KBV
KASSENÄRZTLICHE
BUNDESVEREINIGUNG

TÄTIGKEIT DER TERMINSERVICESTELLEN
EVALUATIONSBERICHT 2023
GEM. § 75 ABS. 1A S. 19 SGB V

INHALTSVERZEICHNIS

1 VORBEMERKUNG 4

2 INANSPRUCHNAHME 4

3 FRISTGERECHTE VERMITTLUNG 10

4 VERMITTLUNGSQUOTE 13

5 ZUMUTBARE ENTFERNUNG 14

6 VERMITTLUNG IN AKUTFÄLLEN 17

7 ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT 19

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS

Abbildung 1: Anzahl Termine im Angebot und Terminbuchungen sowie berechtigte Vermittlungswünsche nach Quartal 2023 5
Abbildung 2: Veränderung Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche zum 1. Quartal 2023 in Prozent nach KV-Regionen 6
Abbildung 3: Anzahl Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche je 100.000 Einwohner nach KV-Regionen 2023 6
Abbildung 4: Anteil der Selbstbuchungen durch Versicherte von den Terminbuchungen nach KV-Regionen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 7
Abbildung 5: Anteil der Selbstbuchungen durch Versicherte von den Terminbuchungen nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 7
Abbildung 6: Angebotene Termine nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 8
Abbildung 7: Verteilung Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche nach Fachgruppen 2023 9
Abbildung 8: Anteile Terminbuchungen von angebotenen Terminen nach Fachgruppen 2023 (Buchungsquote, am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 9
Abbildung 9: Verteilung Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche nach Leistungen Psychotherapeuten 2023 9
Abbildung 10: Durchschnittliche Anzahl Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche je Arzt/Ärztin nach Fachgruppen 2023 10
Abbildung 11: Anzahl fristgerechte Vermittlungen und Fristeinhaltungsquote nach Fachgruppen 2023 11
Abbildung 12: Verteilung der Vermittlungsdauer nach Fachgruppen 2023 in Prozente, nur 116117-TS-teilnehmende KVen 12
Abbildung 13: Durchschnittliche Vermittlungsdauer in Tagen nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 12
Abbildung 14: Verteilung Vermittlungswünsche nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 13
Abbildung 15: Anteile fristgerecht vermittelte Termine (mit Absagen) von Vermittlungswünschen nach Fachgruppen 2023 (Vermittlungsquote, am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 13
Abbildung 16: Anteile der abgesagten Termine von den fristgerecht vermittelten Terminen nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 14
Abbildung 17: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz nach KVen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 15
Abbildung 18: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz nach Versorgungsbereichen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 16
Abbildung 19: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz in der hausärztlichen und allgemeinen fachärztlichen Versorgung nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 16
Abbildung 20: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz in der spezialisierten fachärztlichen Versorgung nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 16
Abbildung 21: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz in der gesonderten fachärztlichen Versorgung nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen) 16
Abbildung 22: Verteilung der Dringlichkeiten nach standardisierter Ersteinschätzung (SmED) 17
Abbildung 23: Anzahl Termine des 116117-Terminservice nach Vermittlungsdauer in Tagen 2023 18
Abbildung 24: Rechnerisch ermittelte Akutfälle und Verteilung zwischen ÄBD und Regelversorgung mit bzw. ohne Terminbuchung 19
Abbildung 25: Gebuchte Akuttermine nach Fachgruppe 2023 19

Tabelle 1: Akut-Anteil je Versorgungsebene 17
Tabelle 2: Hochrechnung der Akutfälle aus den Einsatzdaten 18

1 VORBEMERKUNG

Auftrag und Inhalt

Seit dem 23. Januar 2016 sind die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) verpflichtet, Terminservicestellen zu betreiben und Versicherten unter bestimmten Voraussetzungen Behandlungstermine bei einem Vertragsarzt zu vermitteln (vgl. § 75 Abs. 1a SGB V). Mit einer Vereinbarung über die Einrichtung von Terminservicestellen und die Vermittlung von Facharztterminen (Anlage 28 BMV-Ä) haben die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) und der GKV-Spitzenverband mit Wirkung vom 23. Oktober 2015 die praktische Umsetzung des gesetzlichen Auftrags geregelt.

Der Gesetzgeber hat die KBV mit einer jährlichen Evaluation der Tätigkeit der Terminservicestellen beauftragt (vgl. § 75 Abs. 1a S. 18 SGB V). In dieser Evaluation sollen insbesondere die Erreichung der fristgemäßen Vermittlung von Arztterminen, die Häufigkeit der Inanspruchnahme und die Vermittlungsquote thematisiert werden. Zu diesem Zweck übermitteln die KVen die Anzahl der Terminvermittlungen nach Arztgruppe, der Hausarztvermittlungen und der Vermittlung in Akutfällen an die KBV (vgl. § 11 Anlage 28 BMV-Ä). Der vorliegende Evaluationsbericht stellt die Tätigkeit der Terminservicestellen für das Jahr 2023 dar.

Umstellung der Datengrundlage ab 2022

Mit dem Berichtsjahr 2022 wurde die Evaluation auf eine neue Datengrundlage umgestellt. Seitdem wurde die bisherige Methodik der Meldung von Vermittlungswünschen und berechtigten Vermittlungswünschen durch die Terminservicestellen durch eine neue Methodik auf Basis von Routinedaten aus dem 116117-Terminservice (116117-TS) ersetzt. Dies ermöglicht es zudem unterschiedliche Perspektiven sowohl von der Angebotsseite als auch von der Nachfrageseite zu betrachten sowie entsprechende Kennzahlen abzuleiten.

In den Bundesländern Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern wird der 116117-Terminservice derzeit nicht bzw. nicht vollständig eingesetzt, sodass in diesen Regionen individuelle Datenerhebungen erfolgen, die, soweit möglich, in die aktuellen Auswertungen eingearbeitet wurden.

Interpretation der Ergebnisse

Mit der Umstellung und Weiterentwicklung der Datengrundlagen ergibt sich auch eine Veränderung und Weiterentwicklung der zu evaluierenden Indikatoren. Die hier vorgestellten Ergebnisse sind daher nicht durchgehend mit den Ergebnissen früherer Evaluationsberichte vergleichbar. Methodische Besonderheiten werden in den jeweiligen Abschnitten erläutert.

2 INANSPRUCHNAHME

Die Inanspruchnahme wurde anhand des Anteils der Terminbuchungen von den gemeldeten Terminen in den am 116117-Terminservice teilnehmenden KVen dargestellt. Im Folgenden wird dieser Anteil als ***Buchungsquote*** bezeichnet. Für die nicht am 116117-Terminservice teilnehmenden KVen (Mecklenburg-Vorpommern und Schleswig-Holstein) wurde die Inanspruchnahmen, wie auch in den vergangenen Jahren, anhand der Anzahl der berechtigten Vermittlungswünsche dargestellt.

Die Terminservicestelle vermittelt einen (dringenden) Behandlungstermin bei einem Facharzt nur dann, wenn Versicherte eine Überweisung vorweisen können. Versicherte, oder auf Wunsch des Versicherten der überweisende Arzt, müssen daher der Terminservicestelle folgende Daten zur Überweisung übermitteln (vgl. § 3 Abs. 1 Anlage 28 BMV-Ä):

- ggf. Geburtsdatum des Versicherten
- den Vermittlungscode
- die Kontaktdaten des Versicherten

› den Überweisungsauftrag und
› ggf. einen Hinweis auf eingeschränkte Mobilität des Versicherten.

Für einen Termin bei einem Augenarzt, einem Frauenarzt, für eine psychotherapeutische Sprechstunde oder Akutbehandlung in Akutfällen bedarf es keiner Überweisung (vgl. §§ 75 Abs. 1a S. 3, 4 und 14 letzter Halbsatz SGB V). Für die Vermittlung von Terminen für probatorische Sitzungen bei Psychotherapeuten durch die Terminservicestelle ist Voraussetzung, dass im Rahmen der psychotherapeutischen Sprechstunde eine zeitnahe Behandlung diagnostiziert und entsprechend auf dem Formular PTV 11 vermerkt wird. Damit besteht Anspruch auf eine entsprechende Terminvermittlung innerhalb von vier Wochen. Kein Überweisungsvorbehalt besteht zudem bei der Terminvermittlung zu Hausärzten sowie Kinder- und Jugendärzten und Termine für Früherkennungsuntersuchungen im Kindesalter („U-Untersuchungen“).

Im Jahr 2023 sind in den 15 am 116117-Terminservice teilnehmenden KVen 2.698.062 Termine angeboten worden, welche für eine Buchung zur Verfügung standen. Mit Blick auf die Nachfrage gab es in diesen KVen 1.176.520 Terminbuchungen. Für den Einzugsbereich des 116117-Terminservice ergibt sich damit eine Buchungsquote von rund 44 Prozent. In den KVen ohne 116117-Terminservice gab es 50.897 berechtigte Vermittlungswünsche. Deutschlandweit gab es im Jahr 2023 bei den Terminservicestellen somit 1.227.417 Terminbuchungen bzw. berechtigte Vermittlungswünsche (vgl. **Abbildung 1**). Bei rund 9 Prozent der Terminbuchungen erfolgte nach der Buchung eine Absage durch Versicherte oder durch die Praxis.

Hinsichtlich der Entwicklung innerhalb des Jahres ist bei dem Terminangebot ein leichter Rückgang zu verzeichnen. Im ersten Quartal war das Angebot mit 698.805 Terminen am größten und sank bis zum vierten Quartal um rund 4 Prozent auf 665.667 Termine (vgl. **Abbildung 1**). Bei den Terminbuchungen und den berechtigten Vermittlungswünschen ist dagegen ein leichter Anstieg im Verlauf des Jahres erkennbar. Diese stiegen zusammengezählt von 290.331 im ersten Quartal 2023 auf 326.403 und damit um etwa 12 Prozent (vgl. **Abbildung 1**).

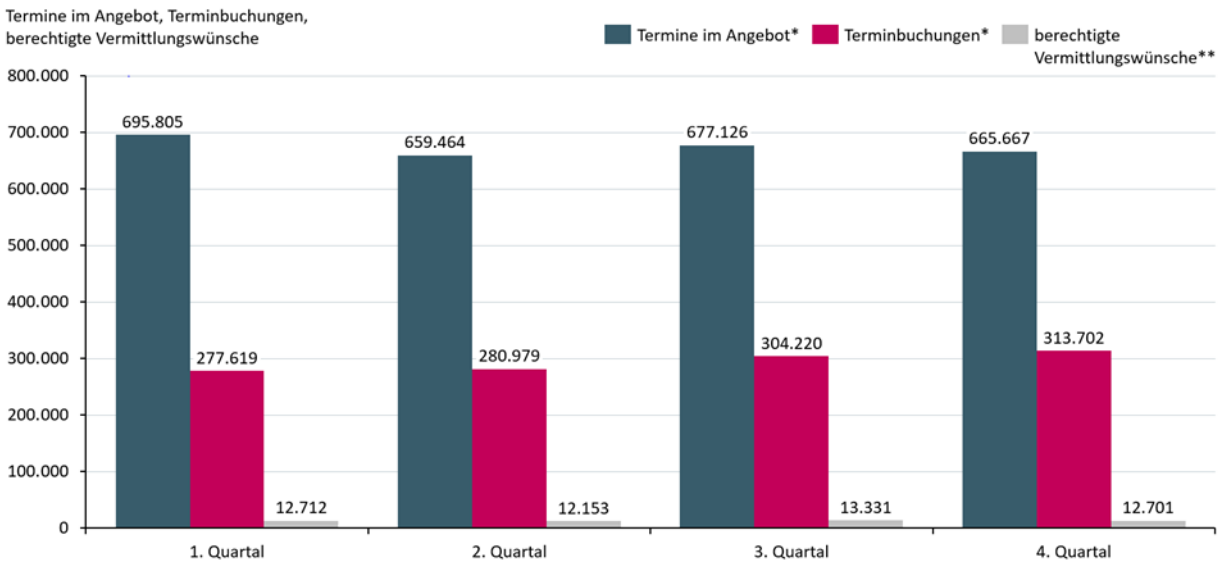

Abbildung 1: Anzahl Termine im Angebot und Terminbuchungen sowie berechtigte Vermittlungswünsche nach Quartal 2023
*) am 116117-Terminservice teilnehmende KVen, **) KVen ohne 116117-Terminservice

Ein erhöhtes Aufkommen der gebuchten Termine und berechtigten Vermittlungswünsche insbesondere ab dem dritten Quartal 2023 lässt sich bei dem Großteil der KVen beobachten. Den größten Anstieg vom ersten zum vierten Quartal gab es dabei in Hessen (plus 25 Prozent) sowie in Bremen und Niedersachsen (jeweils plus 23 Prozent). Einen Rückgang zum Ende des Jahres gab es dagegen nur in Mecklenburg-Vorpommern (minus 17 Prozent) sowie in Westfalen-Lippe (minus 7 Prozent) zu verzeichnen (vgl. **Abbildung 2**).

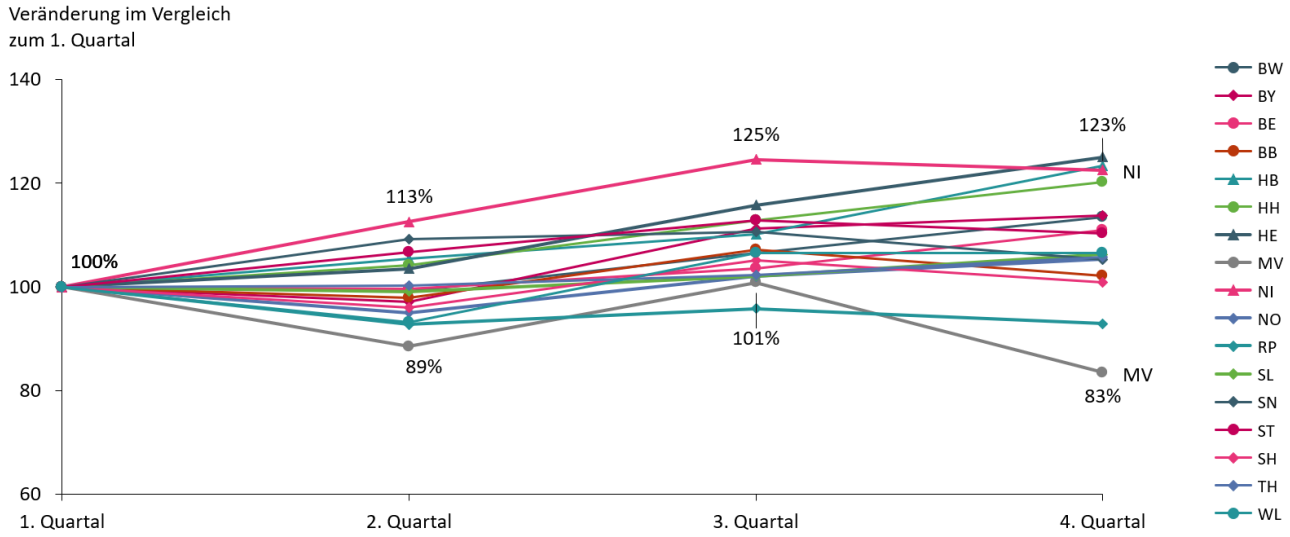

Abbildung 2: Veränderung Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche zum 1. Quartal 2023 in Prozent nach KV-Regionen

In Bezug auf die Bevölkerungszahl (vgl. Destatis Stand zum 31.12.2022: 84.358.845 Einwohner) lag die Anzahl der Terminbuchungen und berechtigten Vermittlungswünsche 2023 deutschlandweit bei rund 1.455 je 100.000 Einwohner. Regional ist die Inanspruchnahme sehr unterschiedlich: Während in Mecklenburg-Vorpommern insgesamt rund 158 berechtigte Vermittlungswünsche auf 100.000 Einwohner kamen, war die Anzahl der Terminbuchungen in Hamburg mit rund 8.392 mehr als 50-mal so hoch (vgl. **Abbildung 3**).

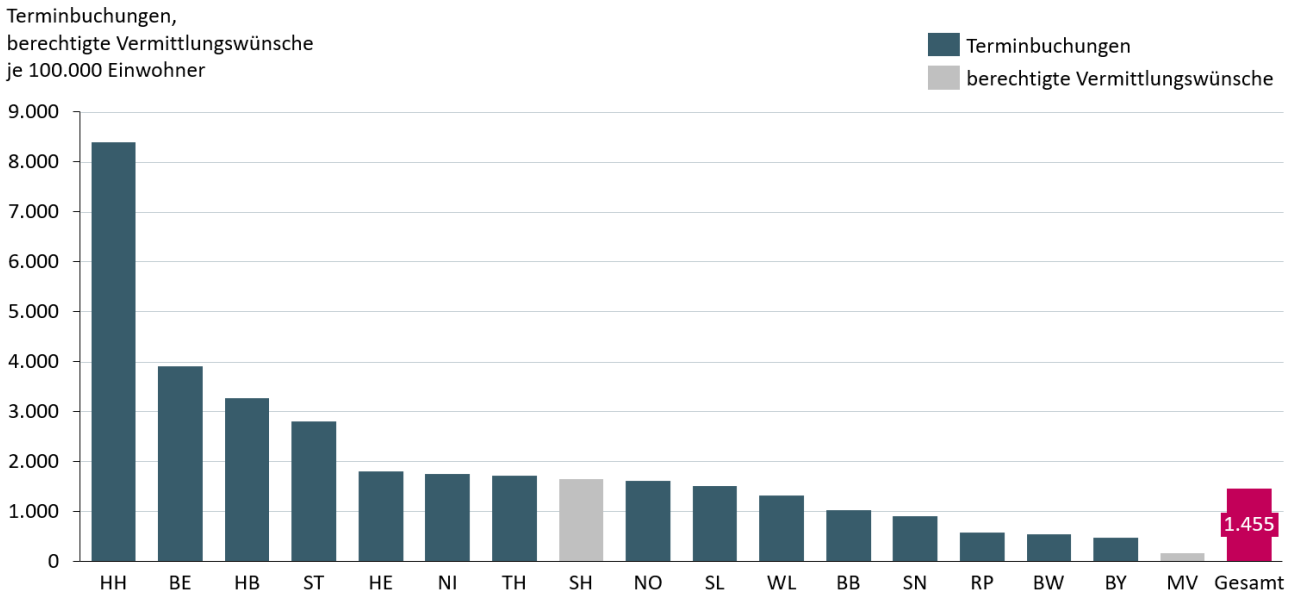

Abbildung 3: Anzahl Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche je 100.000 Einwohner nach KV-Regionen 2023

Der Anteil der Onlinebuchungen durch Versicherte über den 116117-Terminservice lag 2023 bei rund 31 Prozent (366.666). Den höchsten Anteil an Selbstbuchungen gab es in den KVen Hamburg mit rund 81 Prozent und Berlin mit rund 63 Prozent. Am niedrigsten war dieser Anteil dagegen im Saarland mit rund 1 Prozent sowie in Westfalen-Lippe mit rund 7 Prozent (vgl. **Abbildung 4**).

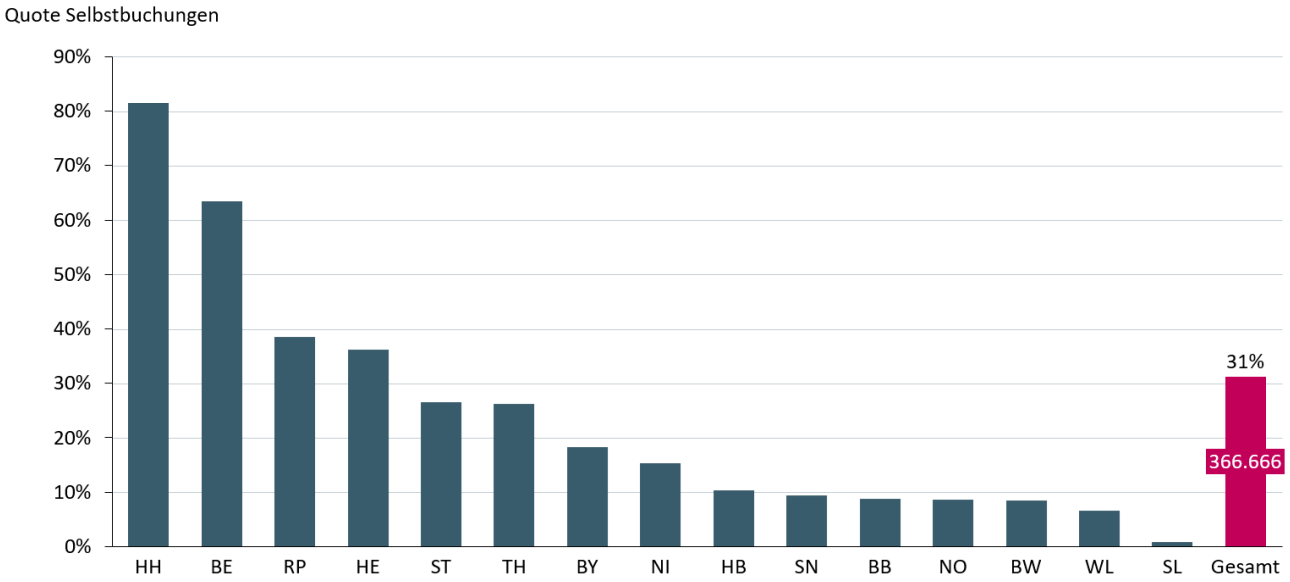

Abbildung 4: Anteil der Selbstbuchungen durch Versicherte von den Terminbuchungen nach KV-Regionen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

Differenziert nach Fachgruppen zeigen sich ebenfalls große Unterschiede bei der Quote der Selbstbuchungen durch Versicherte: Bei den Hausärzten/Hausärztinnen, den Kinder- und Jugendärzten/Kinder- und Jugendärztinnen, den Frauenärzten/Frauenärztinnen sowie den Augenärzten/Augenärztinnen lag diese bei jeweils über 50 Prozent. Bei den Rheumatologen/Rheumatologinnen, den Endokrinologen/Endokrinologinnen und Diabetologen/Diabetologinnen sowie den Nervenärzten/Nervenärztinnen lag diese Quote dagegen bei jeweils unter 5 Prozent. Bei den Transfusionsmedizinern/Transfusionsmedizinerinnen fanden keine Selbstbuchungen durch Versicherte statt (vgl. **Abbildung 5**).

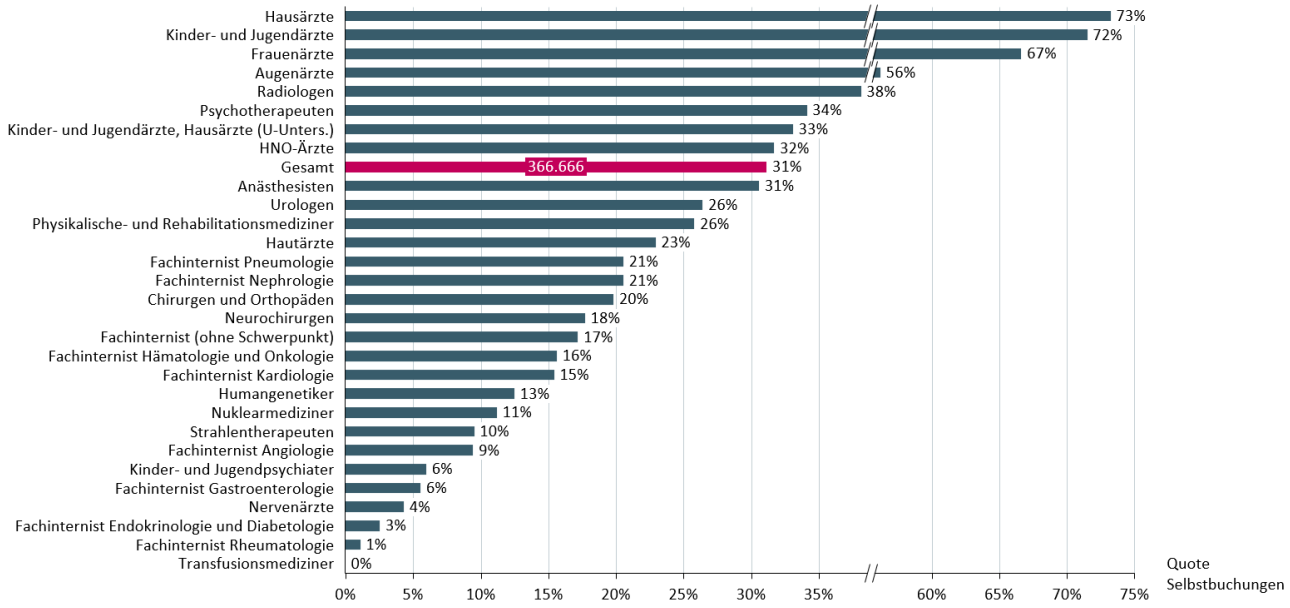

Abbildung 5: Anteil der Selbstbuchungen durch Versicherte von den Terminbuchungen nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

Hinsichtlich des Terminangebots bei den einzelnen Fachgruppen lässt sich feststellen, dass die meisten Termine 2023 bei Hausärzten/Hausärztinnen (387.149), Psychotherapeuten/Psychotherapeutinnen (366.421), Chirurgen/Chirurginnen und Orthopäden/Orthopädinnen (353.732) sowie bei Radiologen/Radiologinnen (274.603) angeboten wurden. Die wenigsten Termine wurden bei Transfusionsmedizinern/Transfusionsmedizinerinnen (401) sowie bei Humangenetikern/Humangenetikerinnen (737) angeboten (vgl. **Abbildung 6**).

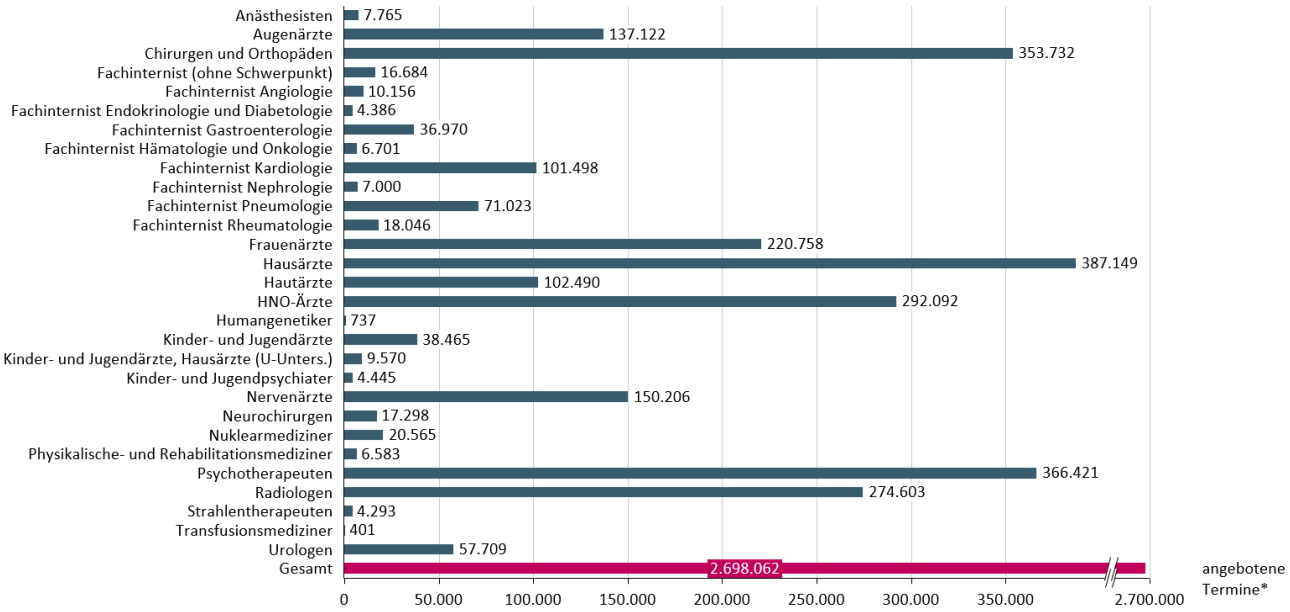

Abbildung 6: Angebotene Termine nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)
*) mehrere buchbare Fachgruppen je Terminslot möglich

Bei Betrachtung der Fachgruppen zeigt sich, dass von der Summe der Terminbuchungen und der berechtigten Vermittlungswünsche (1.227.417) bundesweit 28 Prozent (337.230) auf die Gruppe der Psychotherapeuten/Psychotherapeutinnen entfallen, gefolgt von den Radiologen/Radiologinnen mit rund 16 Prozent (189.994) und den Nervenärzten/Nervenärztinnen mit 11 Prozent (137.747). Somit entfällt mit rund 55 Prozent über die Hälfte der Nachfrage allein auf diese drei Fachgruppen. Die Fachgruppen der Inneren Medizin machen insgesamt 17 Prozent (212.444) der Nachfrage aus (ohne hausärztlich tätige Internisten/Internistinnen); (vgl. **Abbildung 7**).

Mit Blick auf die Buchungsquoten lässt sich bei den Rheumatologen/Rheumatologinnen mit einer Quote von rund 96 Prozent die stärkste relative Inanspruchnahme feststellen, gefolgt von den Gastroenterologen/Gastroenterologinnen mit rund 94 Prozent und den Fachinternisten/Fachinternistinnen für Endokrinologie und Diabetologie mit rund 90 Prozent. Weitere Fachgruppen mit hoher Buchungsquote sind insbesondere Psychotherapeuten/Psychotherapeutinnen und Nervenärzte/Nervenärztinnen. Über alle Fachgruppen ergibt sich eine Buchungsquote von 44 Prozent als Verhältnis aus den Terminbuchungen zu den angebotenen Terminen (vgl. **Abbildung 8**).

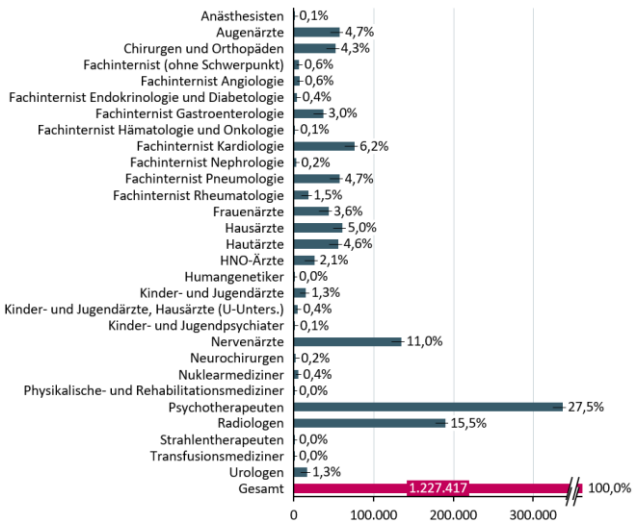

Abbildung 7: Verteilung Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche nach Fachgruppen 2023

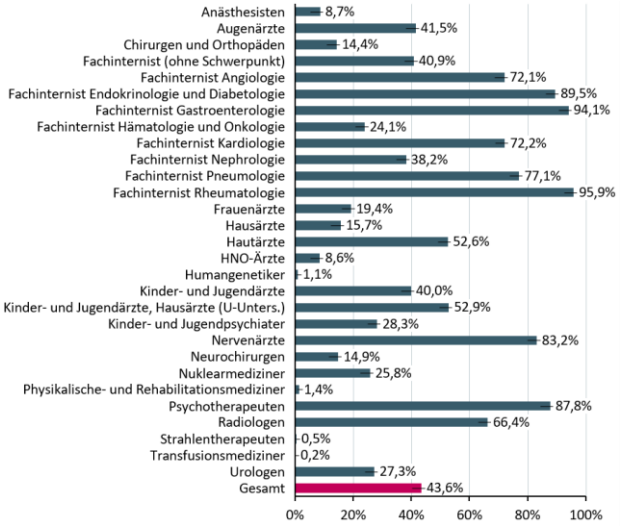

Abbildung 8: Anteile Terminbuchungen von angebotenen Terminen nach Fachgruppen 2023 (Buchungsquote, am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

Betrachtet man die Terminbuchungen und die berechtigten Vermittlungswünsche im Fachbereich Psychotherapie nach Leistungen, ist festzustellen, dass 84,6 Prozent davon auf die psychotherapeutische Sprechstunde bei ärztlichen und psychologischen Psychotherapeuten/Psychotherapeutinnen entfallen. Auf die Probatorik beziehen sich 3,7 Prozent und auf die psychotherapeutische Akutbehandlung 1,8 Prozent. Auf die Behandlung bei Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapeuten/Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapeutinnen entfallen 7,1 Prozent der Buchungen und der berechtigten Vermittlungswünsche, davon 6,7 Prozent auf die Sprechstunde sowie jeweils 0,2 Prozent auf die Akutbehandlung und die Probatorik. Die übrigen 2,8 Prozent beziehen sich auf Buchungen und berechtigte Vermittlungswünsche, die keiner der Gruppen eindeutig zugeordnet werden konnten (vgl. **Abbildung 9**).

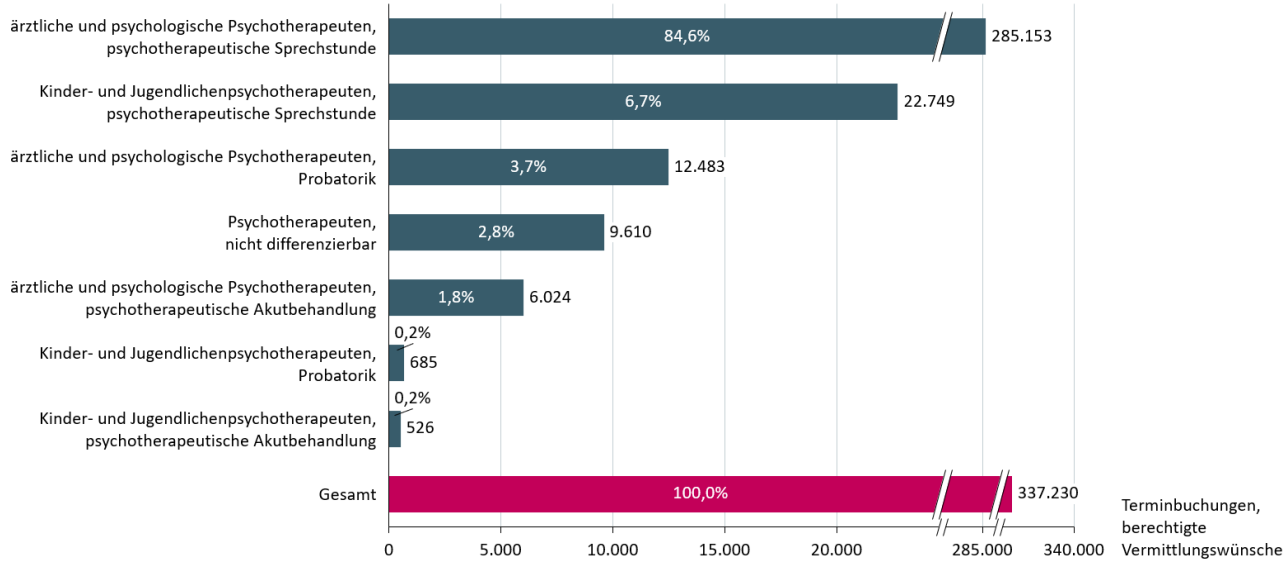

Abbildung 9: Verteilung Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche nach Leistungen Psychotherapeuten 2023

Bezieht man die Anzahl der Terminbuchungen und der berechtigten Vermittlungswünsche auf die verfügbare Anzahl der an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte und Ärztinnen, so sind die Radiologen/Radiologinnen die Fachgruppe mit der größten Inanspruchnahme pro Kopf (durchschnittlich rund 73 Buchungen und berechtigte Vermittlungswünsche pro Kopf), gefolgt von den Pneumologen/Pneumologinnen (durchschnittlich rund 56 Buchungen und berechtigte Vermittlungswünsche pro Kopf). Weitere stark nachgefragte Fachgruppen sind u.a. Rheumatologen/Rheumatologinnen und Kardiologen/Kardiologinnen (vgl. **Abbildung 10**).

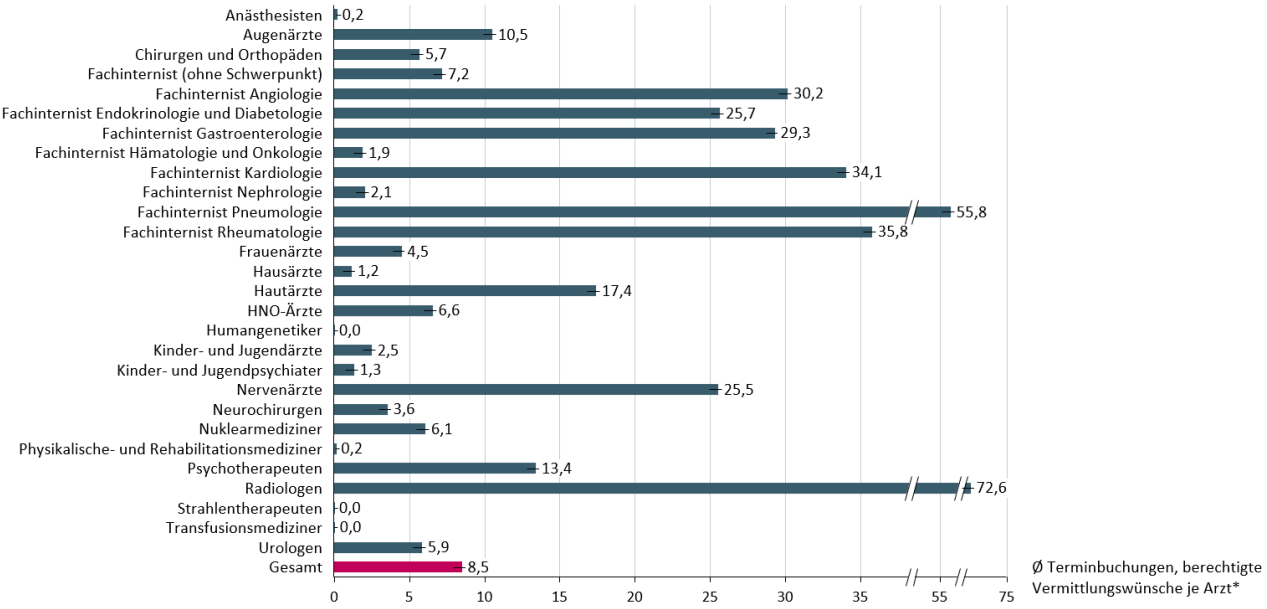

Abbildung 10: Durchschnittliche Anzahl Terminbuchungen und berechtigte Vermittlungswünsche je Arzt/Ärztin nach Fachgruppen 2023
*) ohne U-Untersuchungen, **) Zählung nach Bedarfsplanungsgewichten, BAR-Statistik 2023

3 FRISTGERECHTE VERMITTLUNG

Die Terminservicestelle hat Versicherten mit einem berechtigten Vermittlungswunsch innerhalb einer Woche nach Kontaktaufnahme einen Behandlungstermin bei einem Leistungserbringer nach §5 Absatz1 Satz 1 SGB V zu vermitteln. Die Wartezeit auf den Behandlungstermin darf vier Wochen nicht überschreiten (§ 75 Abs. 1a S. 5 SGB V), bei Terminen für eine psychotherapeutische Akutbehandlung gilt eine Wartezeit auf den Behandlungstermin von maximal zwei Wochen (§ 75 Abs. 1a S. 15 SGB V). Die Vier-Wochen-Frist gilt nicht bei Routineuntersuchungen und Behandlungen von Bagatellerkrankungen (verschiebbare Untersuchungen). Bei diesen Fällen ist ein Behandlungstermin in einer angemessenen Frist zu vermitteln (vgl. § 75 Abs. 1a S. 10 SGB V).

Die Dringlichkeit der Behandlung wird auf der Überweisung durch den überweisenden Arzt angegeben (vgl. § 4 Abs. 2 Anlage 28 BMV-Ä).

Eine fristgemäße Vermittlung liegt vor, wenn auf Basis der Routinedaten des 116117-Terminservice der gebuchte Termin spätestens am 35. Tag nach dem Erstkontakt (Datum der ersten Terminsuche) stattfindet bzw. bei psychotherapeutischer Akutbehandlung spätestens am 21. Tag. Für KVen ohne 116117-Terminservice wurde auf bereitgestellte Statistiken zur Fristeinhaltung zurückgegriffen. Die Anzahl der für alle KVen zusammengefassten fristgerecht vermittelten Termine wurde ins Verhältnis zur Gesamtzahl der gebuchten Termine und der berechtigten Vermittlungswünsche gesetzt. Hieraus ergibt sich die ***Fristeinhaltungsquote***. Ergänzend dazu wurden für die am 116117-Terminservice teilnehmenden KVen die durchschnittliche Vermittlungsdauer nach Tagen ausgewiesen.

Im Jahr 2023 wurden von den 1.227.417 Terminbuchungen und berechtigten Vermittlungswünschen 1.199.348 Termine fristgerecht vermittelt, was einer Fristeinhaltungsquote von rund 98 Prozent entspricht. Bei dem Großteil der Fachgruppen liegt die Quote der Fristeinhaltung bei mehr als 90 Prozent. Die Ausnahme bilden hier die Humangenetiker/Humangenetikerinnen, die Rheumatologen/Rheumatologinnen (jeweils 88 Prozent) und die Endokrinologen/Endokrinologinnen und Diabetologen/Diabetologinnen (81 Prozent). Bei den Humangenetikern/Humangenetikerinnen ist jedoch die recht niedrige Anzahl an Terminbuchungen und berechtigten Vermittlungen zu berücksichtigen. Am höchsten lag die Anzahl bei den Psychotherapeuten/Psychotherapeutinnen mit 332.915 (99 Prozent) sowie bei den Radiologen/Radiologinnen mit 187.5598 (99 Prozent) fristgerechten Vermittlungen (vgl. **Abbildung 11**).

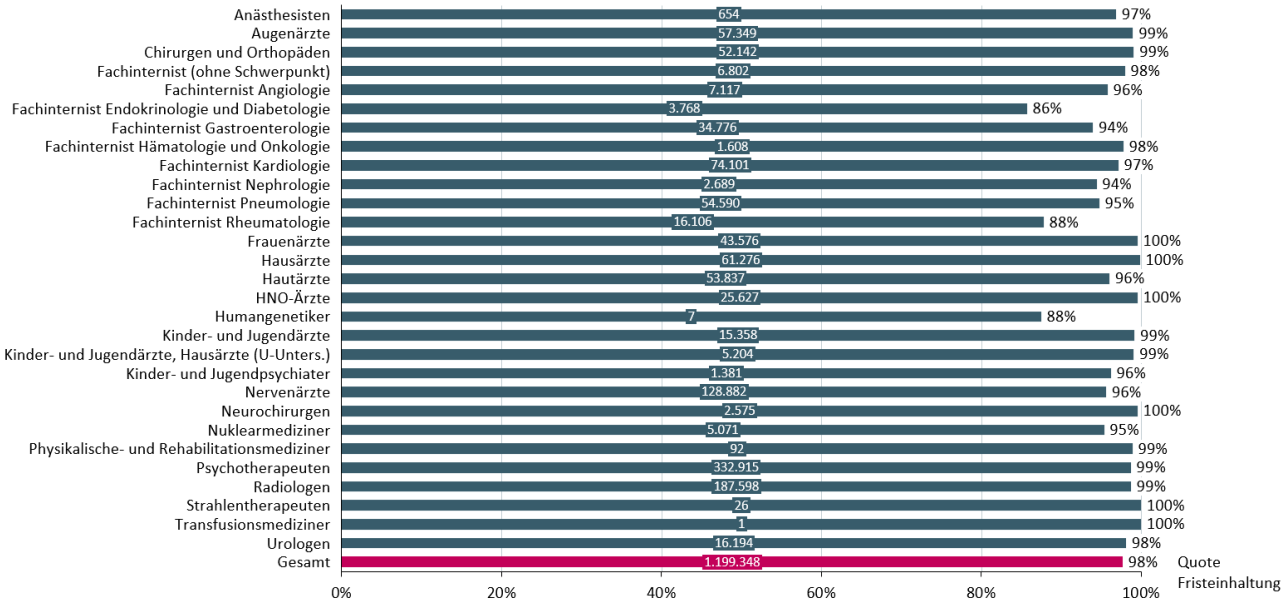

Abbildung 11: Anzahl fristgerechte Vermittlungen und Fristeinhaltungsquote nach Fachgruppen 2023

Abbildung 12 zeigt die Verteilung der Vermittlungsfristen in kategorisierter Form je Fachgruppe. So bspw. werden Termine bei Hausärzten/Hausärztinnen zu 83 Prozent sehr zeitnah innerhalb eines Tages oder einer Woche vermittelt, während bei Fachinternisten/Fachinternistinnen längere Vermittlungsdauern überwiegen.

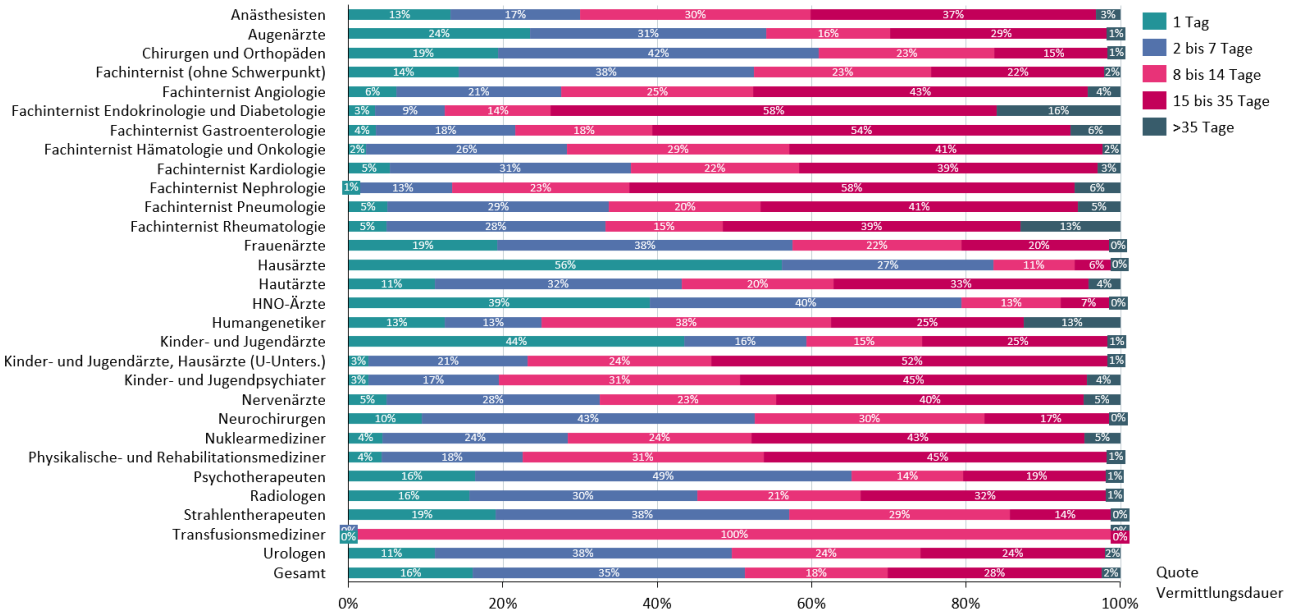

Abbildung 12: Verteilung der Vermittlungsdauer nach Fachgruppen 2023 in Prozente, nur 116117-TS-teilnehmende KVen

Die ***durchschnittliche Vermittlungsdauer*** ab dem Zeitpunkt des ersten Vermittlungsversuchs lag insgesamt bei 12 Tagen und damit 2 Tage unter der durchschnittlichen Vermittlungsdauer des Vorjahres. Bei den Hausärzten/Hausärztinnen betrug die durchschnittliche Wartezeit 4 Tage, wohingegen die Wartezeiten bei den Endokrinologen/Endokrinologinnen und Diabetologen/Diabetologinnen mit durchschnittlich 26 Tagen und den Rheumatologen/Rheumatologinnen sowie den Gastroenterologen/Gastroenterologinnen mit durchschnittlich 20 Tagen deutlich höher lagen (vgl. **Abbildung 13**).

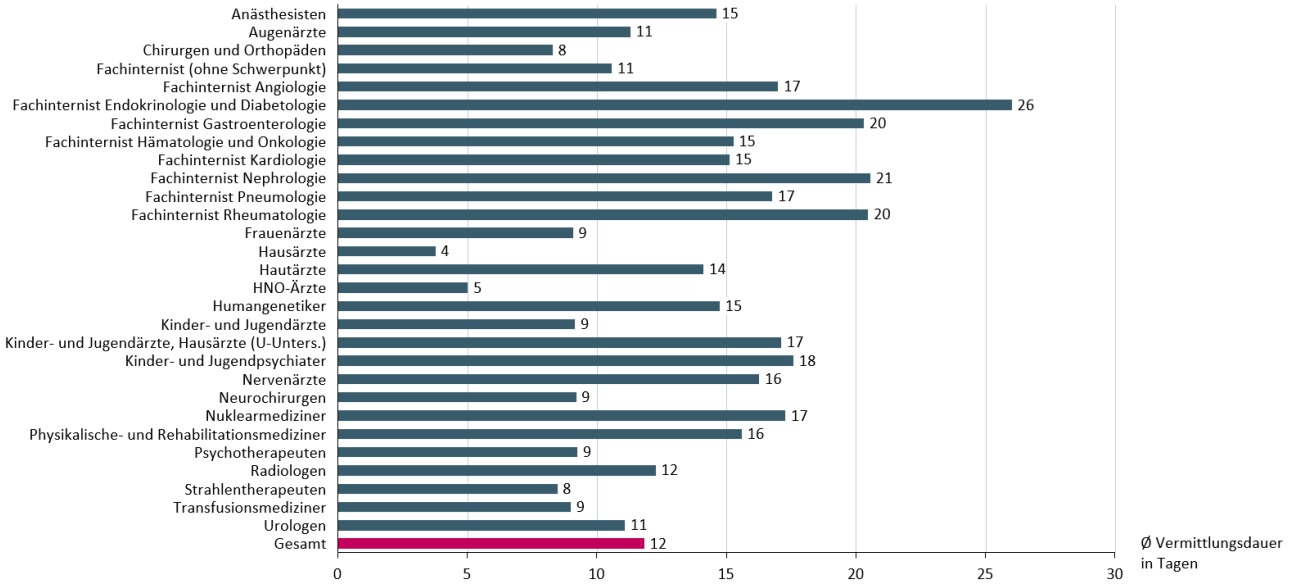

Abbildung 13: Durchschnittliche Vermittlungsdauer in Tagen nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

4 VERMITTLUNGSQUOTE

Die ***Vermittlungsquote*** wurde aus dem Verhältnis der fristgerecht vermittelten Termine zur Anzahl der eingegangenen Vermittlungswünsche über den 116117-Terminservice (telefonisch über TSS sowie online durch Versicherte) ermittelt (Anm.: hier nur am 116117-Terminservice teilnehmende KVen berücksichtigt).

Im Jahr 2023 sind über den 116117-Terminservice insgesamt 2.211.781 Vermittlungswünsche eingegangen (Anm.: mit und ohne anschließende Terminbuchung).
Gegenüber dem Vorjahr (1.270.829 Vermittlungswünsche) entspricht dies einem Anstieg um rund 74 Prozent. Mit einem Anteil von rund 31 Prozent erfolgten die meisten Vermittlungswünsche in Zusammenhang mit Psychotherapeuten/Psychotherapeutinnen, gefolgt von den Radiologen/Radiologinnen mit rund 11 Prozent und den Nervenärzten/Nervenärztinnen mit rund 9 Prozent. Mit rund 51 Prozent entfiel somit über die Hälfte der Vermittlungswünsche auf diese drei Fachgruppen. Darüber hinaus wurde häufig nach Hausärzten/Hausärztinnen sowie nach Augenärzten/Augenärztinnen gesucht (vgl. **Abbildung** 14).

Aus den über den 116117-Terminservice eingegangenen Vermittlungswünschen ergaben sich 1.148.451 fristgerechte Vermittlungen, was einer Vermittlungsquote von 52 Prozent entspricht. Hohe Vermittlungsquoten gab es dabei insbesondere bei den Radiologen/Radiologinnen mit rund 77 Prozent sowie bei den Neurochirurgen/Neurochirurginnen mit rund 71 Prozent. Bei der niedrigen Vermittlungsquote von rund 10 Prozent bei den Humangenetikern/Humangenetikerinnen ist die sehr niedrige Fallzahl in dieser Gruppe zu berücksichtigen. Weiterhin lassen sich u.a. bei den Kardiologen/Kardiologinnen, den HNO-Ärzten/HNO-Ärztinnen und den Pneumologen/Pneumologinnen hohe Vermittlungsquoten feststellen (vgl. **Abbildung 15**).

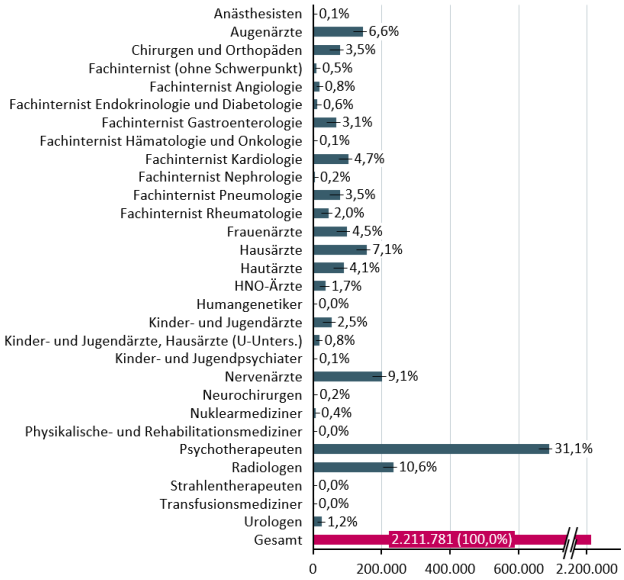

Abbildung 14: Verteilung Vermittlungswünsche nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

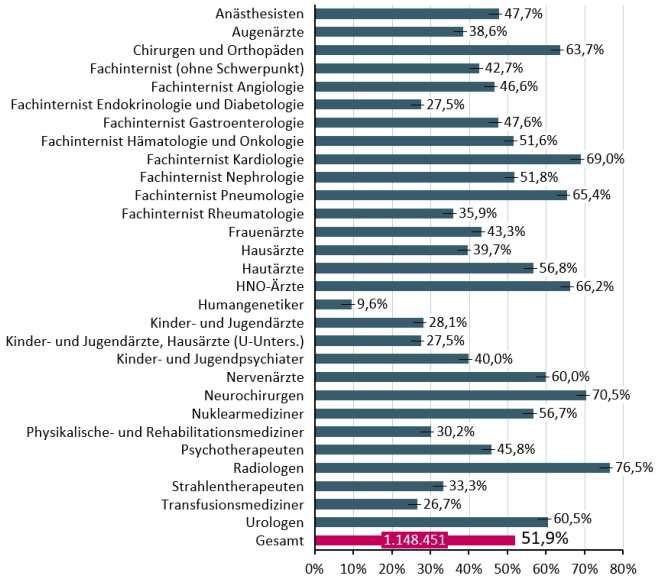

Abbildung 15: Anteile fristgerecht vermittelte Termine (mit Absagen) von Vermittlungswünschen nach Fachgruppen 2023 (Vermittlungsquote, am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

Können Versicherte den von der Terminservicestelle angebotenen Termin nicht wahrnehmen und teilen sie dies der Terminservicestelle zeitnah unmittelbar nach dem ersten Kontakt mit, so soll die Terminservicestelle einen weiteren Termin anbieten (vgl. § 5 Anlage 28 BMV-Ä).

Von den über den 116117-Terminservice fristgerecht vermittelten Terminen sind 2023 rund 9 Prozent (104.233) nach erfolgter Vermittlung wieder abgesagt worden. Durch Versicherte wurden 2023 7,7 Prozent (87.256) und durch Praxen 1,5 Prozent (16.977) der fristgerecht vermittelten Termine abgesagt (vgl. **Abbildung 16**). In KVen ohne 116117-Terminservice wurden durchschnittlich rund 5 Prozent der fristgerecht vermittelten Termine als abgesagt gemeldet, wobei hier Absagen durch Praxen nicht systematisch erfasst wurden.

Fachgruppenspezifisch fällt die Häufigkeit abgesagter Termine im Verhältnis zu den über den 116117-Terminservice gebuchten Terminen sehr unterschiedlich aus: Während etwa bei Frauenärzten/Frauenärztinnen sowie den Kinder- und Jugendärzten/Kinder- und Jugendärztinnen knapp jeder sechste fristgerecht vermittelte Termin durch Versicherte oder die Praxis abgesagt wurde, war dies bei den HNO-Ärzten/HNO-Ärztinnen nur bei einem von etwa 25 fristgerecht vermittelten Terminen der Fall. Bei den Anästhesisten/Anästhesistinnen und Psychotherapeuten/Psychotherapeutinnen lag der Anteil der abgesagten Termine durch Praxen von den fristgerecht vermittelten Terminen mit jeweils rund 3 Prozent am höchsten.

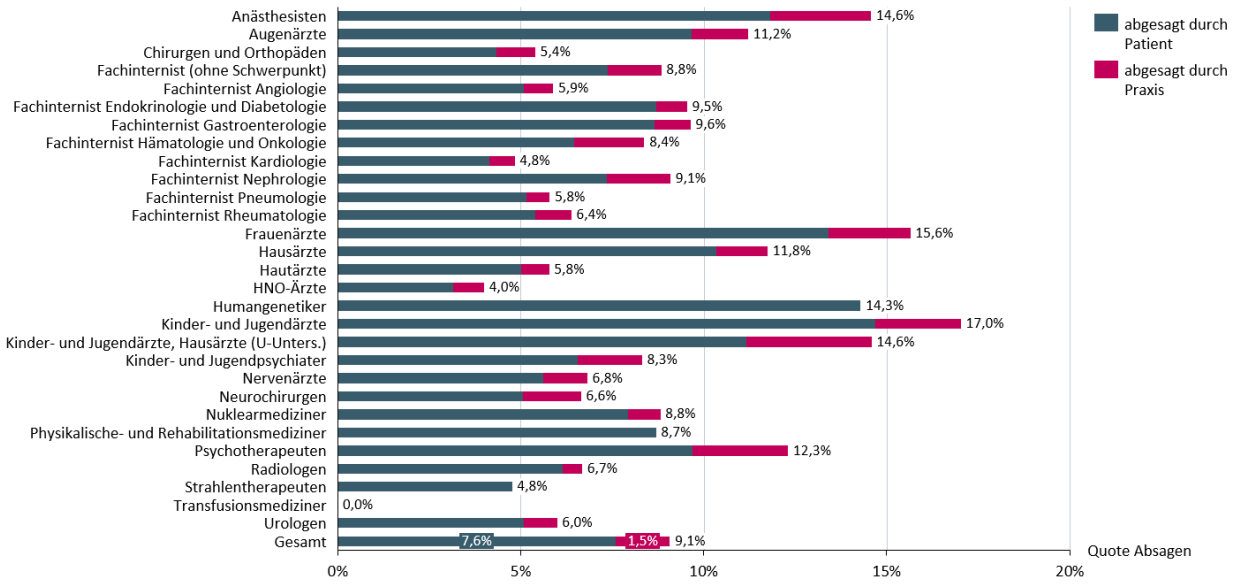

Abbildung 16: Anteile der abgesagten Termine von den fristgerecht vermittelten Terminen nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

5 ZUMUTBARE ENTFERNUNG

Die Entfernung zwischen der von der Terminservicestelle vermittelten Arztpraxis und dem Wohnort des Versicherten muss zumutbar sein (vgl. § 75 Abs. 1a S. 6 SGB V). Die zumutbare Entfernung wird über den Zeitbedarf für das Aufsuchen des vermittelten Arztes bei Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel wie folgt festgelegt (vgl. § 6 Abs. 1 Anlage 28 BMV-Ä):

- Arztgruppen der hausärztlichen und allgemeinen fachärztlichen Versorgung: erforderliche Zeit für das Aufsuchen des nächsten erreichbaren, geeigneten Facharztes der jeweiligen Arztgruppe plus maximal 30 Minuten
- Arztgruppen der spezialisierten und gesonderten fachärztlichen Versorgung: erforderliche Zeit für das Aufsuchen des nächsten erreichbaren, geeigneten Facharztes plus maximal 60 Minuten.

Bei Einhaltung der Zeitvorgaben kann die zumutbare Entfernung auch über geeignete Kilometerangaben bestimmt werden (vgl. § 6 Abs. 2 Anlage 28 BMV-Ä). Ist eine Vermittlung innerhalb der Zumutbarkeitsgrenzen nicht möglich, hat die Terminservicestelle einen Behandlungstermin in einem geeigneten Krankenhaus zu vermitteln (vgl. § 6 Abs. 4 Anlage 28 BMV-Ä).

Für die Überprüfung der zumutbaren Entfernung zwischen Wohnort des oder der Versicherten und der gebuchten Praxis wurden die ***durchschnittlichen Entfernungen*** über alle Versorgungsbereiche und Arztgruppen über die gebuchten Termine ermittelt. Die Entfernungsmessung erfolgte über die Schwerpunkte der Patienten- und Praxis-PLZ über das Straßennetz sowie nach Pkw-Fahrzeit.[1] Für eine Ermittlung der Fahrdauer bei Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel lag zum Zeitpunkt der Auswertung keine geeignete Datenbasis vor.

Als Entfernung zum gebuchten Termin mussten Versicherte von ihrem angegebenen PLZ-Bereich in den betrachteten 15 KVen insgesamt durchschnittlich 26 Minuten Pkw-Fahrzeit bzw. 18 Kilometer Fahrstrecke im Straßennetz zurücklegen. Am kürzesten war die durchschnittliche Entfernung in den drei Stadtstaaten, der Region Nordrhein und im Saarland: Besonders nah hatten Versicherte es dabei in Hamburg mit durchschnittlich 12 Minuten Pkw-Fahrzeit und 5 Kilometern Fahrstrecke. In den Flächenländern waren die Entfernungen dagegen am größten; insbesondere in Niedersachsen mit durchschnittlich 39 Minuten Pkw-Fahrzeit bzw. 29 Kilometern Fahrstrecke (vgl. **Abbildung 17**).

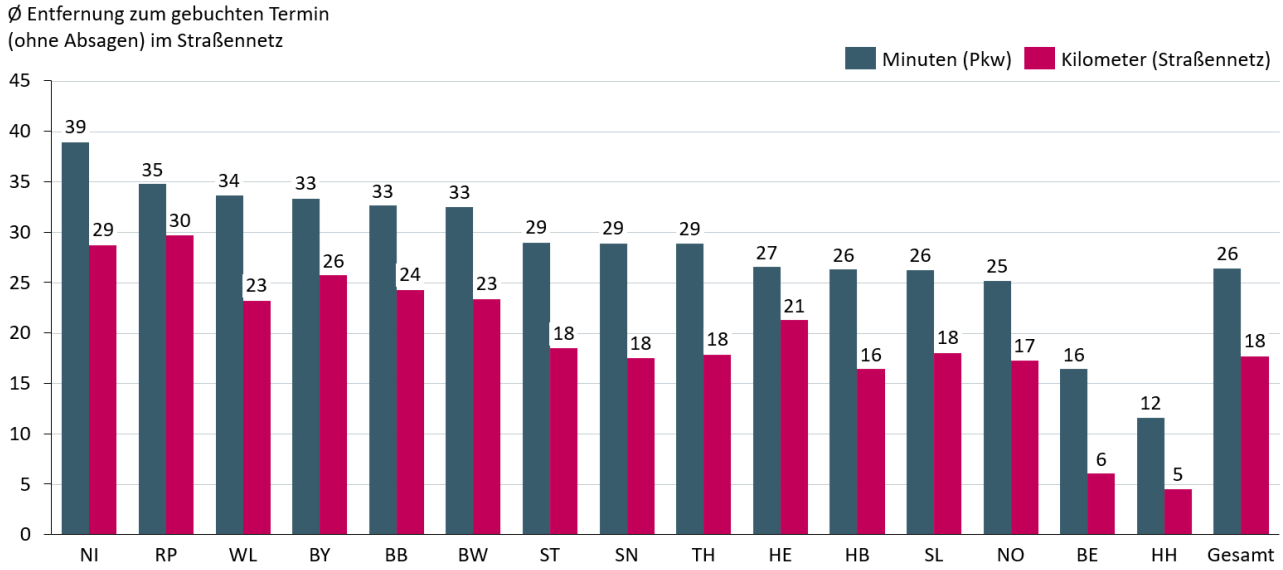

Abbildung 17: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz nach KVen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

Mit Blick auf die Entfernungen nach den Versorgungsbereichen zeigt sich, dass in der hausärztlichen und allgemeinen ärztlichen Versorgung die Distanzen bei einer Vermittlung insgesamt am niedrigsten ausfallen: Versicherte mussten hier zum Ort ihres Termins durchschnittlich 25 Minuten mit dem Pkw fahren bzw. 16 Kilometer im Straßennetz zurücklegen. In der spezialisierten fachärztlichen Versorgung lag die durchschnittliche Entfernung zum Termin bei 29 Minuten Pkw-Fahrzeit bzw. 21 Kilometern Fahrstrecke. Die größten Entfernungen hatten Versicherte im Rahmen der gesonderten fachärztlichen Versorgung mit durchschnittlich 34 Pkw-Minuten bzw. 27 Kilometern Fahrstrecke zum Termin (vgl. **Abbildung 18**).

[1] TomTom-Straßennetz-Daten (Stand Juni 2024) optimierte PLZ-Centroide (bevölkerungsgewichtet auf Straßennetz gelegt), innere Wegezeiten bei PLZ-Gleichheit aus PLZ-Fläche/-Radius abgeleitet zzgl. 25% und 30km/h

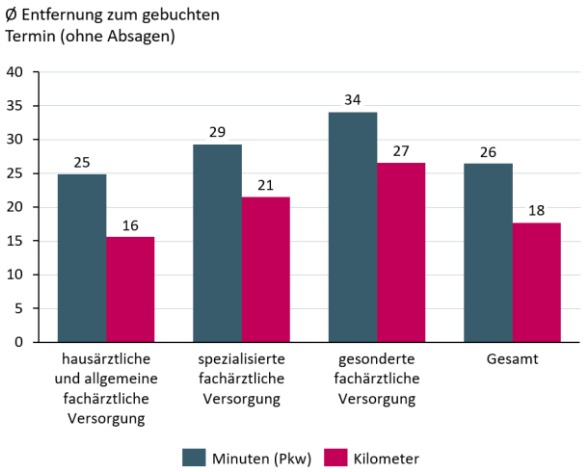

Abbildung 18: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz nach Versorgungsbereichen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

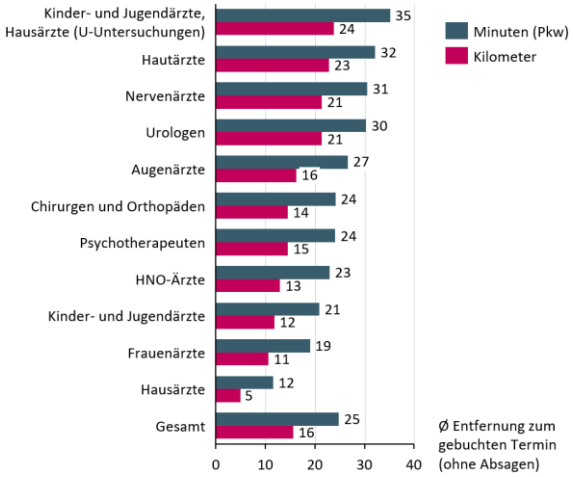

Abbildung 19: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz in der hausärztlichen und allgemeinen fachärztlichen Versorgung nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

Differenziert nach Fachgruppen lässt sich im Bereich der hausärztlichen und allgemein ärztlichen Versorgung bei den Hausärzten/Hausärztinnen mit 12 Pkw-Minuten Fahrzeit bzw. 5 Kilometern Fahrstrecke die niedrigste durchschnittliche Entfernung feststellen (vgl. **Abbildung 19**). In der spezialisierten fachärztlichen Versorgung waren die Distanzen zu den Radiologen/Radiologinnen mit durchschnittlich 25 Pkw-Minuten bzw. 18 Kilometern Fahrstrecke am niedrigsten (vgl. **Abbildung 20**). In der gesonderten fachärztlichen Versorgung mussten Versicherte für einen Termin bei Physikalischen- und Rehabilitationsmedizinern/Rehabilitationsmedizinerinnen die geringste Entfernung zurücklegen, wobei in diesem Bereich jedoch die niedrigen Fallzahlen zu berücksichtigen sind (vgl. **Abbildung 21**).

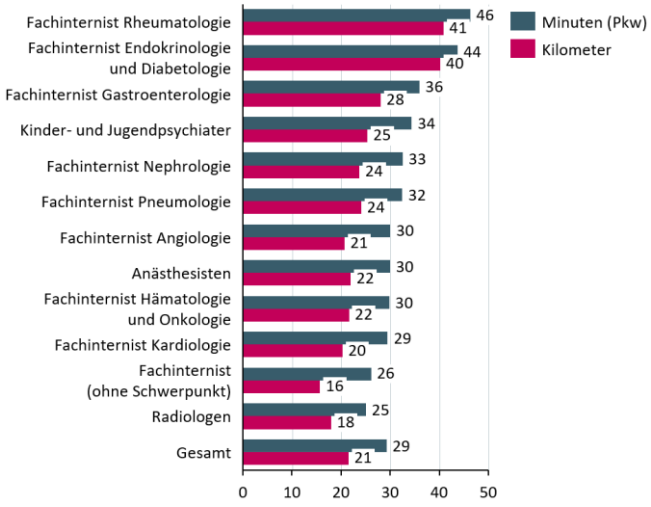

Abbildung 20: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz in der spezialisierten fachärztlichen Versorgung nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

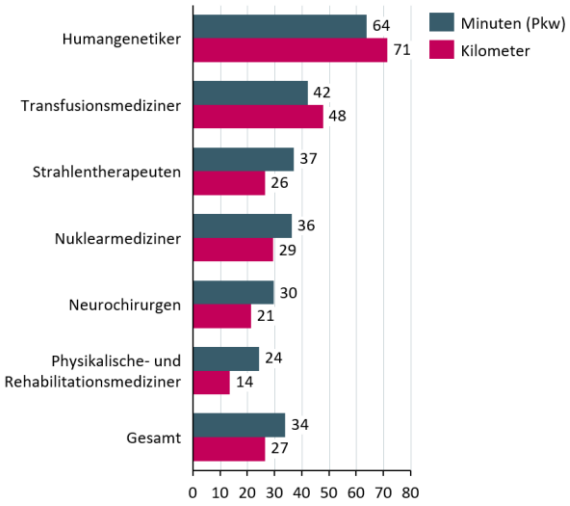

Abbildung 21: Durchschnittliche Entfernung zum gebuchten Termin in Minuten (Pkw) und Kilometern im Straßennetz in der gesonderten fachärztlichen Versorgung nach Fachgruppen 2023 (am 116117-Terminservice teilnehmende KVen)

6 VERMITTLUNG IN AKUTFÄLLEN

Die Terminservicestellen haben in Akutfällen nach § 75 Abs. 1a S. 3 Nr. 4 SGB V auf der Grundlage eines bundesweit einheitlichen, standardisierten Ersteinschätzungsverfahrens eine unmittelbare ärztliche Versorgung in der medizinisch gebotenen Versorgungsebene zu vermitteln. Der vermittelte Termin muss spätestens am Tag nach der Kontaktaufnahme des Versicherten bei der TSS und Einschätzung als TSS-Akutfall erfolgen (§ 9 Anlage 28 BMV-Ä).

Zur Evaluation der Akutfälle wurde im Folgenden untersucht, wie viele TSS-Kontakte mit Einschätzung als Akutfall in den Terminservicestellen eingegangen sind sowie in welche Versorgungsebenen die Akutfälle sowohl mit als auch ohne Termin gesteuert wurden.

TSS-Kontakte mit Einschätzung als Akutfall

Voraussetzung zur Einschätzung eines TSS-Kontakts als Akutfall ist die Durchführung der standardisierten Ersteinschätzung mit dem Ergebnis zur empfohlenen Dringlichkeit der Behandlung binnen 24h. Insgesamt wurden in 2023 über 2 Mio. SmED-Assessments durchgeführt. Der größte Anteil der SmED-Assessments resultierte in der SmED-Empfehlung „Schnellstmögliche ärztliche Behandlung“ (43 Prozent), gefolgt von „Ärztliche Behandlung innerhalb von 24 Stunden“ (34 Prozent). Somit entfielen 77 Prozent der medizinischen Anliegen bzw. Hilfegesuche unter die Definition des Akutfalls (**Abbildung 22**).

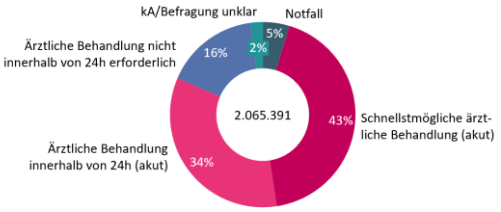

Abbildung 22: Verteilung der Dringlichkeiten nach standardisierter Ersteinschätzung (SmED)

Versorgungsebene		Not-	Vertrags-	Tele-	
Dringlichkeit	112	aufnahme	arzt	konsultation	k.A.
Notfall	99%	6%	0%	0%	0%
schnellstmöglich (akut)	1%	94%	39%	0%	1%
innerhalb 24h (akut)	0%	0%	58%	23%	1%
Nicht innerhalb 24h	0%	0%	3%	77%	7%
k.A./unklar	0%	0%	0%	0%	91%
∑ Anteil Akut je VE	**1%**	**94%**	**97%**	**23%**	**(2%)**

Tabelle 1: Akut-Anteil je Versorgungsebene

Gemäß **Tabelle 1** ist die Verteilung der empfohlenen Dringlichkeiten innerhalb der empfohlenen Versorgungsebenen (VE) dargestellt. Demnach entfiel der höchste Anteil an Akutfällen in Relation zu allen disponierten Fällen dieser Versorgungsebene auf die vertragsärztliche Versorgung (97 Prozent) gefolgt von den Notaufnahmen (94 Prozent). Demgegenüber zeigte sich in Bezug auf die Akutfälle ein geringerer Anteil (23 Prozent) bei der empfohlenen Versorgungsebene zur Telekonsultation und nur 1 Prozent bei der Versorgungsebene 112/Rettungsdienst.

Allerdings schwankt die Intensität in der Anwendung der standardisierten Ersteinschätzung (SmED) in den Regionen, sodass die alleinige Betrachtung der Ersteinschätzungsergebnisse zur Ermittlung der potenziellen Akutfälle nicht vollständig repräsentativ erscheint. Zur weiteren Lokalisierung der Akutfälle wurden daher auch die disponierten Einsätze aus den Einsatzleitsystemen (ELS) der Akut-/Terminservicestellen in die Betrachtung einbezogen und mit der relativen Verteilung der Einschätzungsergebnisse nach der Definition des Akutfalls hochgerechnet, indem die Akut-Anteile je Versorgungsebene ermittelt und mit den Einsatzarten bzw. der jeweils korrespondierenden Versorgungsebene in Korrelation gebracht wurden.[2]

[2] ELS-Daten teilweise nur im ÄBD verfügbar (ohne TSS); teilweise hochgerechnet

Einsatzarten (ELS)	ELS-Fälle*/**	Akut-Anteil (VE)	Akutfälle (ÄBD)	Akutfälle (Regelvers.)
Rettungsdienst	228.300	1%	2.781	
Notfallambulanz	183.752	94%	172.898	
Hausbesuch/Fahrdienst	1.520.812	97%	1.470.475	
Hausbesuch /Fahrdienst (Leichenschau)	162.118	n/a	-	
Bereitschaftspraxis	816.667	97%	789.637	
Vertragsärztliche Behdlg.	290.430	97%		280.817
Ärztliche Telekonsultation	525.135	23%	60.881**	60.881**
Terminvermittlung	930.237	n/a		-
Akutterminvermittlung	157.842	97%		152.617
Krankenhausvermittlung	13.896	n/a		-
Information/Sonstiges	744.992	n/a		-
	5.574.182		**2.496.671**	**494.315**

Tabelle 2: Hochrechnung der Akutfälle aus den Einsatzdaten

Rechnerisch ergeben sich somit gemäß **Tabelle 2** aus den 5,6 Mio. Hilfeersuchen[3] ca. 3,0 Mio. Akutfälle, von denen der Großteil (2,5 Mio.) auf den Ärztlichen Bereitschaftsdienst (ÄBD) und 0,5 Mio. Akutfälle auf die Regelversorgung entfallen. Unsicherheiten ergeben sich ferner durch den fließenden Übergang zwischen ÄBD und Regelversorgung. So können bspw. Akutfälle, die zu Regelöffnungszeiten ersteingeschätzt wurden, im Rahmen der empfohlenen Dringlichkeiten und Fristen innerhalb der Strukturen des ÄBD gesteuert worden sein; umgekehrt können Akutfälle, die zu ÄBD-Zeiten ersteingeschätzt wurden, in die Regelversorgung gesteuert und versorgt worden sein.[4]

Akutfälle mit und ohne Terminbuchung

Ausgehend von den Vermittlungsdauern der gebuchten Termine über den 116117-Terminservice nach **Abbildung 23** wurden 189.568 Termine und damit 16,1 Prozent aller gebuchten Termine innerhalb der Frist des Akutfalls und somit scheinbar als Akuttermine gebucht. Jedoch ist anzunehmen, dass unter den hier vermuteten Akutterminen ein signifikanter Anteil an dringlich gebuchten Terminen enthalten ist, der zufällig der Vermittlungsfrist des Akutfalls entspricht.

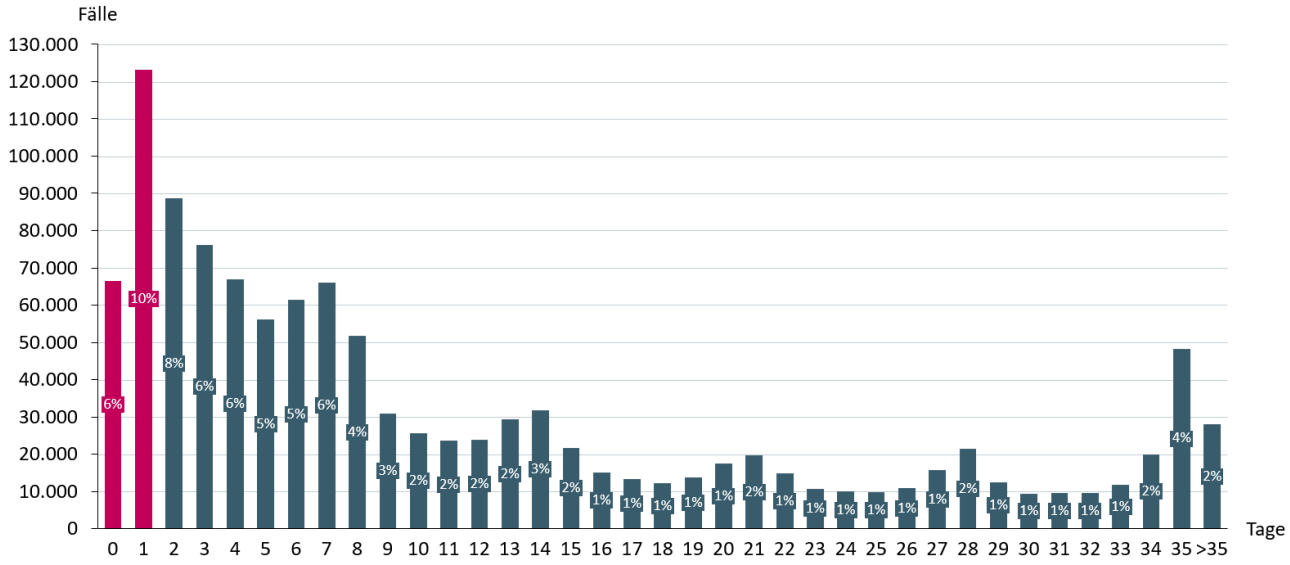

Abbildung 23: Anzahl Termine des 116117-Terminservice nach Vermittlungsdauer in Tagen 2023

Als Differenz aus den hochgerechneten 494.315 Akutfällen innerhalb der Regelversorgung gemäß **Tabelle 2** und den 189.568 (scheinbaren) Akutterminen gemäß **Abbildung 23** könnten somit über 300.000 Akutfälle ohne Terminbuchung in die haus- bzw. fachärztliche Versorgung gesteuert worden sein.

[3] Anzahl disponierte Fälle, ermittelt aus den ELS-Daten der Servicestellen; ELS-Einsatz teilweise nicht vollumfänglich für ÄBD/TSS realisiert, tatsächliche Fallzahl dürfte daher über den hier dargestellten Zahlen liegen.

[4] Da die Versorgungsebene „Ärztliche Telekonsultation“ nicht eindeutig dem ÄBD bzw. der Regelversorgung zuordenbar ist, wurde ersatzweise die Annahme getroffen, dass sich die Akutfälle jeweils 50/50 auf beide Bereiche verteilen.

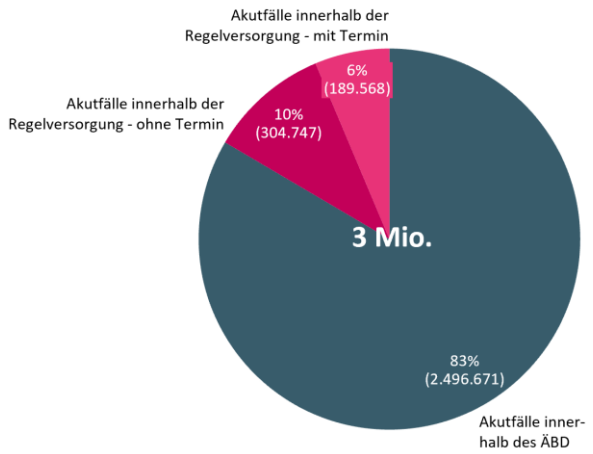

Abbildung 24: Rechnerisch ermittelte Akutfälle und Verteilung zwischen ÄBD und Regelversorgung mit bzw. ohne Terminbuchung

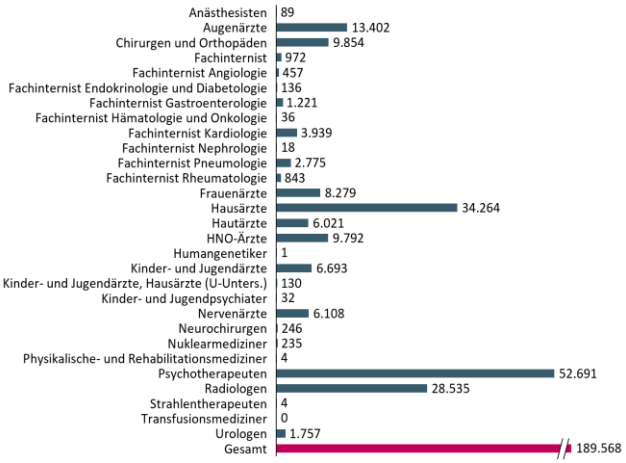

Abbildung 25: Gebuchte Akuttermine nach Fachgruppe 2023

Bei Differenzierung der (scheinbaren) Akuttermine nach Fachgruppe gemäß **Abbildung 25** zeigt sich die höchste Inanspruchnahme bei den Psychotherapeuten/Psychotherapeutinnen (52.691), gefolgt von den Hausärzten/Hausärztinnen (34.264), den Radiologen/Radiologinnen (28.535) und weiter abgeschlagen bei den Augenärzten/Augenärztinnen (13.402).

7 ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT

Im Jahr 2023 standen, entsprechend den Routinedaten des 116117-Terminservice, 2.698.062 Termine über den 116117-Terminservice für eine Buchung zur Verfügung. Von diesen wurden inklusive späterer Absagen 1.176.520 Termine bzw. 44 Prozent gebucht. Insgesamt wurden somit 1.176.520 Termine und 50.897 berechtigte Vermittlungswünsche (bei Terminservicestellen ohne 116117-Terminservice) gebucht bzw. vermittelt (zusammen 1.227.417 Termine). Die größte relative Inanspruchnahme zeigt sich u.a. bei den Rheumatologen/Rheumatologinnen, den Gastroenterologen/Gastroenterologinnen sowie bei Endokrinologen/Endokrinologinnen und Diabetologen/Diabetologinnen; außerhalb des Fachbereichs der Inneren Medizin bei den Psychotherapeuten/Psychotherapeutinnen und den Nervenärzten/Nervenärztinnen.

Von den 1.227.417 gebuchten Terminen und berechtigten Vermittlungswünschen wurden 1.199.348 Termine fristgerecht vermittelt. Die Fristeinhaltungsquote lag damit bei rund 98 Prozent. Fachgruppen mit vergleichsweise kurzer Vermittlungsdauer waren insbesondere Hausärzte/Hausärztinnen und HNO-Ärzte/HNO-Ärztinnen. Die gesetzliche Vermittlungsfrist von vier Wochen für dringliche Termine wurde über alle Fachgruppen hinweg in weniger als 2% der Fälle überschritten.

Über den 116117-Terminservice wurden 2.211.781 Vermittlungswünsche registriert, die zu 1.148.451 fristgerechten Vermittlungen (inklusive 104.223 Terminabsagen) geführt haben. Die Vermittlungsquote lag damit bei rund 52 Prozent. Hohe Vermittlungsquoten zeigten sich insbesondere bei den Radiologen/Radiologinnen sowie bei den Neurochirurgen/Neurochirurginnen. Rund 9 Prozent der über den 116117-Terminservice fristgerecht vermittelten Termine wurden durch die Versicherten oder die vermittelten Arztpraxen über die Terminservicestelle abgesagt.

Der weit überwiegende Anteil Akutfälle (2,5 Mio.) wurde Berechnungen zufolge im Rahmen des ÄBD versorgt, ein kleinerer Anteil um die 0,5 Mio. Akutfälle wurde dagegen in der Regelversorgung verortet.

Davon wurden knapp 190.000 Akutfälle mit Termin und bis zu 300.000 Akutfälle ohne konkrete Terminbuchung in die Regelversorgung gesteuert und versorgt.

Die Entfernung vom Wohnort des oder der Versicherten zum Ort des gebuchten Termins betrug nach Auswertung der Routinedaten des 116117-Terminservice durchschnittlich 26 Minuten mit dem Pkw bzw. 18 Kilometer im Straßennetz. In der hausärztlichen und allgemeinen ärztlichen Versorgung sind die Entfernungen für Versicherte zum Termin am niedrigsten, gefolgt von der spezialisierten fachärztlichen Versorgung und der gesonderten fachärztlichen Versorgung. Die gesetzlichen Vorgaben zur Zumutbarkeit der Entfernung wurden in allen Versorgungsbereichen eingehalten.