



KASSENÄRZTLICHE
BUNDESVEREINIGUNG

TÄTIGKEIT DER TERMINSERVICESTELLEN EVALUATIONSBERICHT 2020 GEM. § 75 ABS. 1A SATZ 19 SGB V

INHALTSVERZEICHNIS

1 EINLEITUNG	3
2 VERMITTLUNGSWÜNSCHE	3
3 BERECHTIGTE VERMITTLUNGSWÜNSCHE	6
4 FRISTGERECHTE VERMITTLUNG	10
5 VERMITTLUNG AMBULANT / STATIONÄR	12
6 ABGESAGTE TERMINE	12
7 ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT	13

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS

Abbildung 1: Anzahl Vermittlungswünsche je 100.000 Einwohner nach KV-Region 2019/2020	4
Abbildung 2: Anzahl Vermittlungswünsche bei Terminservicestellen nach Quartal 2020	5
Abbildung 3: Veränderung Anzahl Vermittlungswünsche im Vergleich zum 1. Quartal 2020 in Prozent nach KVen	6
Abbildung 4: Anteil Anfragen mit und ohne berechtigten Vermittlungsanspruch 2020	7
Abbildung 5: Durchschnittliche Anzahl Vermittlungswünsche je Arzt nach Arztgruppen 2020	9
Abbildung 6: Verteilung berechtigte Vermittlungswünsche nach Leistungen Psychotherapeuten 2020	10
Abbildung 7: Anteil abgesagter Termine ggü. Terminservicestellen an berechtigten Vermittlungswünschen nach KVen 2020	13

Tabelle 1: Anzahl berechtigte Vermittlungswünsche nach Arztgruppen 2020	8
Tabelle 2: Anzahl berechtigte Vermittlungswünsche, Anzahl fristgerechte Vermittlungen und Vermittlungsquote nach Arztgruppen 2020	11
Tabelle 3: Anzahl vermittelte Termine ins Krankenhaus nach Arztgruppe 2020	12

1 EINLEITUNG

Seit dem 23. Januar 2016 sind die Kassenärztlichen Vereinigungen verpflichtet, Terminservicestellen zu betreiben, die einem Versicherten unter bestimmten Voraussetzungen Behandlungstermine bei einem Vertragsarzt 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 Satz 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 Zwecke übermitteln die Kassenärztlichen Vereinigungen nach Ablauf eines Quartals regelmäßig 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 Tätigkeiten der Terminservicestellen für das Jahr 2020 dar und enthält noch keine Informationen zu der Terminvermittlung bei Akutfällen.

2 VERMITTLUNGSWÜNSCHE

Die folgenden Auswertungen beschreiben das Volumen an Vermittlungswünschen bei den Terminservicestellen. Hier werden zunächst alle Anfragen gezählt, unabhängig von ihrer Berechtigung auf eine Terminvermittlung. Zu berücksichtigen ist auch, dass ein Versicherter pro Anruf mehrere berechtigte Vermittlungswünsche haben kann (z.B. durch mehrere Überweisungen).

Im Jahr 2020 sind bundesweit 670.515 Vermittlungswünsche in den Terminservicestellen angekommen. Dem gegenüber wurden durch vertragsärztlich tätige Ärzte und Psychotherapeuten rund 548,2 Mio. Fälle behandelt (vgl. KBV Honorarbericht, Stand 31.12.2019). Die Anzahl der Terminanfragen bei Terminservicestellen im Jahr 2020 an den Behandlungsfällen entspricht damit einem Anteil von 0,12 %.

In Bezug auf die Einwohnerzahl (vgl. Destatis Stand 31.12.2019: 83.166.711 Einwohner) machen die Vermittlungswünsche bei den Terminservicestellen rund 806 Anfragen je 100.000 Einwohner in Deutschland aus. Regional ist das Aufkommen an Anfragen sehr unterschiedlich: In Bayern kamen rund 164 Anfragen auf 100.000 Einwohner, in Thüringen waren es rund 2.259 Anfragen (vgl. Abbildung 1).

Im Vergleich zum Vorjahr 2019 (572.436 Anrufe) haben die Anfragen im Jahr 2020 um rund 17 % zugenommen. Der Anstieg der Vermittlungswünsche beruht insbesondere auf dem gestiegenen Bekanntheitsgrad sowie dem Bedeutungszugewinn der Servicenummer 116117. So gibt es auf der Grundlage des Terminservice- und Versorgungsgesetzes (TSVG) seit dem 1. Januar 2020 ein voll vernetztes bundesweites digitales Buchungssystem für Arzttermine – den elektronischen Terminservice (eTSS). Die 116117 ist flächendeckend und rund um die Uhr auf allen Medienkanälen erreichbar: telefonisch, im Internet und via App. Darüber hinaus sind in den KVen ausgelöst durch die COVID-19-Pandemie weitere Aufgaben auf die 116117 zugekommen.

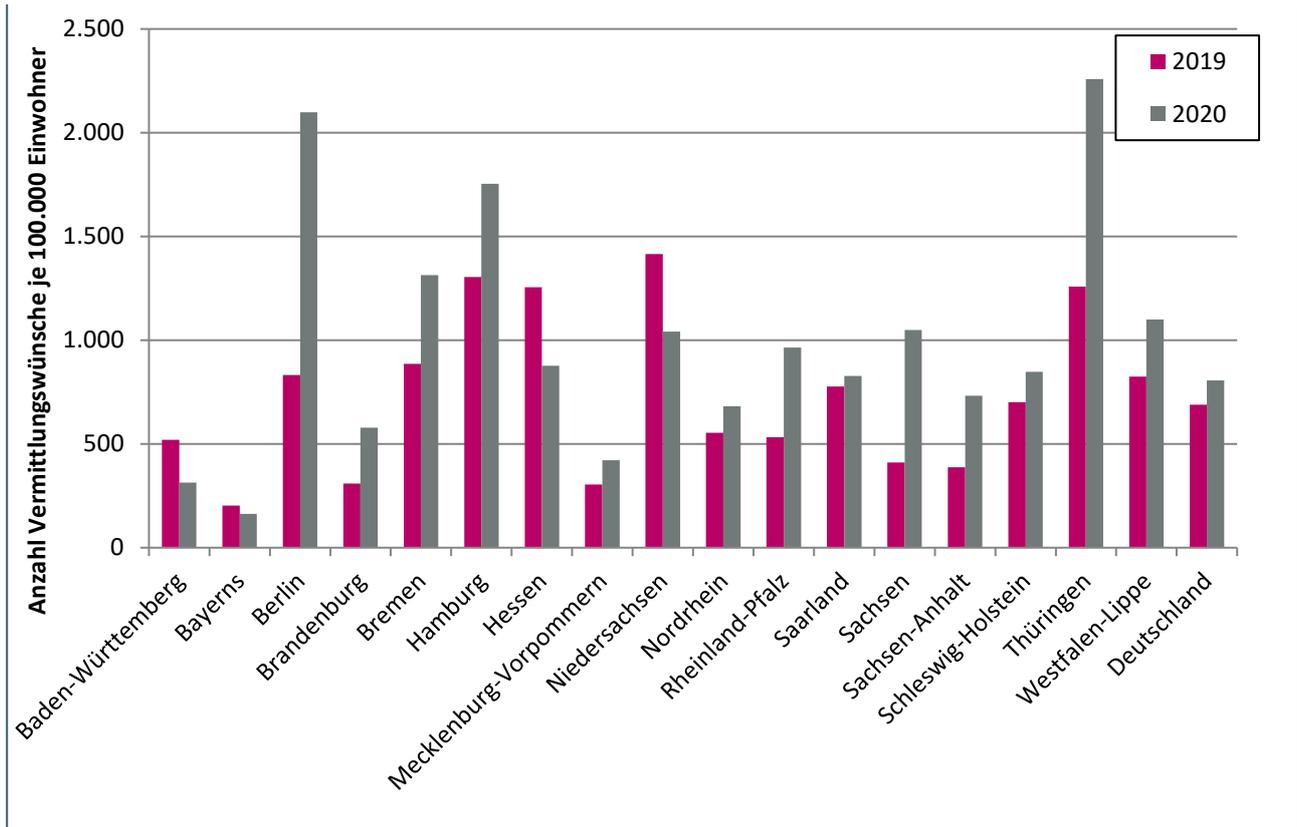


Abbildung 1: Anzahl Vermittlungswünsche je 100.000 Einwohner nach KV-Region 2019/2020

Im Vergleich zu den Vorjahren ist die Nachfrage bei den Terminservicestellen im Laufe des Jahres 2020 erneut gestiegen. Im 4. Quartal 2020 lag die Anzahl an Vermittlungswünschen mit 190.350 Anfragen über alle Quartale des Jahres betrachtet am höchsten und um rund 3 % höher als im 1. Quartal 2020 (184.085 Anrufe). Der im zweiten und dritten Quartal 2020 erkennbare Einbruch der Vermittlungsgesuche steht vermutlich im Zusammenhang mit der durch die COVID-19-Pandemie bedingten gesunkenen Nachfrage nach (elektiven/aufschiebbaren) Behandlungen wie auch einem vorübergehend reduzierten Termin- und Vermittlungsangebot seitens der Ärzte bzw. der KVen (vgl. Abbildung 2). So gab die KV Hessen an, im 1. Quartal 2020 lediglich die Vermittlungswünsche bis zum 17. März gezählt zu haben, da danach die Anfragen wegen der COVID-19-Pandemie eingestellt wurden.

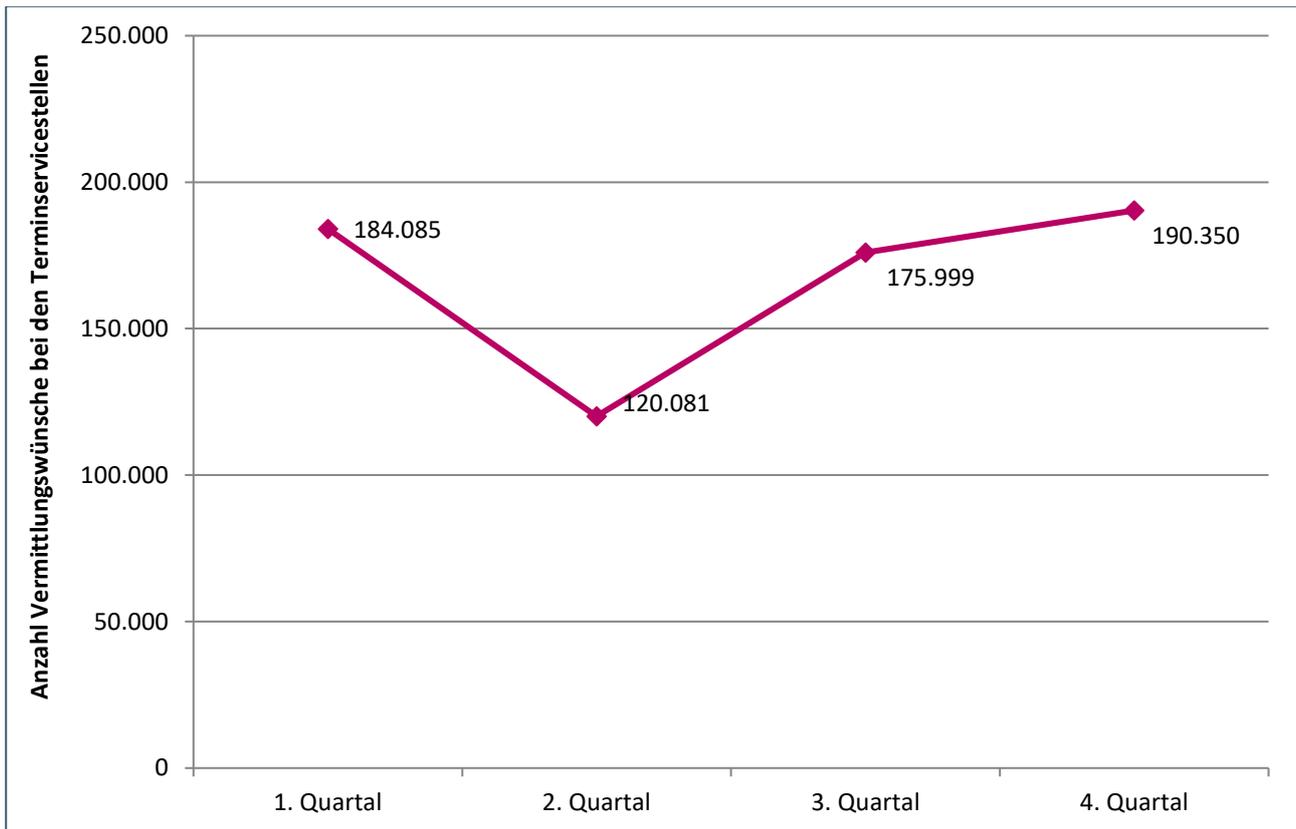


Abbildung 2: Anzahl Vermittlungswünsche bei Terminservicestellen nach Quartal 2020

Während die verminderte Terminvermittlung insbesondere im 2. Quartal 2020 in allen KVen zu registrieren ist, steigen die Vermittlungswünsche im weiteren Verlauf des Jahres 2020 landesweit betrachtet wieder an, wenn auch nicht in gleichmäßigen Umfang: So lag die Terminnachfrage in der KV Niedersachsen im vierten Quartal um 26 % unter dem Niveau des ersten Quartals. Für die KV Baden-Württemberg lässt sich ein Anstieg von 71 % im Vergleich zum 1. Quartal erkennen.

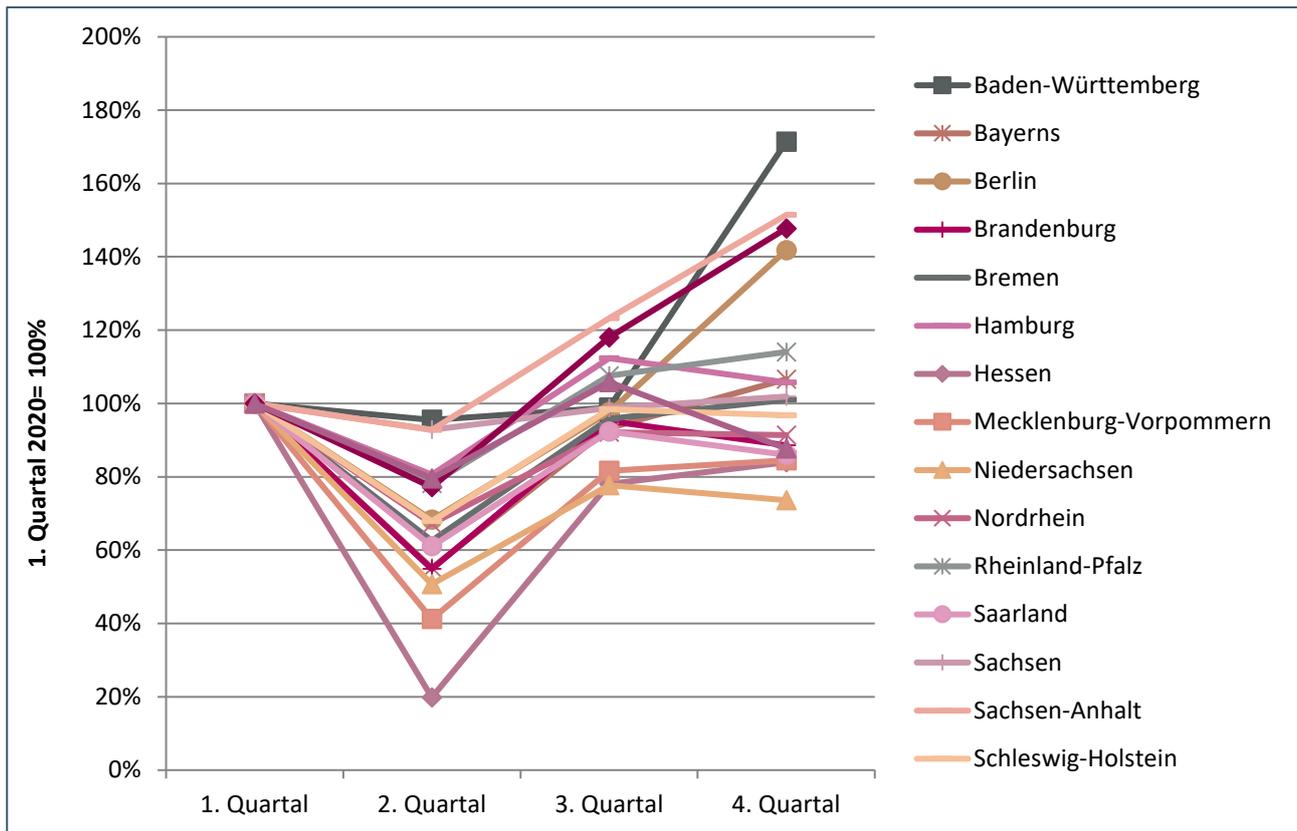


Abbildung 3: Veränderung Anzahl Vermittlungswünsche im Vergleich zum 1. Quartal 2020 in Prozent nach KVen

3 BERECHTIGTE VERMITTLUNGSWÜNSCHE

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

- › Bestehen der Überweisung
- › die Kontaktdaten des Versicherten,
- › den Überweisungsauftrag,
- › den Vermittlungscode und
- › ggf. einen Hinweis auf eingeschränkte Mobilität des Versicherten.

Für einen Termin bei einem Augenarzt, einem Frauenarzt, für eine psychotherapeutische Sprechstunde oder Akutbehandlung sowie in Akutfällen bedarf es keiner Überweisung (vgl. §§ 75 Abs. 1a Sätze 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 hat der Patient Anspruch auf eine entsprechende Terminvermittlung innerhalb von vier Wochen.

Zudem ist mit dem TSVG die Terminvermittlung zu Hausärzten sowie Kinder- und Jugendärzten erforderlich, wofür kein Überweisungsvorbehalt besteht. Ebenso sind Termine für

Früherkennungsuntersuchungen im Kindesalter („U-Untersuchungen“) zu vermitteln. Schließlich haben die Servicestellen Versicherte bei der Suche nach einem sie dauerhaft behandelnden Hausarzt oder Kinder- und Jugendarzt zu unterstützen.

Von den bundesweit im Jahr 2020 bei den Terminservicestellen insgesamt eingegangenen 670.515 Vermittlungswünschen waren tatsächlich 561.523 im Sinne der gesetzlichen Vorgaben berechnete Vermittlungswünsche.¹ Dies stellt einen Anstieg berechtigter Anfragen um rund 36 % im Vergleich zum Vorjahr (412.907) dar. Gleichsam sind 83,7 % aller bei den Terminservicestellen eingehenden Anrufe mit einem berechtigten Vermittlungswunsch verbunden (vgl. Abbildung 4).

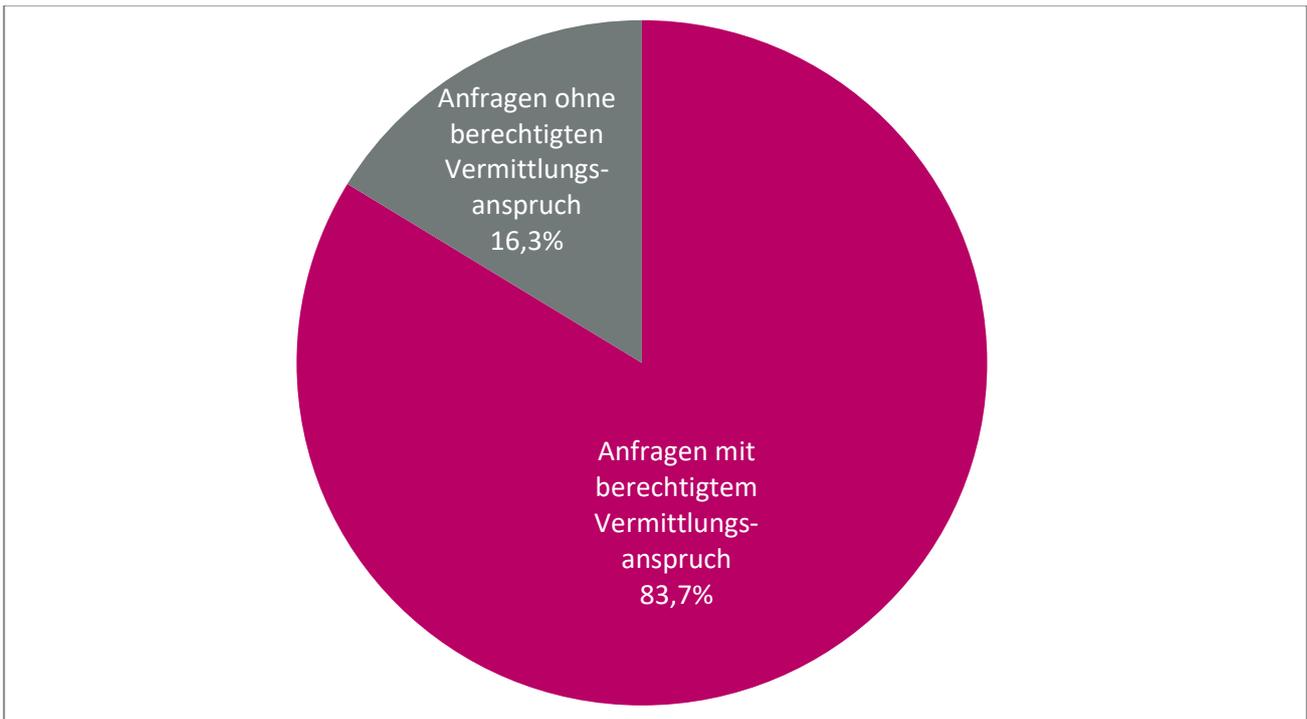


Abbildung 4: Anteil Anfragen mit und ohne berechtigten Vermittlungsanspruch 2020

Im Jahr 2020 beziehen sich rund 39 % der berechtigten Vermittlungswünsche auf Termine der psychotherapeutischen Versorgung, gefolgt von der Gruppe der Nervenärzte mit 15 %. Somit entfallen über 50 % der berechtigten Terminwünsche auf diese zwei Arztgruppen. Nachfolgend sind Vermittlungswünsche bei Radiologen, Augenärzten und Kardiologen zu nennen. Termine bei Strahlentherapeuten, Humangenetikern und Transfusionsmediziner werden im Vergleich zu den anderen Arztgruppen kaum über die Terminservicestellen nachgefragt (vgl. Tabelle 1).

¹ Nicht gezählt wurden berechnete Vermittlungswünsche, die keiner Arztgruppe zugeordnet werden konnten.

Tabelle 1: Anzahl berechnete Vermittlungswünsche nach Arztgruppen 2020

Arztgruppe	Anzahl berechnete Vermittlungswünsche	Anteil an Gesamt
Psychotherapeuten	219.132	39%
Nervenärzte	84.251	15%
Radiologen	31.318	6%
Augenärzte	28.709	5%
Fachinternist Kardiologie	27.995	5%
Hausärzte	23.457	4%
Fachinternist Gastroenterologie	22.628	4%
Fachinternist Pneumologie	20.396	4%
Hautärzte	20.116	4%
Fachinternist Rheumatologie	17.882	3%
Fachinternist ohne Schwerpunkt	15.792	3%
Chirurgen und Orthopäden	15.210	3%
Frauenärzte	8.885	2%
Kinder- und Jugendärzte	6.361	1%
Urologen	3.754	1%
Fachinternist Endokrinologie und Diabetologie	3.284	1%
Fachinternist Angiologie	2.513	0%
U-Untersuchungen Kinder- und Jugendärzte/ Hausärzte	2.388	0%
HNO-Ärzte	2.138	0%
Nuklearmediziner	1.677	0%
Anästhesisten	887	0%
Fachinternist Nephrologie	767	0%
Neurochirurgen	728	0%
Kinder- und Jugendpsychiater	591	0%
Fachinternist Hämatologie und Onkologie	522	0%
Physikalische- und Rehabilitationsmediziner	116	0%
Humangenetiker	15	0%
Strahlentherapeuten	9	0%
Transfusionsmediziner	2	0%
Alle Arztgruppen	561.523	100%

Bezieht man die Anzahl der berechtigten Vermittlungswünsche auf die verfügbare Anzahl der an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte, so sind die Rheumatologen die Arztgruppe mit den meisten Terminanfragen pro Kopf (durchschnittlich rund 26 Vermittlungswünsche pro Kopf), gefolgt von den Fachinternisten ohne Schwerpunkt (durchschnittlich rund 21 Vermittlungswünsche pro Kopf). In der pro Kopf Betrachtung sind zudem die Pneumologen und Nervenärzte zwei der am stärksten nachgefragten Gruppen (rund 14 Vermittlungswünsche pro Kopf) (vgl. Abbildung 5).

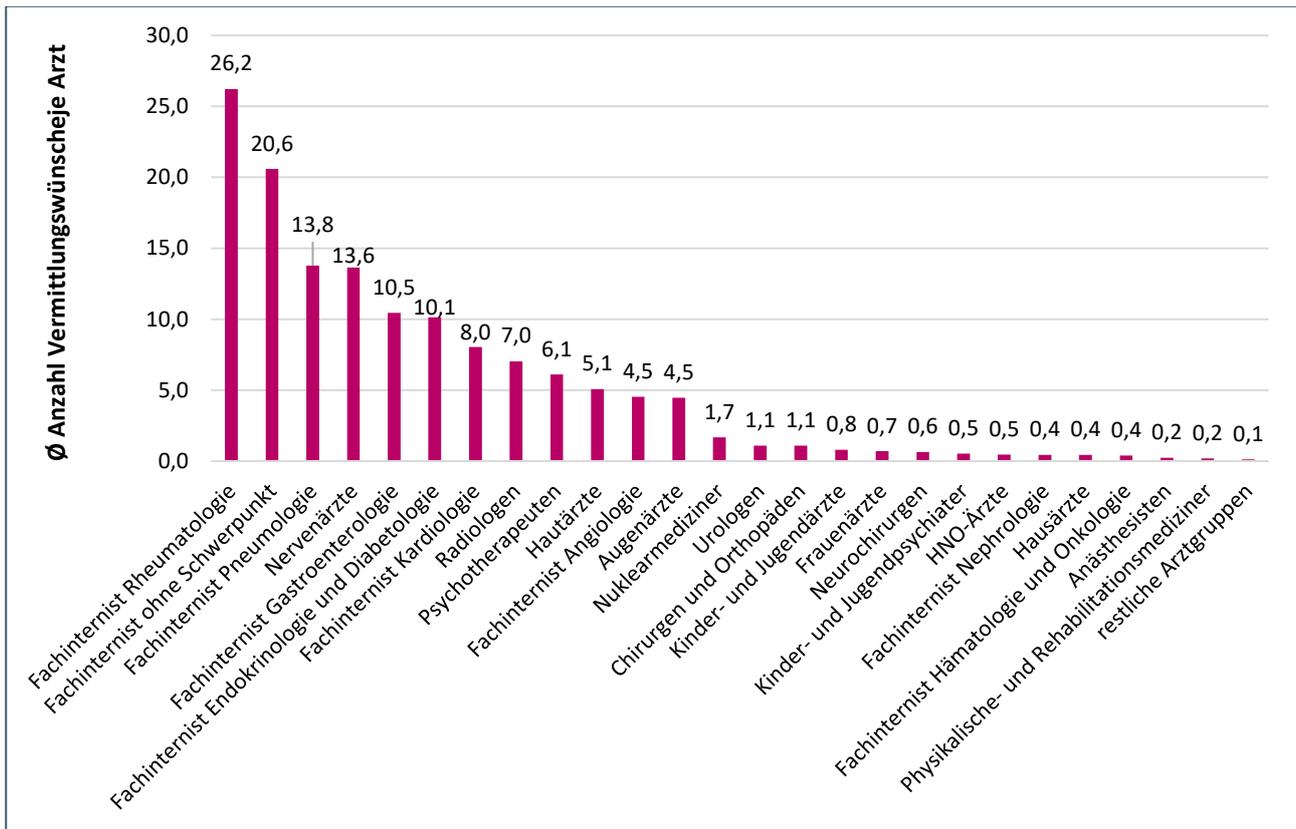


Abbildung 5: Durchschnittliche Anzahl Vermittlungswünsche je Arzt nach Arztgruppen 2020

Betrachtet man die bei den Terminservicestellen eingehenden berechtigten Vermittlungswünsche differenziert nach dem über die Terminservicestellen vermittelbaren psychotherapeutischen Leistungsangebot ist festzustellen, dass 82,1 % der Anfragen auf die psychotherapeutische Sprechstunde bei ärztlichen und psychologischen Psychotherapeuten entfallen. Auf die psychotherapeutische Akutbehandlung beziehen sich 4,7 % und auf die Probatorik 6,2 % der berechtigten Vermittlungswünsche. Auf die Behandlung bei Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten entfallen insgesamt 4,9 % der berechtigten Vermittlungswünsche, davon 4,4 % auf die Sprechstunde, 0,2 % auf die Akutbehandlung und 0,3 % auf die Probatorik. Die übrigen 2,1 % beziehen sich auf berechtigte Vermittlungswünsche bei Psychotherapeuten, die nicht eindeutig einer der oben genannten Untergruppen zugeordnet werden können. (vgl. Abbildung 6)

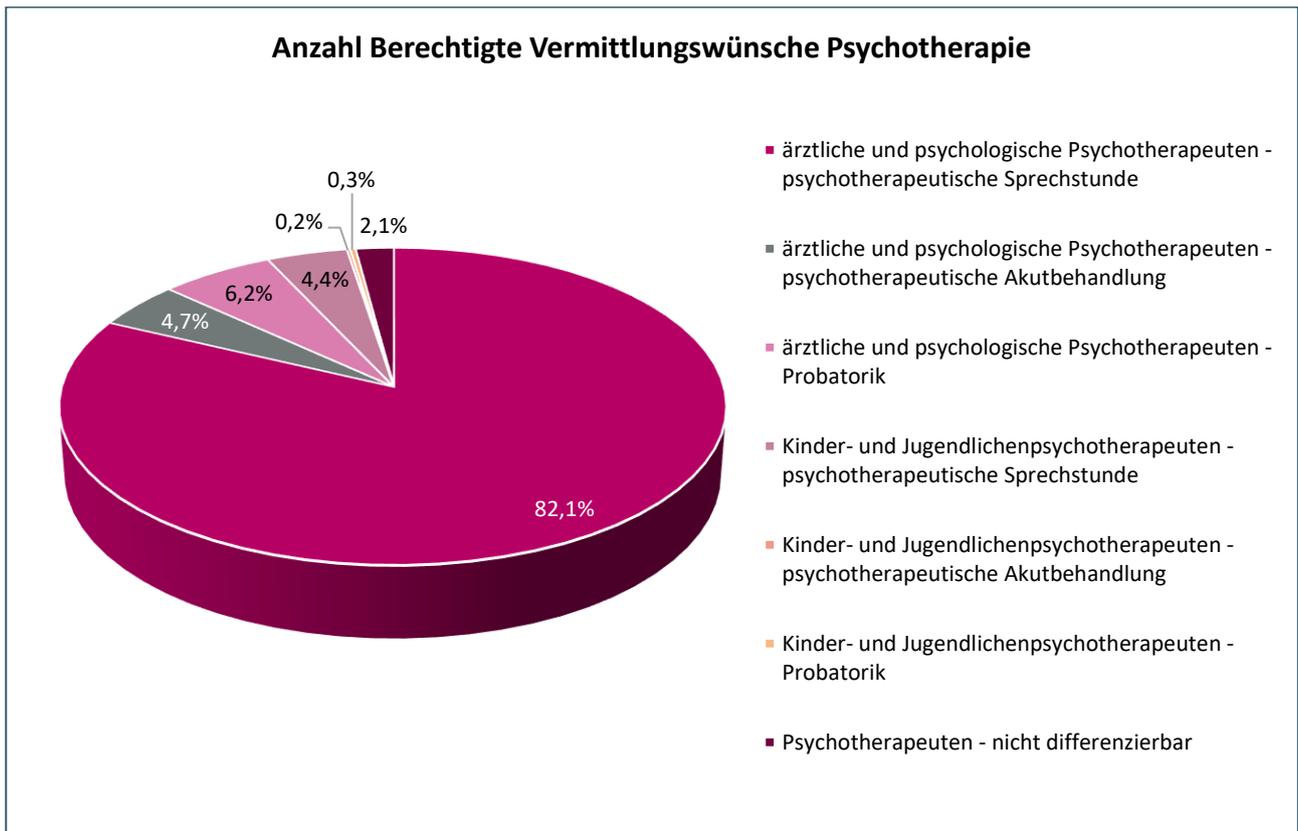


Abbildung 6: Verteilung berechtigte Vermittlungswünsche nach Leistungen Psychotherapeuten 2020

4 FRISTGERECHTE VERMITTLUNG

Die Terminservicestelle hat Versicherten mit einem berechtigten Vermittlungswunsch innerhalb einer Woche nach Kontaktaufnahme einen Behandlungstermin bei einem entsprechenden Facharzt zu vermitteln. Die Wartezeit auf den Behandlungstermin darf vier Wochen nicht überschreiten (§ 75 Abs. 1a Satz 5 SGB V), bei Terminen für eine psychotherapeutische Akutbehandlung gilt eine Wartezeit auf den Behandlungstermin von maximal zwei Wochen (§ 75 Abs. 1a Satz 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 Satz 10 SGB V).

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

Im Jahr 2020 haben die Terminservicestellen von den 561.523 im Sinne der gesetzlichen Vorgaben berechtigten Vermittlungswünschen 446.064 Termine fristgemäß vermittelt, was einer Vermittlungsquote von rund 79 % entspricht (vgl. Tabelle 2). Die Vermittlungsquoten fallen zwischen den Arztgruppen z. T. sehr unterschiedlich aus, wobei auch die absolute Anzahl der berechtigten Vermittlungswünsche bei sehr kleinen Arztgruppen beachtet werden muss. So beträgt deutschlandweit die Vermittlungsquote bei Transfusionsmedizinerinnen nur 50 % bei insgesamt nur zwei an die Terminservicestellen gerichteten berechtigten Vermittlungswünschen. Geringe Vermittlungsquoten gibt es insbesondere bei den neu hinzugekommenen Arztgruppen (Haus- und Kinder- und Jugendärzte).

Tabelle 2: Anzahl berechnete Vermittlungswünsche, Anzahl fristgerechte Vermittlungen und Vermittlungsquote nach Arztgruppen 2020

Arztgruppe	Berechtigte Vermittlungswünsche	Fristgemäße Vermittlung	Vermittlungsquote
Fachinternist Kardiologie	27.995	25.568	91%
Radiologen	31.318	27.794	89%
Fachinternist Pneumologie	20.396	17.774	87%
Physikalische- und Rehabilitationsmediziner	116	101	87%
Fachinternist Nephrologie	767	665	87%
Nuklearmediziner	1.677	1.440	86%
Nervenärzte	84.251	71.626	85%
Hautärzte	20.116	17.100	85%
Anästhesisten	887	746	84%
Chirurgen und Orthopäden	15.210	12.743	84%
Kinder- und Jugendpsychiater	591	494	84%
Urologen	3.754	3.133	83%
Fachinternist Angiologie	2.513	2.071	82%
Fachinternist ohne Schwerpunkt	15.792	13.000	82%
Neurochirurgen	728	592	81%
Psychotherapeuten	219.132	175.319	80%
Fachinternist Gastroenterologie	22.628	17.783	79%
HNO-Ärzte	2.138	1.647	77%
Fachinternist Hämatologie und Onkologie	522	400	77%
Fachinternist Rheumatologie	17.882	13.282	74%
Fachinternist Endokrinologie und Diabetologie	3.284	2.323	71%
Frauenärzte	8.885	6.152	69%
Augenärzte	28.709	19.716	69%
Strahlentherapeuten	9	6	67%
Humangenetiker	15	9	60%
U-Untersuchungen Kinder- und Jugendärzte/ Hausärzte	2.388	1.327	56%
Kinder- und Jugendärzte	6.361	3.216	51%
Transfusionsmediziner	2	1	50%
Hausärzte	23.457	10.036	43%
Alle Arztgruppen	561.523	446.064	79%

Die Gründe für eine nicht vollständig fristgemäße Vermittlung eingehender berechtigter Terminwünsche sind vielfältig. So geben die KVen an, in Ausnahmefällen die vierwöchige Vermittlungsfrist in Absprache mit dem Patienten zu überschreiten, wenn beispielsweise so für einen Patienten mit eingeschränkter Mobilität ein wohnortnaher Behandlungstermin sichergestellt werden kann. Eine Vermittlung berechtigter Vermittlungswünsche unterbleibt indes, wenn der Patient angebotene Termine ablehnt, bei Rückruf mitteilt, der Termin würde nicht mehr benötigt oder nach mehrmaligen Versuchen telefonisch nicht mehr zu erreichen ist.

5 VERMITTLUNG AMBULANT / STATIONÄR

Die Terminservicestellen haben bei Vorliegen der entsprechenden Überweisung den Versicherten einen Behandlungstermin bei einem an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Facharzt zu vermitteln (§ 75 Abs. 1a Satz 3 SGB V). Sollte ein Termin im ambulanten Bereich nicht in der gesetzlichen Frist vermittelt werden können, so hat die Terminservicestelle einen ambulanten Behandlungstermin in einem zugelassenen Krankenhaus anzubieten (§ 75 Abs. 1a Satz 7 SGB V). Dies gilt nicht für Versicherte mit verschiebbaren Routineuntersuchungen und in Fällen von Bagatellerkrankungen (§ 75 Abs. 1a Satz 8 SGB V).

Im Jahr 2020 haben die Terminservicestellen weiterhin fast ausschließlich Termine in den ambulanten Bereich vermittelt (99,8 %). Erneut verweisen lediglich die KVen Thüringen, Mecklenburg-Vorpommern und Rheinland-Pfalz Patienten auf stationäre Termine (N=1.105). Diese verteilen sich auf neun verschiedene Arztgruppen. Am häufigsten wurden stationäre Termine an Augenärzte, Rheumatologen, ärztliche und psychologische Psychotherapeuten für die psychotherapeutische Sprechstunde sowie Nervenärzte vergeben (vgl. Tabelle 3).

Tabelle 3: Anzahl vermittelte Termine ins Krankenhaus nach Arztgruppe 2020

Arztgruppe	Vermittlung eines Termins im Krankenhaus
Augenärzte	543
Fachinternist Rheumatologie	187
ärztliche und psychologische Psychotherapeuten - psychotherapeutische Sprechstunde	167
Nervenärzte	146
ärztliche und psychologische Psychotherapeuten - Probatorik	40
Radiologen	13
ärztliche und psychologische Psychotherapeuten - psychotherapeutische Akutbehandlung	7
Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten - Probatorik	1
Fachinternist Gastroenterologie	1
alle Arztgruppen	1.105

6 ABGESAGTE TERMINE

Kann ein Versicherter den von der Terminservicestelle angebotenen Termin nicht wahrnehmen und teilt er dies der Terminservicestelle zeitnah unmittelbar nach dem ersten Kontakt mit, so soll die Terminservicestelle ihm einen weiteren Termin anbieten (vgl. § 5 Anlage 28 BMV-Ä).

Insgesamt sind im Jahr 2020 von Versicherten 37.622 Termine bei den Terminservicestellen abgesagt worden. Absagen durch den Versicherten direkt gegenüber der vermittelten Arztpraxis bleiben hier unberücksichtigt. Auch Patienten, die vermittelte Termine ohne Absage nicht wahrnehmen, können hier nicht systematisch erfasst werden.

Die Anzahl der gegenüber den Terminservicestellen abgesagten Termine entspricht rund 7 % der berechtigten Vermittlungswünsche. Regional fällt die Häufigkeit abgesagter Termine im Verhältnis zu den berechtigten Vermittlungswünschen sehr unterschiedlich aus: Während in der KV Nordrhein rund 11 % aller angebotenen Termine durch den Versicherten gegenüber der Terminservicestelle abgesagt werden, sind es in der KV Mecklenburg-Vorpommern lediglich 0,1 % (vgl. Abbildung 7).

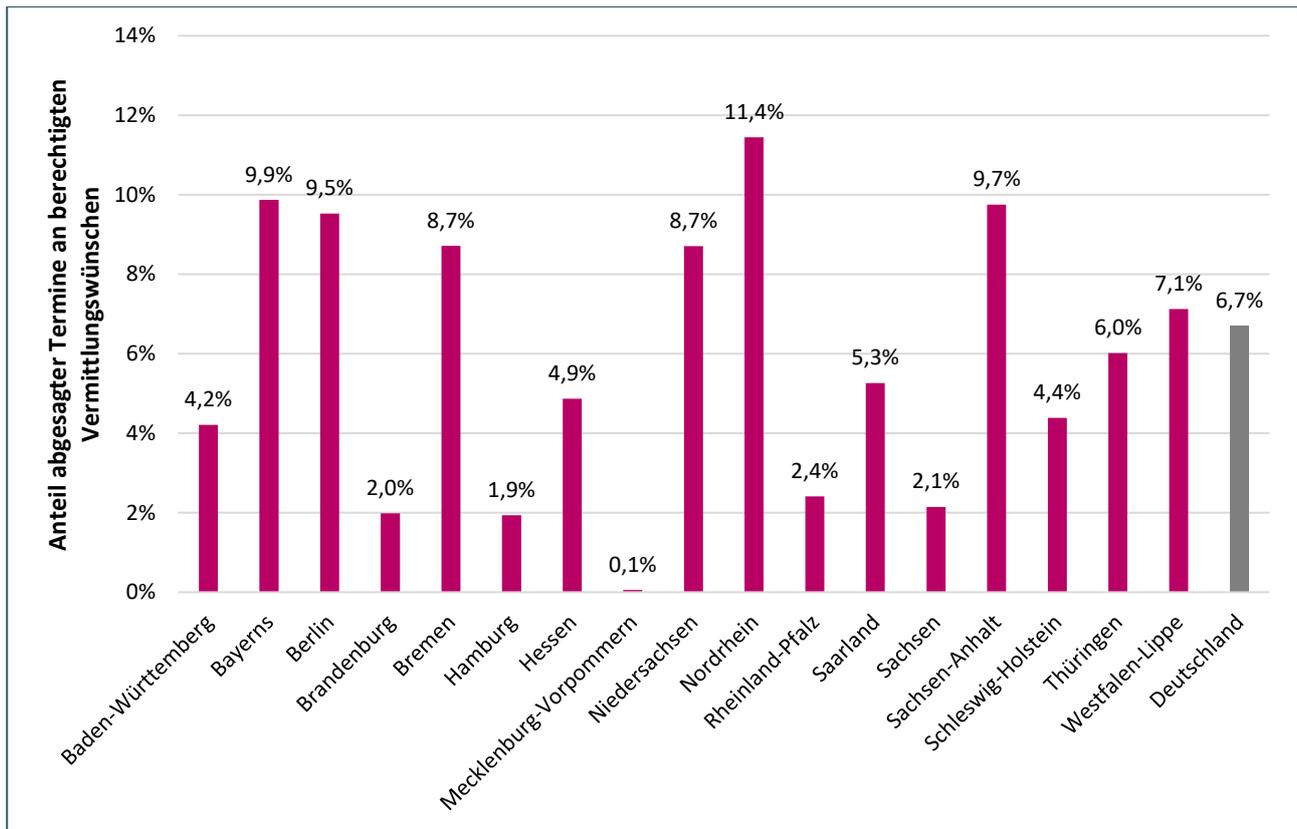


Abbildung 7: Anteil abgesagter Termine ggü. Terminservicestellen an berechtigten Vermittlungswünschen nach KVen 2020

7 ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT

Im Jahr 2020 sind 670.515 Vermittlungswünsche bei den Terminservicestellen eingegangen. Das entspricht 0,12 % aller ambulanten Behandlungsfälle. Im Vergleich zu den Vorjahren kann für das Betrachtungsjahr ein weiterer Anstieg der Inanspruchnahme der Servicestellen festgestellt werden. Im Laufe des Jahres 2020 stieg die Inanspruchnahme der Terminvermittlung nach einem Einbruch im 2. Quartal wieder an auf 190.350 Anfragen im 4. Quartal 2020. Der Einbruch der Anfragen kann mit der sinkenden Nachfrage nach bzw. Angeboten an ambulanten Behandlungsterminen im Zuge der COVID-19-Pandemie erklärt werden. Der insgesamt starke Anstieg von Vermittlungswünschen an die Servicestellen ist insbesondere auf den Bekanntheitsgrad und Bedeutungszugewinn der Servicenummer 116117 zurückzuführen.

Die meisten Termine sind in den Arztgruppen der Psychotherapeuten, Nervenärzte, Kardiologen, Radiologen und Augenärzten vermittelt worden. Die Vermittlungsfrist von vier Wochen ist nur in Ausnahmefällen überschritten worden. Die Terminvermittlung findet fast ausschließlich in der ambulanten vertragsärztlichen Versorgung statt.

Rund 7 % der vermittelten Termine werden gegenüber den Terminservicestellen durch den Versicherten abgesagt. Wie viele vermittelte Termine durch den Versicherten nicht wahrgenommen werden, kann nicht erfasst werden.