beim Facharzt nicht wahr, benötigen Sie für eine erneute Vermittlung eine Überweisung mit einem neuen Vermittlungscode.
- Nehmen Sie einen Ihnen vermittelten Termin nicht wahr, ohne vorher abzusagen, so haben Sie keinen Anspruch auf einen Ersatztermin.
- 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.

Die Begriffe „Psychotherapeut“, „Arzt“, „Mitarbeiter“ bzw. „Patient“ stehen selbstverständlich auch für die weibliche Form. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im Flyer die männliche Form gewählt.

## Übersicht der Leistungen des Arztrufs Hamburg

- ✚ Telefonische Beratung durch einen Arzt
- ✚ Hausbesuch durch einen Arzt
- ✚ Versorgung in einer Notfallpraxis
- ✚ Terminservice
- ✚ Weiterleitung an die 112 (Rettungsdienst der Feuerwehr)



Fragen zur Terminservicestelle beantwortet Ihnen auch die Patientenberatung der Kassenärztlichen Vereinigung Hamburg und der Ärztekammer Hamburg unter der Telefonnummer:

040 / 20 22 99 222

# Alle Termine

unter einer Nummer: 116117

Persönliche Erreichbarkeit der TSS: Mo - Fr von 8 - 18 Uhr

