

# Erreichbarkeit des vertragszahnärztlichen Bereitschaftsdienstes neu organisiert

Ab 02.07.2018 neue Bereitschaftsdienstnummer 116117



Die Bereitschaftsdienstzentrale stellt die Betreuung von Notfallpatienten sicher

Fotos: KVT – Notdienst Service gGmbH

kzvth – Die Thüringer Vertragszahnarztpraxen stellen seit Jahren die Notfallvertretung im Rahmen des zahnärztlichen Bereitschaftsdienstes mit hohem Einsatz im Interesse hilfesuchender Patienten sicher.

Nachdem die Zeitungen nicht mehr garantieren konnten, dass kurzfristige Änderungen des zahnärztlichen Bereitschaftsdienstes in ihren Veröffentlichungen Berücksichtigung finden und Notrufzentralen mit Vergütungsforderungen an die KZV Thüringen herangetreten sind, hatten wir ein automatisiertes Vermittlungssystem für die telefonische Erreichbarkeit der Bereitschaftsdienstpraxen organisiert. Dies hat über Jahre ausgezeichnet funktioniert und die zahnärztliche Versorgung hilfesuchender Patienten gewährleistet.

Gleichwohl mussten wir immer wieder feststellen, dass gerade ältere Patienten aufgrund der notwendigen Informationsfülle nicht immer barrierearm Zugang zum Bereitschaftsdienstsystem fanden.

Der Gesetzgeber hat den ärztlichen Bereich verpflichtet, eine einheitliche Bereitschaftsdienstnummer zu installieren. Dies erfolgte mit der kostenlosen Rufnummer 116117. Die Kassenzahnärztliche Vereinigung Thüringen in Weimar hat hierzu eine Bereitschaftsdienstzentrale geschaffen. Diese Zentrale stellt zu folgenden Zeiten die Betreuung von

Notfallpatienten sicher.

- Montag, Dienstag, Donnerstag, jeweils von 18.00 Uhr bis 7.00 Uhr des Folgetages
- Mittwoch und Freitag jeweils von 13.00 Uhr bis 7.00 Uhr des Folgetages
- Samstag, Sonntag, Feiertag sowie am 24.12. und 31.12. jeweils von 7.00 Uhr bis 7.00 Uhr des Folgetages.

Hierzu sind Mitarbeiter in der Bereitschaftsdienstzentrale eingesetzt, die im Rahmen der Führung der Patienten feststellen, ob es sich um einen Notfall und damit die Notwendigkeit der Weitergabe an die Notrufzentralen handelt oder um Fälle des ärztlichen Bereitschaftsdienstes. Es handelt sich hierbei um fachlich geschultes Personal, welches in der Lage ist, medizinische Sachverhalte zu erfassen und entsprechende Betreuungsvorgänge sicherzustellen.

In Thüringen wurden in das ärztliche Bereitschaftsdienstsystem auch die Apotheken eingebunden. Dies gewährleistet, dass sowohl die diensthabenden Ärzte als auch die Patienten einen leichten Informationszugang bei notwendiger Inanspruchnahme von Apotheken erhalten.

Im Zuge der Prüfung und Diskussion zur Weiterentwicklung des zahnärztlichen Bereitschaftsdienstes in Thüringen haben wir den Verantwortlichen aus den Kreisstellen dieses ärztliche Vermittlungsangebot vorgestellt. Die Verantwort-



lichen waren sich einig, dass dieses Angebot wesentliche Vorteile gegenüber dem bisherigen automatisierten Verfahren der Servicenummer bieten kann.

So ist es zum einen möglich, die Patienten direkt zu dem nächstgelegenen zahnärztlichen Bereitschaftsdienst zu vermitteln. Darüber hinaus ist aufgrund der direkten Kommunikation die Möglichkeit gegeben, die Patienten auf die entsprechenden Praxispräsenzzeiten deutlicher hinzuweisen, als dies in der bisherigen Bandansage möglich war.

Insofern erhoffen wir uns deutliche Verbesserungen sowohl für die Organisation des Bereitschaftsdienstes in den Zahnarztpraxen als auch ein besseres Verständnis der Möglichkeiten durch die Patienten. Des Weiteren bieten die technischen Möglichkeiten der zentralen Bereitschaftsdienstvermittlung die notwendigen Voraussetzungen, um mit den gebildeten bzw. zu bildenden größeren Notdienstbereichen den Patienten ein akzeptables Angebot der Betreuung zu unterbreiten.

Die Vermittler können die Patienten aufgrund der ihnen vorliegenden Informationen zum räumlich nächstgelegenen Hilfsangebot steuern. Auch hier gehen wir davon aus, dass die Patienten, obgleich auch im Notdienst das Recht der freien Arztwahl besitzend, dem Vorgeschlagenen Folge leisten.

Wir bitten Sie, die neue Rufnummer in Ihr Notfallvertretungsmanagement einzubinden und Ihre Patienten entsprechend zu informieren. Ab dem 02.07.2018 wird die bisherige Servicenummer 0180/5908077 nicht mehr betreut werden. Die kostenlose Rufnummer 116117 gilt dann auch für den zahnärztlichen Notfallvertretungsdienst. Außerhalb der Aktivzeiten der Bereitschaftsdienstzentrale besteht für die Patienten die Informationsmöglichkeit über die Internetseite der KZV Thüringen.