



Häufig gestellte Fragen (FAQ)

zum Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) und zur Terminbuchung bei Kolleg:innen im 116117 Terminservice

Wie erreichen Vertragsärzte das Servicetelefon der Terminservicestelle?

☎ 03643 559-899 oder 03643 559-786 oder 03643 559-787

Wie erreichen Patienten das Servicetelefon der Terminservicestelle?

☎ 116117

1. Wie logge ich mich im 116117 Terminservice ein, um einen Termin zu buchen?

Loggen Sie sich im Mitgliederportal KVTOP (Safenet) mit Ihren üblichen Zugangsdaten ein. Wählen Sie unter der Rubrik Anwendungen den Punkt „Terminservice“ aus.

Hinweis: Bei technischen Problemen wenden Sie sich bitte an die IT-Abteilung (Herr Müller ☎ 03643 559-113)

2. Für welche Patienten kann ein Termin gebucht werden?

Eine Terminvermittlung ist vom Gesetzgeber ausschließlich für gesetzlich versicherte Patienten vorgesehen.

3. Was sollte beim Anlegen von Terminen beachtet werden?

Haken Sie bei „Gewünschte Patienten-Dringlichkeiten“ „innerhalb von 24 Stunden (Akut)“ **UND** „innerhalb von 35 Tagen (Dringend)“ an. TSS-Akutertermine werden selten vergeben und sind nur 24 Stunden buchbar. Indem Sie beide Dringlichkeiten auswählen, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit einer Terminvergabe.

Empfehlung: Ändern Sie außerdem den Mindestbuchungsabstand auf 0 Tage und legen Sie die Stundenspanne fest.

4. Was muss ich beachten, damit Termine innerhalb des Zeitfensters bis zum 4. Tag vergeben werden können?

Für Termine des Zuschlags B (0 - 4. Kalendertag) muss der minimale Buchungsabstand auf 0 Tage gesetzt und die Dringlichkeit „innerhalb von 35 Tagen (Dringend)“ ausgewählt werden.

5. Warum kann ich keinen Termin für morgen anlegen?

Wenn kurzfristig Termine eingestellt und gebucht werden sollen, muss der Mindestbuchungsabstand auf 0 Tage + 0 Std. gesetzt werden. **Hinweis:** Beachten Sie den Dialog, bis wann der Termin frei buchbar angeboten werden darf.

6. Was sollte ich beim Buchen eines Termins unbedingt beachten?

Für Termine die über eine Frist von 35 Tagen gebucht wurden, können keine TSVG-Zuschläge gemäß EBM abgerechnet werden.

7. Wie finde ich am schnellsten meine Termine?

Nutzen Sie dazu die Übersicht im Minikalender (Kalendersymbol rechts oben). Der Status der Termine ist farbig gekennzeichnet. **Hinweis:** rot = gebuchte Termine, grün = freie Termine, gelb = sowohl freie als auch gebuchte Termine, blockierte Termine sind hier nicht sichtbar.



8. Was muss ich beachten, wenn ich ein eigenes Terminprofil anlege?

Das Anlegen eines eigenen Terminprofils kann sinnvoll sein, um ein genau umschriebenes Leistungsspektrum der angebotenen Termine darzustellen. Sie können an dieser Stelle auch Informationen hinterlegen, etwa wenn Sie eine Terminbestätigung wünschen oder auf wichtige Unterlagen hinweisen möchten, welche die Patienten beim Arztbesuch mitbringen sollen.

Wichtig: Zusätzlich zur Bezeichnung des Terminprofils **muss** Ihre **7-stellige LANR** in Klammern mit angegeben werden. Orientieren Sie sich dabei an Ihrem vorhandenen Profil.

9. Was müssen Psychotherapeuten bei der Terminmeldung beachten?

Nutzen Sie immer die automatisch angelegten Terminprofile PT-Sprechstunde, PT-Akutbehandlung oder PT-Probatorik. **Hinweis:** Falls die automatischen Terminprofile nicht vorhanden sind, prüfen Sie Ihre Genehmigung im Arztregister.

10. Wie lösche ich Terminserien?

Geben Sie als Auswahl das *Datum löschen von - bis* ein.

Hinweis: Es können nur die nicht gebuchten Termine einer Terminserie gelöscht werden.

11. Kann ich das Angebot der Termine auch regional begrenzen, d. h. nicht thüringenweit?

Nein, die Anzeige von Terminen kann nicht regional begrenzt werden. Bei der Bereitstellung kann aber die Auswahl getroffen werden, ob Termine für die TSS/Ärzte und/oder Patienten gebucht werden dürfen. Patienten haben dabei die Möglichkeit auch Termine in angrenzenden Bundesländern zu sehen und zu buchen.

12. Wie lange ist ein Vermittlungscode gültig?

Solange mit dem Vermittlungscode kein Termin gesucht/gebucht wurde, ist dieser unbegrenzt gültig, wobei jedoch für die ausgestellte Überweisung eine begrenzte Gültigkeit besteht. Wurde bereits eine Buchung vorgenommen, kann ein Termin einmalig abgesagt und erneut gebucht werden. Nach der 2. Buchung verliert der Vermittlungscode dann seine Gültigkeit.

13. Was ist, wenn ich den Code verwende und mir kein Termin angezeigt wird, wie lange ist dann der Vermittlungscode gültig?

Mit dem Vermittlungscode kann ein weiteres Mal versucht werden, einen Termin zu buchen, danach verliert der Code seine Gültigkeit (vgl. Pkt. 12).

14. Kann ich als Psychiatrische Praxis selber einen Vermittlungscode für Patienten generieren, die einen Termin beim Psychotherapeuten benötigen?

Ja. Vermittlungscodes können entweder im 116117 Terminservice generiert werden oder bei Praxen mit KV-Connect-Anschluss direkt im PVS erzeugt und auf die Überweisung aufgedruckt werden. **Hinweis:** Für die Terminvermittlung zum Erstgespräch ist jedoch keine Codevergabe erforderlich.

15. Kann ein Psychotherapeut einen Termin für den Patienten beim Psychiater buchen?

Die Buchung von Terminen im 116117 Terminservice wurde in Thüringen seit Januar 2023 für Haus- und Fachärzte freigegeben. **Hinweis:** Zur Terminbuchung beim Psychiater muss eine Überweisung mit Vermittlungscode vorliegen. Nichtärztliche Psychotherapeuten dürfen keine Überweisungen ausstellen.



16. Können Fachärzte auch selbst Termine buchen?

Ja, allerdings nicht innerhalb einer Praxis. Die Buchung von Terminen im 116117 Terminservice wurde in Thüringen seit Januar 2023 für Haus- und Fachärzte freigegeben. Patientinnen und Patienten benötigen dabei eine Überweisung mit einem Vermittlungscode. Ausgenommen sind Termine bei Haus- sowie Kinder- und Jugendärzten, Augenärzten und Gynäkologen sowie Termine für ein psychotherapeutisches Erstgespräch (Psychotherapeutische Sprechstunde). Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.kbv.de/html/terminvermittlung.php>.

17. Wie kommt ein Patient, der einen Psychotherapie-Termin sucht, ohne Hausarztkontakt zu einem Vermittlungscode, wenn er selbst einen Termin online bucht?

Termine zum Erstgespräch können Patienten über die 116117 Webseite oder 116117 App buchen. Ein Code ist hierbei nicht erforderlich.

Hinweis: Zur eindeutigen Zuordnung wird im Hintergrund immer ein Code erzeugt, mit dem der gebuchte Termin auch wieder abgesagt und ggf. erneut gebucht werden könnte.

18. Kann eine Terminbuchung ohne Vermittlungscode auch zu einer anderen Fachrichtung, wie zum Beispiel Hautarzt erfolgen?

Nein. Wenn keine Überweisung mit Vermittlungscode vorliegt, kann eine Terminvermittlung nur zu den sogenannten überweisungsfreien Fachgruppen erfolgen (vgl. Pkt. 23)

19. Gilt die Möglichkeit der Hausarztvermittlung auch für Kinderärzte?

Ja, Kinderärzte sind Hausärzte. Eine Vermittlung kann auch zu fachärztlich tätigen Kinderärzten mit zugelassenem Schwerpunkt oder Zusatzweiterbildung erfolgen.

20. Wie werde ich informiert, wenn ein Termin vergeben wurde?

Sie können im Feld „Praxisdaten“ unter dem Menüpunkt „Benachrichtigungen“ selbst festlegen, ob Sie per E-Mail oder Fax über gebuchte Termine informiert werden wollen. Es kann nur ein Kommunikationskanal gewählt werden.

Empfehlung: Information per E-Mail sollten bevorzugt werden, dabei können Sie auch eine extra E-Mail-Adresse angeben. Die Buchungen und Absagen werden gesammelt und täglich bis zu viermal (per Fax) bzw. alle 15 Minuten (per E-Mail) versendet.

21. Wie verhält sich die Praxis, wenn Patienten ohne Absage nicht zum gebuchten Termin erscheinen?

Wenn ein Patient nicht zum vereinbarten Termin erschienen ist (sogenannte No-Shows), kann dies nun direkt im 116117 Terminservice zum betreffenden Termin dokumentiert werden. Dort wurde eine Schaltfläche „Patient nicht erschienen“ hinterlegt. Eine Anleitung mit Screenshots finden Sie [an dieser Stelle](#).

Für die von der Praxis selbst vergebenen Termine, welche vom Patienten nicht eingehalten wurden, können bei der Abrechnung die Thüringer Kennzeichnungsmöglichkeiten mit folgenden GOP genutzt werden:

99729 - Kennzeichnung "vom Patienten am selben Tag abgesagter Termin"

99730 - Kennzeichnung "nicht eingehaltener Termin ohne Absage durch den Patienten"

99730F - Kennzeichnung "nachfolgender Patient hat Termin ohne Absage nicht eingehalten", diese Kennzeichnung greift bei unbekanntem Datum des Patienten



22. Was ist ein TSS-Akuttermin und wie wird dieser vermittelt?

TSS-Akuttermine werden nur durch die TSS innerhalb von 24 Stunden vergeben und sind dann als solche abrechenbar, wenn der Patient die 116117 kontaktiert hat und mittels Ersteinschätzungsverfahren (SmED) die Dringlichkeit der Behandlung festgestellt wurde.

Hinweis: Der Patient benötigt dabei keinen Vermittlungscode.

23. Was muss ich beim TSS-Terminfall beachten?

Der überweisende Arzt entscheidet, ob eine dringende Behandlungsbedürftigkeit innerhalb von 35 Tagen vorliegt. Wenn ja, wird eine Überweisung ausgestellt und ein Vermittlungscode aufgedruckt oder aufgeklebt.

Ausnahme: Für die Terminvermittlung bei Augen- und Frauenärzten, Haus- und Kinderärzten sowie zum Psychotherapeuten (Erstgespräch) ist keine Überweisung notwendig.

24. Wann kann eine Vermittlung als TSS-Terminfall abgerechnet werden?

Wenn der Termin im 116117 Terminservice durch die TSS, den Patienten oder durch einen Facharzt innerhalb der Frist von 35 Tagen gebucht wurde.

Hinweis: Zur Buchung ist eine Überweisung mit Vermittlungscode erforderlich, ausgenommen sind Termine bei Augen- und Frauenärzten, Haus- und Kinderärzten sowie Psychotherapeuten (Erstgespräch).

25. Was muss ich im Hausarzt-Vermittlungsfall beachten?

Der überweisende Haus- oder Kinderarzt entscheidet, ob eine dringende Behandlungsbedürftigkeit bei einem an der fachärztlichen Versorgung teilnehmenden Leistungserbringer (Facharzt) vorliegt. Wenn ja, erfolgt eine Terminvereinbarung mit der Facharztpraxis. Wie bisher kann die Kontaktaufnahme mit dem Facharzt telefonisch, per Mail/Fax oder seit dem 02.01.2023 durch eine Terminbuchung im Onlineportal erfolgen. Der Termin wird dem Patienten mitgeteilt und eine entsprechende Überweisung ausgestellt.

26. Muss ich im Hausarzt-Vermittlungsfall die Überweisung kennzeichnen?

Nein. Erst bei der Abrechnung muss der Haus- / Kinderarzt die GOP 03008/04008 sowie die BSNR der Facharztpraxis angeben.

27. Wie werden Termine zur Videosprechstunde gemeldet?

Ärzte und Psychotherapeuten können im Bereich „Termine erstellen“ nun auch Termine für Videosprechstunden anbieten. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung dazu finden Sie [hier](#).

Wichtig:

- Zur Abrechnung der Videosprechstunde ist eine Genehmigung der KV Thüringen erforderlich. Weitere Informationen sowie eine Liste der zertifizierten Videodienstleister finden Sie [auf unserer Webseite](#).
- Im Bereich *Praxisdaten* des 116117-Terminservice muss der Benachrichtigungskanal „E-Mail“ eingestellt sein.
- Widersprechen Sie der Weitergabe der Daten an Dritte. Dadurch können eingestellte Termine nur über die 116117-Plattform gebucht werden.

28. Wie kann die Videosprechstunde abgerechnet werden?

- Vermittelte Termine zur Videosprechstunde werden wie die üblichen Videosprechstunden abgerechnet.
- Hinzu kommt die Kennzeichnung der Vermittlungsart TSS-Terminfall oder ggf. Hausarzt-Vermittlungsfall. Siehe Hinweise [an dieser Stelle](#).

29. Wie erhält der Arzt bei einer Videosprechstunde die Überweisung des Patienten?

- Der Arzt muss sich mindestens ein Bild des Überweisungsscheins übermitteln lassen.
- Im Rahmen einer Hausarztvermittlung wären Vereinbarungen zur Übermittlung des Überweisungsscheines zwischen Hausarzt und Facharzt möglich.

Hinweis: In Fällen, in denen Ärzte unbekannte Patienten oder Patienten ausschließlich im Rahmen der Videosprechstunde behandeln möchten, empfiehlt es sich dringend, den Überweisungsschein vorab auf einem sicheren Übermittlungsweg übersenden zu lassen.

Diese Zusammenstellung ist nicht abschließend und wird regelmäßig aktualisiert.