

---

# **TÄTIGKEIT DER TERMINSERVICESTELLEN EVALUATIONSBERICHT 2021 GEM. § 75 ABS. 1A SATZ 19 SGB V**

# INHALTSVERZEICHNIS

---

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

---

## ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS

<b>Abbildung 1:</b> Anzahl Vermittlungswünsche je 100.000 Einwohner nach KV-Region 2020/2021	4
<b>Abbildung 2:</b> Anzahl Vermittlungswünsche bei Terminservicestellen nach Quartal 2021	5
<b>Abbildung 3:</b> Veränderung Anzahl Vermittlungswünsche im Vergleich zum 1. Quartal 2021 in Prozent nach KVen	6
<b>Abbildung 4:</b> Anteil Anfragen mit und ohne berechtigten Vermittlungsanspruch 2021	7
<b>Abbildung 5:</b> Durchschnittliche Anzahl berechtigte Vermittlungswünsche je Arzt nach Arztgruppen 2021	9
<b>Abbildung 6:</b> Verteilung berechtigte Vermittlungswünsche nach Leistungen Psychotherapeuten 2021	10
<b>Abbildung 7:</b> Anteil abgesagter Termine ggü. Terminservicestellen an berechtigten Vermittlungswünschen nach KVen 2021	13

---

<b>Tabelle 1:</b> Anzahl berechtigte Vermittlungswünsche nach Arztgruppen 2021	8
<b>Tabelle 2:</b> Anzahl berechtigte Vermittlungswünsche, Anzahl fristgerechte Vermittlungen und Vermittlungsquote nach Arztgruppen 2021	11
<b>Tabelle 3:</b> Anzahl vermittelte Termine ins Krankenhaus nach Arztgruppe 2021	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 2021 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 Vermittlungswünsche gezählt, unabhängig von ihrer Berechtigung auf eine Terminvermittlung. Zu berücksichtigen ist dabei, dass es pro Versicherten auch mehrere Vermittlungswünsche geben kann (z.B. durch mehrere Überweisungen).

Im Jahr 2021 sind bundesweit 868.941 Vermittlungswünsche in den Terminservicestellen angekommen. Dem gegenüber wurden durch vertragsärztlich tätige Ärzte und Psychotherapeuten rund 531,1 Mio. Fälle behandelt (vgl. KBV Honorarbericht, Stand 31.12.2020). Die Anzahl der Vermittlungswünsche bei Terminservicestellen im Jahr 2021 an den Behandlungsfällen entspricht damit einem Anteil von 0,16 %.

In Bezug auf die Einwohnerzahl (vgl. Destatis Stand 31.12.2020: 83.155.031 Einwohner) machen die Vermittlungswünsche bei den Terminservicestellen rund 1.045 Anfragen je 100.000 Einwohner in Deutschland aus. Regional ist das Aufkommen sehr unterschiedlich: In Bayern kamen rund 261 Vermittlungswünsche auf 100.000 Einwohner, in Berlin waren es rund 2.868 (vgl. Abbildung 1).

Im Vergleich zum Vorjahr 2020 (670.515) haben die Vermittlungswünsche im Jahr 2021 um rund 30 % zugenommen. 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.

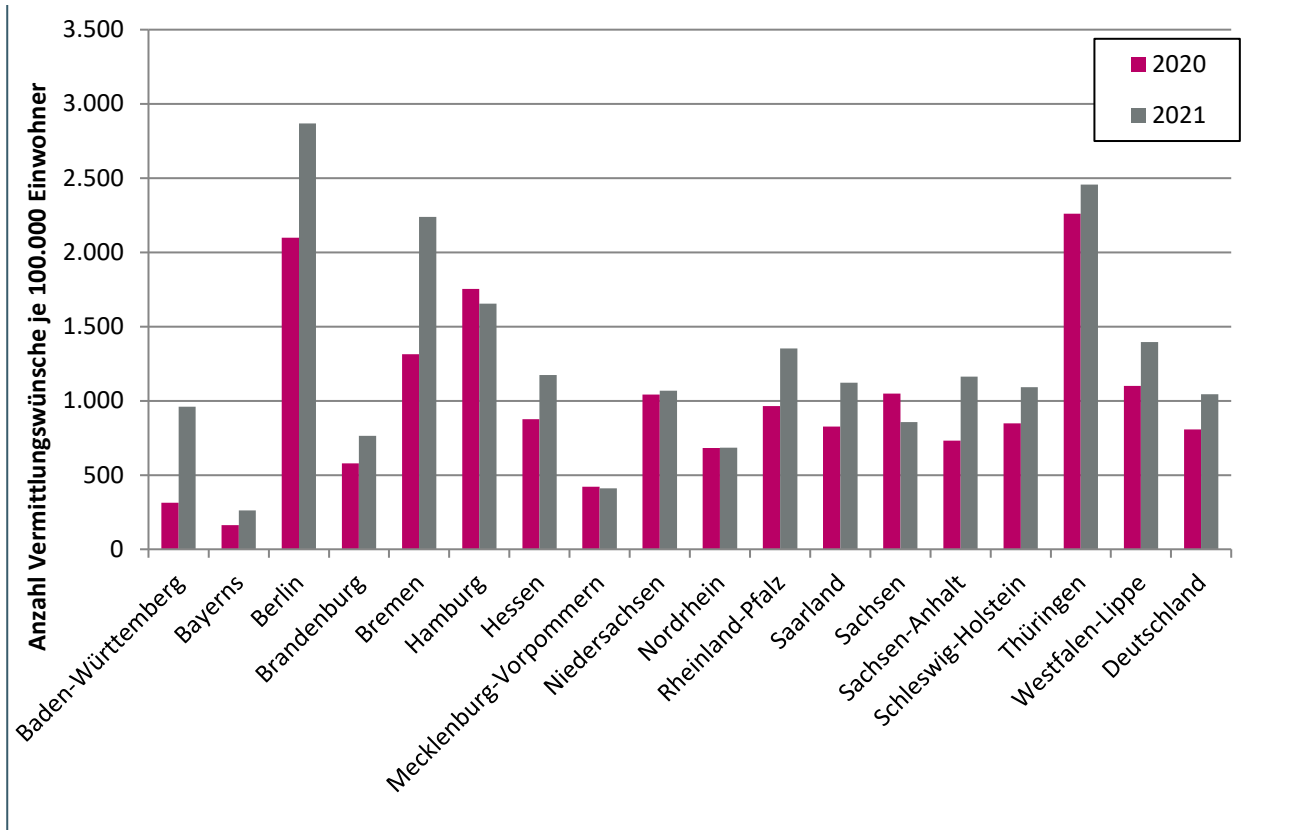
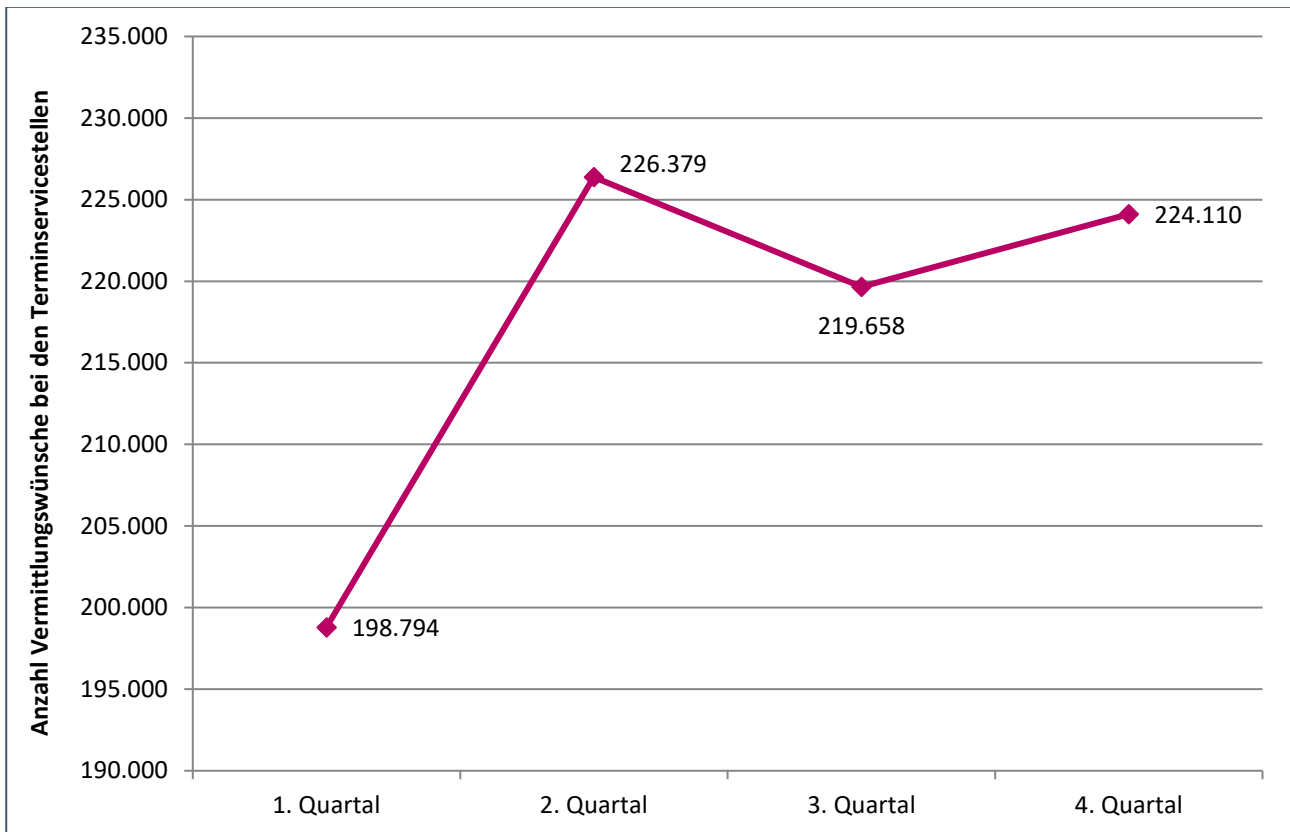


Abbildung 1: Anzahl Vermittlungswünsche je 100.000 Einwohner nach KV-Region 2020/2021

Im Vergleich zu den Vorjahren ist die Nachfrage bei den Terminservicestellen im Laufe des Jahres 2021 erneut gestiegen. Im 2. Quartal 2021 war die Nachfrage mit 226.379 Vermittlungswünschen über alle Quartale des Jahres am höchsten und um rund 14 % höher als noch im 1. Quartal 2021 (198.794 Vermittlungswünsche). Das hohe Niveau wird in den letzten beiden Quartalen weitgehend beibehalten und liegt im 4. Quartal 2021 schließlich bei 224.110 Vermittlungswünschen (vgl. Abbildung 2).



**Abbildung 2:** Anzahl Vermittlungswünsche bei Terminalservicestellen nach Quartal 2021

Ein erhöhtes Aufkommen an Vermittlungswünschen insbesondere im 2. Quartal 2021 lässt sich bei dem Großteil der KVen beobachten. Nur die KVen Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern und Sachsen verzeichnen in diesem Quartal einen Rückgang. Im weiteren Verlauf des Jahres 2021 entwickeln sich die Zahlen in den KVen unterschiedlich: So lag die Anzahl der Vermittlungswünsche etwa in der KV Sachsen im 4. Quartal um 51 % unter dem Niveau des 1. Quartals, während sich für die KV Thüringen ein Anstieg von 87 % im Vergleich zum 1. Quartal erkennen lässt (vgl. Abbildung 3).

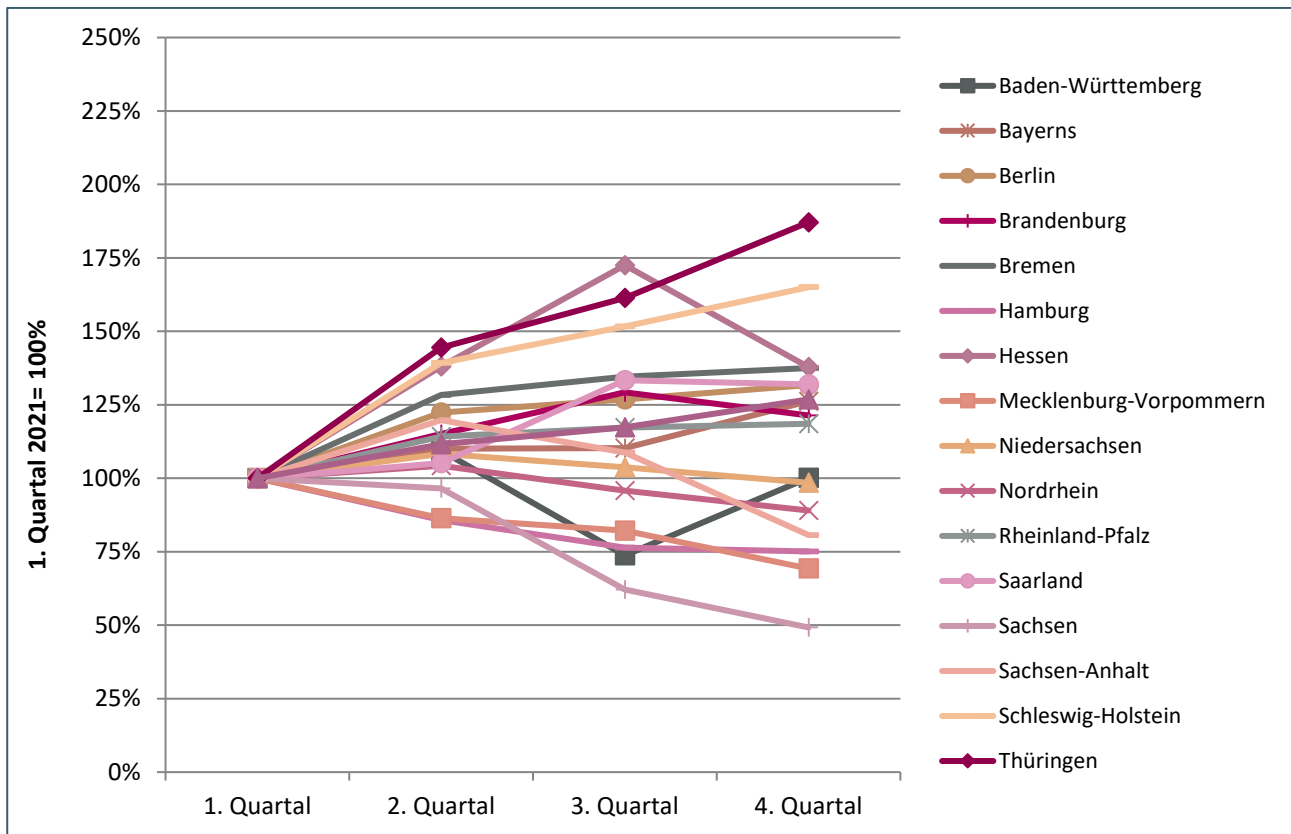


Abbildung 3: Veränderung Anzahl Vermittlungswünsche im Vergleich zum 1. Quartal 2021 in Prozent nach KVen

### 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):

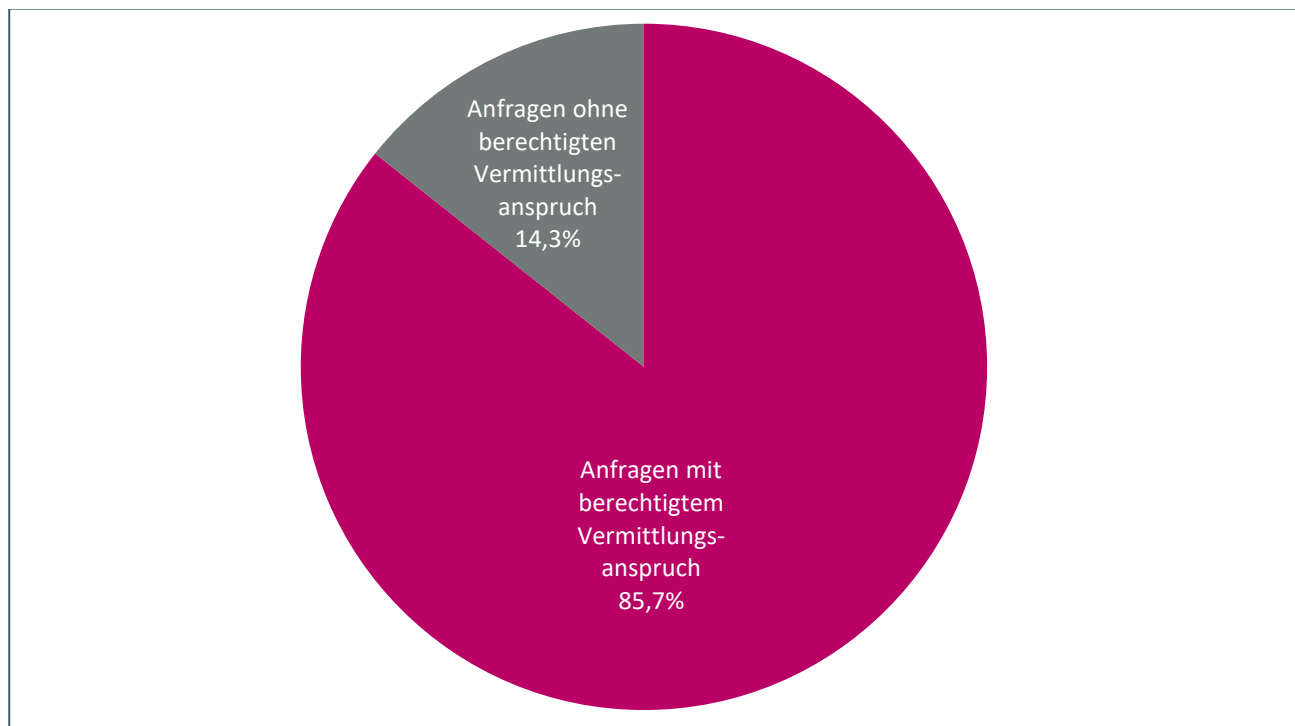
- › Bestehen der Überweisung
- › die Kontaktdaten des Versicherten,
- › den Überweisungsauftrag,
- › den Vermittlungscode und
- › ggf. einen Hinweis auf eingeschränkte Mobilität des Versicherten.

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 2021 bei den Terminservicestellen insgesamt eingegangenen 868.941 Vermittlungswünschen waren tatsächlich 744.497 im Sinne der gesetzlichen Vorgaben berechnete Vermittlungswünsche.<sup>1</sup> Dies stellt einen Anstieg berechtigter Anfragen um rund 33 % im Vergleich zum Vorjahr (561.523) dar. Gleichsam sind 85,7 % aller bei den Terminservicestellen eingehenden Anfragen mit einem berechtigten Vermittlungswunsch verbunden (vgl. Abbildung 4).



**Abbildung 4:** Anteil Anfragen mit und ohne berechtigten Vermittlungsanspruch 2021

Im Jahr 2021 beziehen sich rund 43 % der berechtigten Vermittlungswünsche auf Termine der psychotherapeutischen Versorgung, gefolgt von der Gruppe der Nervenärzte mit 14 %. Somit entfallen über 50 % der berechtigten Terminwünsche auf diese zwei Arztgruppen. Nachfolgend sind Vermittlungswünsche bei Radiologen, Kardiologen und Augenärzten zu nennen. Termine bei Transfusionsmedizinern, Strahlentherapeuten und Humangenetikern werden im Vergleich zu den anderen Arztgruppen kaum über die Terminservicestellen nachgefragt (vgl. Tabelle 1).

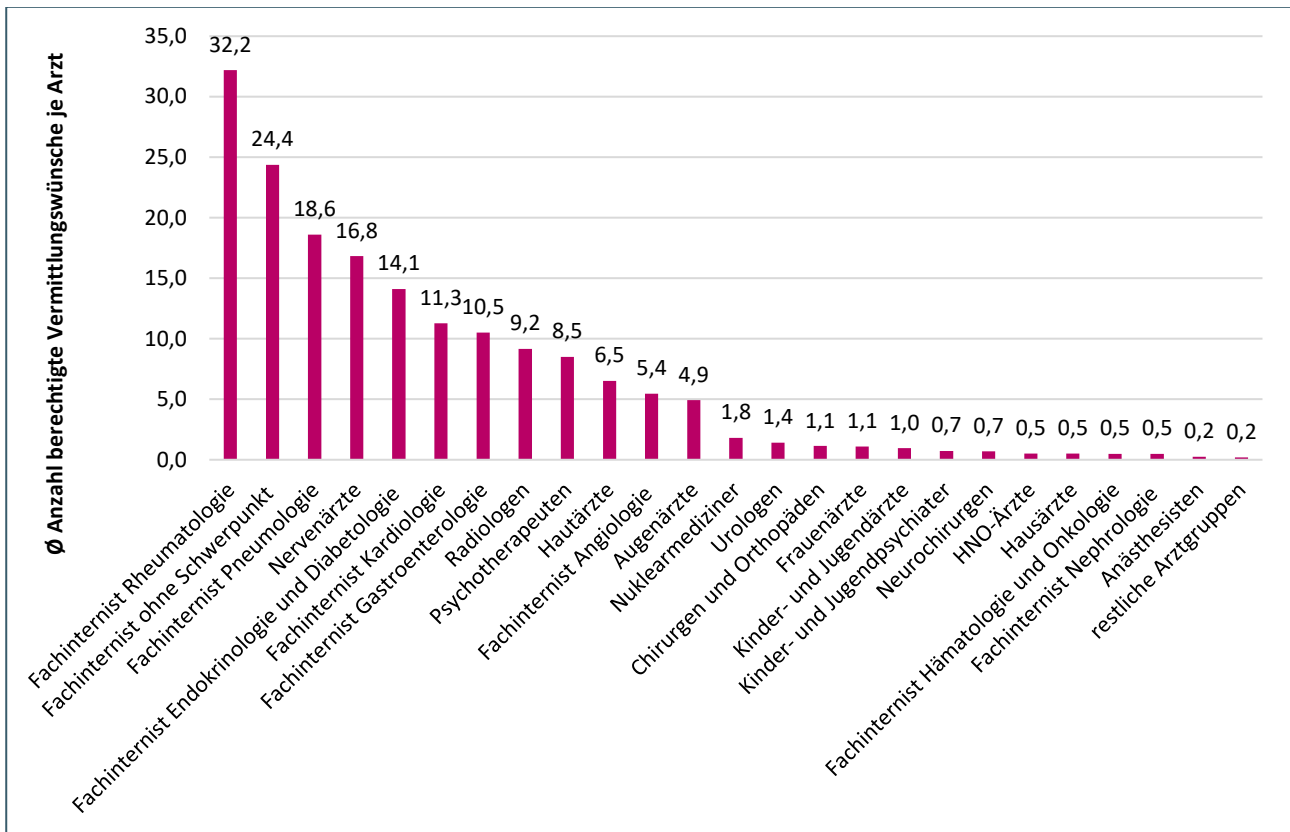
<sup>1</sup> Nicht gezählt wurden berechnete Vermittlungswünsche, die keiner Arztgruppe zugeordnet werden konnten.

**Tabelle 1:** Anzahl berechnete Vermittlungswünsche nach Arztgruppen 2021

Arztgruppe	Anzahl berechnete Vermittlungswünsche	Anteil an Gesamt
Psychotherapeuten	318.743	43%
Nervenärzte	106.897	14%
Radiologen	41.311	6%
Fachinternist Kardiologie	40.046	5%
Augenärzte	31.987	4%
Fachinternist Pneumologie	28.200	4%
Hausärzte	27.744	4%
Hautärzte	26.082	4%
Fachinternist Gastroenterologie	23.458	3%
Fachinternist Rheumatologie	22.245	3%
Chirurgen und Orthopäden	16.145	2%
Fachinternist ohne Schwerpunkt	16.074	2%
Frauenärzte	13.904	2%
Kinder- und Jugendärzte	7.778	1%
Urologen	4.959	1%
Fachinternist Endokrinologie und Diabetologie	4.630	1%
Fachinternist Angiologie	2.992	0%
U-Untersuchungen Kinder- und Jugendärzte/ Hausärzte	2.831	0%
HNO-Ärzte	2.363	0%
Nuklearmediziner	1.840	0%
Anästhesisten	992	0%
Fachinternist Nephrologie	888	0%
Kinder- und Jugendpsychiater	839	0%
Neurochirurgen	812	0%
Fachinternist Hämatologie und Onkologie	663	0%
Physikalische- und Rehabilitationsmediziner	44	0%
Humangenetiker	16	0%
Strahlentherapeuten	13	0%
Transfusionsmediziner	1	0%
<b>Alle Arztgruppen</b>	<b>744.497</b>	<b>100%</b>

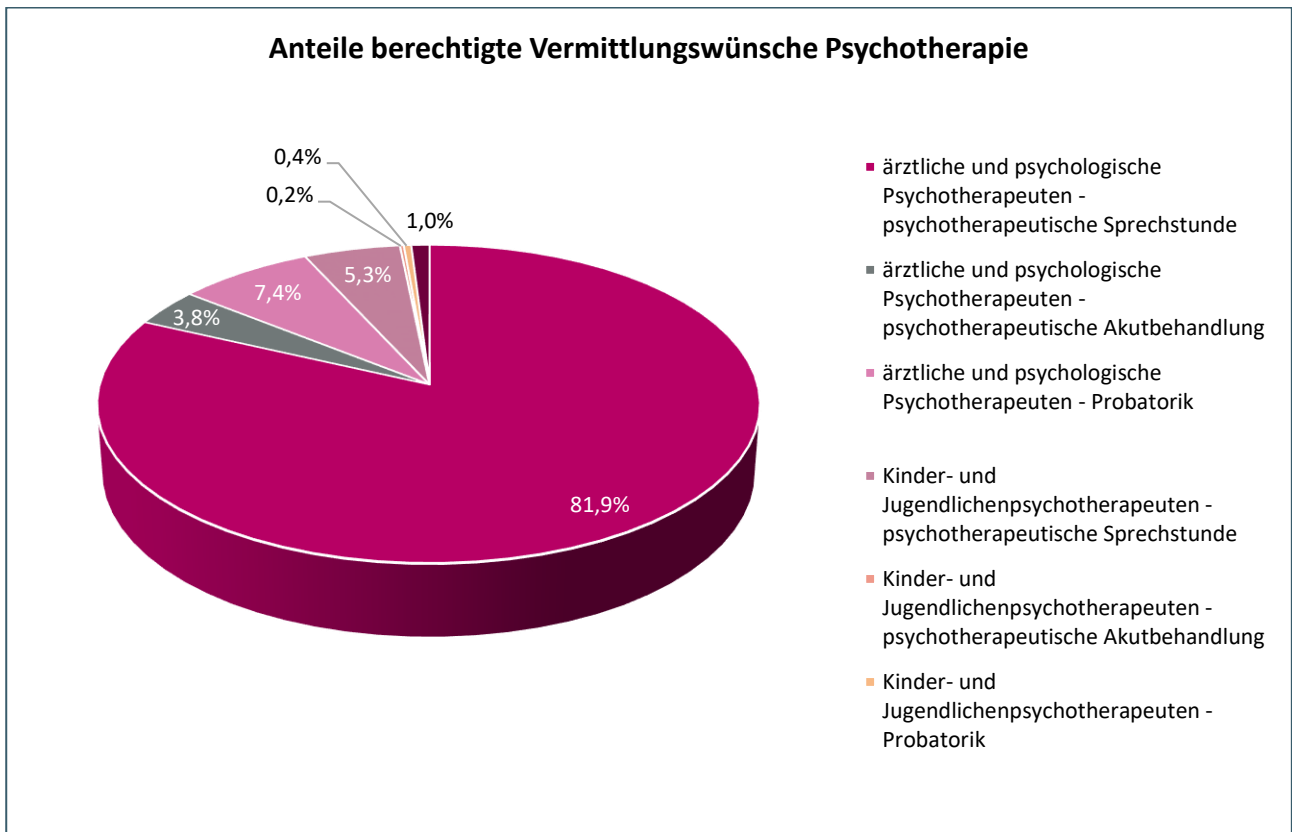
Bezieht man die Anzahl der berechtigten Vermittlungswünsche auf die verfügbare Anzahl der an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte, so sind die Rheumatologen die Arztgruppe mit den meisten Terminanfragen pro Kopf (durchschnittlich rund 32 Vermittlungswünsche pro Kopf), gefolgt von den Fachinternisten ohne Schwerpunkt (durchschnittlich rund 24 Vermittlungswünsche pro Kopf). In der Betrachtung pro Kopf sind zudem Pneumologen (rund 19 Vermittlungswünsche pro Kopf) und Nervenärzte (rund 17 Vermittlungswünsche pro Kopf) stark nachgefragte Gruppen (vgl. Abbildung 5).





**Abbildung 5:** Durchschnittliche Anzahl berechnete Vermittlungswünsche je Arzt nach Arztgruppen 2021

Betrachtet man die bei den Terminservicestellen eingehenden berechtigten Vermittlungswünsche differenziert nach dem über die Terminservicestellen vermittelbaren psychotherapeutischen Leistungsangebot ist festzustellen, dass 81,9 % der Anfragen auf die psychotherapeutische Sprechstunde bei ärztlichen und psychologischen Psychotherapeuten entfallen. Auf die psychotherapeutische Akutbehandlung beziehen sich 3,8 % und auf die Probatorik 7,4 % der berechtigten Vermittlungswünsche. Auf die Behandlung bei Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten entfallen insgesamt 5,9 % der berechtigten Vermittlungswünsche, davon 5,3 % auf die Sprechstunde, 0,2 % auf die Akutbehandlung und 0,4 % auf die Probatorik. Die übrigen 1,0 % beziehen sich auf berechnete Vermittlungswünsche bei Psychotherapeuten, die nicht eindeutig einer der oben genannten Untergruppen zugeordnet werden können (vgl. Abbildung 6).



**Abbildung 6:** Verteilung berechnete Vermittlungswünsche nach Leistungen Psychotherapeuten 2021

## 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 2021 haben die Terminservicestellen von den 744.497 im Sinne der gesetzlichen Vorgaben berechtigten Vermittlungswünschen 567.424 Termine fristgemäß vermittelt, was einer Vermittlungsquote von rund 76 % 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 Transfusionsmediziner 0 % bei allerdings nur einem an die Terminservicestellen gerichteten berechtigten Vermittlungswunsch. Geringe Vermittlungsquoten gibt es zudem bei den neu hinzugekommenen Arztgruppen (Haus- und Kinder- und Jugendärzte).

**Tabelle 2:** Anzahl berechnete Vermittlungswünsche, Anzahl fristgerechte Vermittlungen und Vermittlungsquote nach Arztgruppen 2021

Arztgruppe	Berechtigte Vermittlungswünsche	Fristgemäße Vermittlung	Vermittlungsquote
Fachinternist ohne Schwerpunkt	16.074	14.594	91%
Radiologen	41.311	37.260	90%
Nuklearmediziner	1.840	1.630	89%
Anästhesisten	992	868	88%
Fachinternist Kardiologie	40.046	34.596	86%
Fachinternist Pneumologie	28.200	23.527	83%
Nervenärzte	106.897	88.339	83%
Fachinternist Angiologie	2.992	2.457	82%
Hautärzte	26.082	21.364	82%
Urologen	4.959	4.056	82%
Fachinternist Nephrologie	888	724	82%
Neurochirurgen	812	662	82%
Chirurgen und Orthopäden	16.145	12.834	79%
Fachinternist Gastroenterologie	23.458	18.593	79%
Kinder- und Jugendpsychiater	839	655	78%
Physikalische- und Rehabilitationsmediziner	44	34	77%
Strahlentherapeuten	13	10	77%
Psychotherapeuten	318.743	235.390	74%
Fachinternist Hämatologie und Onkologie	663	482	73%
HNO-Ärzte	2.363	1.674	71%
Augenärzte	31.987	22.398	70%
Fachinternist Rheumatologie	22.245	15.443	69%
Frauenärzte	13.904	9.306	67%
Fachinternist Endokrinologie und Diabetologie	4.630	2.838	61%
Hausärzte	27.744	13.330	48%
Kinder- und Jugendärzte	7.778	3.303	42%
U-Untersuchungen Kinder- und Jugendärzte/ Hausärzte	2.831	1.055	37%
Humangenetiker	16	2	13%
Transfusionsmediziner	1	0	0%
<b>Alle Arztgruppen</b>	<b>744.497</b>	<b>567.424</b>	<b>76%</b>

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 zudem, 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 2021 haben die Terminservicestellen weiterhin fast ausschließlich Termine in den ambulanten Bereich vermittelt (99,7 %). Erneut verweisen lediglich die KVen Thüringen, Mecklenburg-Vorpommern und Rheinland-Pfalz Patienten auf stationäre Termine. Die Anzahl der erfassten Vermittlungen in Krankenhäuser beläuft sich auf 1.503 Termine. Diese verteilen sich auf 12 verschiedene Arztgruppen. Am häufigsten wurden stationäre Termine an Augenärzte, Rheumatologen, Nervenärzte sowie Radiologen vergeben (vgl. Tabelle 3).

**Tabelle 3:** Anzahl vermittelte Termine ins Krankenhaus nach Arztgruppe 2021

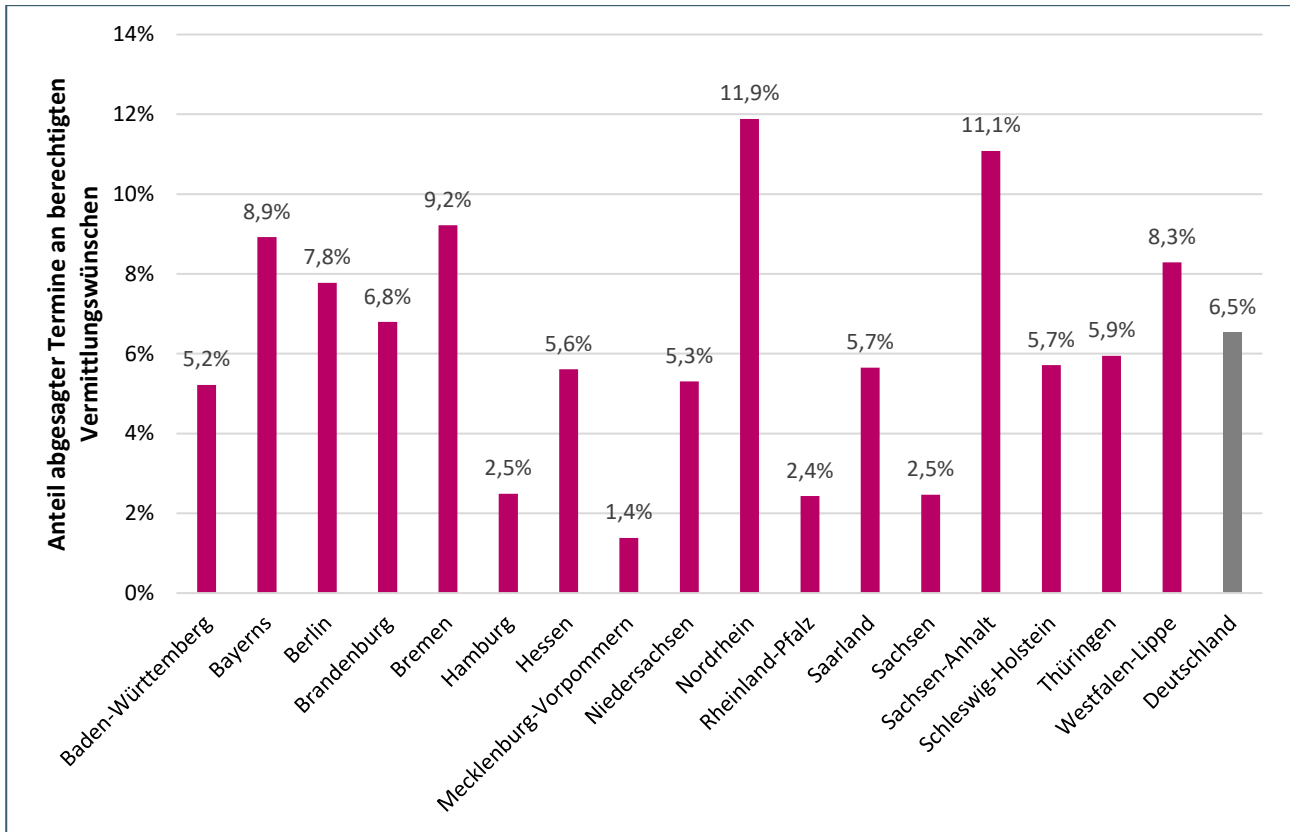
Arztgruppe	Vermittlung eines Termins im Krankenhaus
Augenärzte	1.083
Fachinternist Rheumatologie	186
Nervenärzte	122
Radiologen	97
Fachinternist Gastroenterologie	5
Fachinternist ohne Schwerpunkt	3
Fachinternist Angiologie	2
Orthopäden	1
HNO-Ärzte	1
Fachinternist Nephrologie	1
Fachinternist Kardiologie	1
Fachinternist Endokrinologie und Diabetologie	1
<b>Alle Arztgruppen</b>	<b>1.503</b>

## 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 2021 von Versicherten 48.706 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 12 % aller angebotenen Termine durch den Versicherten gegenüber der Terminservicestelle abgesagt werden, sind es in der KV Mecklenburg-Vorpommern lediglich 1,4 % (vgl. Abbildung 7).



**Abbildung 7:** Anteil abgesagter Termine ggü. Terminservicestellen an berechtigten Vermittlungswünschen nach KVen 2021

## 7 ZUSAMMENFASSUNG UND FAZIT

Im Jahr 2021 sind 868.941 Vermittlungswünsche bei den Terminservicestellen eingegangen. Das entspricht 0,16 % 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 2021 erreichte die Inanspruchnahme der Terminvermittlung bereits im 2. Quartal mit 226.379 Anfragen ihren Höchstwert und lag im 4. Quartal 2021 schließlich bei 224.110 Vermittlungswünschen.

Die meisten Termine sind in den Arztgruppen der Psychotherapeuten, Nervenärzte, Radiologen, Kardiologen 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.