

## Digitales Termin-Management in Arztpraxen

Gesetzlich Versicherte haben in Deutschland Anspruch auf Krankenbehandlung. Diese muss notwendig sein, um eine Krankheit zu erkennen, zu heilen, ihre Verschlimmerung zu verhüten oder Krankheitsbeschwerden zu lindern. So steht es im Sozialgesetzbuch (§ 27 SGB V). Um diesen Anspruch einzulösen, sollen die Versicherten bei Bedarf unabhängig von ihrer Zahlungsfähigkeit Zugang zu medizinischer, insbesondere vertragsärztlicher Versorgung erhalten. Dies stellen die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) im Rahmen des Sicherstellungsauftrags nach § 75 SGB V sicher.

Seit einigen Jahren geht es dabei nicht mehr allein um die notwendige Anzahl der Ärztinnen und Ärzte. Angesichts des demografischen Wandels und des sich weiter verschärfenden Fachkräftemangels drängt sich die Frage der faktischen Erreichbarkeit der Praxen in den Vordergrund. Obwohl selbst im Pandemiejahr 2021 noch 40 Prozent der Versicherten von keiner Wartezeit und lediglich 18 Prozent von einer Wartezeit von bis zu drei Tagen berichteten, werden Arzttermine für akute Versorgungsfälle und bei bestimmten Fachgruppen in vielen Regionen Deutschlands immer knapper.

Die telefonische und zunehmend digitale Terminvermittlung insbesondere in Akutfällen gehört daher seit 2019 zum Sicherstellungsauftrag. Was bedarfsgerecht ist, wird auch im Zuge der Digitalisierung immer komplexer. Es geht nicht nur allein um „Wann?“ und „Wohin?“, sondern auch um die Frage, ob ein telemedizinischer Kontakt zunächst ausreicht. Die Terminvermittlung darf nicht zum Spielfeld kommerzieller Dienstleister werden. Die KVen übernehmen daher als Terminvermittler eine neue Rolle. Welche technischen Mittel gibt es hier bereits, welche Herausforderungen und Perspektiven bestehen? Das wollen wir am Beispiel des DocOnLine-Angebots der KV Bayerns diskutieren.

### Livestream

Mittwoch, 23. Oktober 2024  
17:00 – 18:00 Uhr

### Zoom

Teilnehmende, die sich aktiv in die Diskussion einbringen möchten, sind herzlich eingeladen, an der Zoom-Videokonferenz (mit Anmeldung) teilzunehmen.



### YouTube

Alle Interessierten, die das Event ohne aktive Beteiligung verfolgen möchten, können dies tun unter: [youtube.com/@zentralinstitut](https://youtube.com/@zentralinstitut)

### Anmeldung

Die Veranstaltung ist kostenlos. Bitte nutzen Sie für die Teilnahme an der Zoom-Konferenz das Anmeldeformular unter:

Anmeldeschluss: 22. Oktober 2024

## Programm

### 17:00 Begrüßung

Dr. Dominik von Stillfried  
Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung (Zi)

### 17:05 Vortrag über den Terminservice der kv.digital

Volker Dentel, Geschäftsführer der kv.digital GmbH

### 17:15 Vortrag über DocOnline

Fabian Demmelhuber, Referat  
Versorgungsinnovationen KV Bayerns

### 17:25 Diskussion

Volker Dentel  
kv.digital GmbH  
Dr. Karsten Braun  
Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg  
Kristine Lütke  
Mitglied des Bundestages

### 17:55 Zusammenfassung und Ausblick

### Kontakt

Zentralinstitut für die kassenärztliche  
Versorgung in Deutschland  
Salzufer 8, 10587 Berlin  
T. 030 2200 56 146  
[events@zi.de](mailto:events@zi.de) · [www.zi.de](http://www.zi.de)