



Fragen und Antworten – FAQs – zur Terminservicestelle (TSS)

Wie erreichen Patienten das Servicetelefon der TSS?

☎ 03643 7796042

Montag bis Freitag: 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Donnerstag: 14.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Wann kann ein Termin über die TSS vereinbart werden?

Die Terminservicestelle ist ein Patientenservice, der einen Facharzttermin/Psychotherapeutentermin vermitteln kann, falls dies mit Hilfe des überweisenden Arztes oder in Eigeninitiative nicht gelungen ist.

Wer hat Anspruch auf die Vermittlung eines Facharzttermins/Psychotherapeutentermins über die TSS?

Wer länger als vier Wochen auf einen Termin bei einem Facharzt/Psychotherapeuten warten muss, hat Anspruch auf die Vermittlung durch die Terminservicestelle. Patienten müssen eine Überweisung mit einem Überweisungscode zu einem Facharzt verfügen (Der Überweisungscode wird von der Terminservicestelle abgefragt). Für die Vermittlung von Terminen bei Augenärzten, Frauenärzten und Psychotherapeuten zur Sprechstunde ist eine Überweisung nicht erforderlich.

Der Vermittlungsanspruch gilt nicht für Routineuntersuchung und Bagatellerkrankungen. Vermittlungen zu Wunschärzten/Wunschpsychotherapeuten und Wunschterminen sind ebenso nicht möglich.

Nach Ihrem Anruf teilt Ihnen die TSS innerhalb einer Woche schriftlich einen Behandlungstermin bei einem Facharzt/Psychotherapeut mit. Die Wartezeit zwischen Ihrem Anruf und Ihrem Termin sollte vier Wochen nicht überschreiten.

Bitte beachten Sie:

Terminanfragen werden ausschließlich **telefonisch** entgegengenommen. Da eine Vermittlung zu Ihrem Wunscharzt/Wunschpsychotherapeut nicht möglich ist, ist dies ggf. mit einer weiteren Anfahrt vom Wohnort zum vermittelten Facharzt/Psychotherapeut verbunden. Es ist daher zu empfehlen, sich vor der Kontaktaufnahme mit der TSS an Ihren Wunscharzt/ Wunschpsychotherapeut zu wenden, um dort direkt einen Termin zu vereinbaren.

So funktioniert die Terminvermittlung konkret:

- Der Patient hat eine Überweisung mit Überweisungscode erhalten (ausgenommen Augen- und Frauenärzte sowie Psychotherapeuten zur Sprechstunde)
- Der Patient wendet sich an die TSS.
- Die TSS sucht für den Patienten einen Termin.
- Der Patient erhält ein Schreiben mit dem Termin und den Arzt-/Psychotherapeutendaten. Ebenso erhält der Facharzt/Psychotherapeut ein entsprechendes Schreiben.
- Zum vereinbarten Termin legt der Patient in der Praxis die Überweisung und das Schreiben mit Termin vor.