

Bei Lebensgefahr die 112 wählen

FRAGEN UND ANTWORTEN: Für wen die Patientenummer 116117 vorgesehen ist und wie das System des Bereitschaftsdienstes funktioniert

Wo anrufen, wenn am Wochenende oder in der Nacht der Hausarzt nicht mehr zu erreichen ist? Diese Fragen stellen sich zahlreiche RHEINPFALZ-Leser, die mit der Rufnummer 116117 des Ärztlichen Bereitschaftsdienstes schlechte Erfahrungen gemacht haben. Die Antworten der Kassennärztlichen Vereinigung (KV) hat Wolfgang Kreilinger zusammengefasst.

Woher weiß ich denn, wann besser der Notruf unter der 112 zu wählen ist?

Die Antworten liegen auf der Hand: Wenn man sich Sorgen um das Leben eines Menschen macht. Dazu gehören unerträgliche Schmerzen und in folgenden Fällen: schwere Atemnot, Bewusstlosigkeit, starke Brust- oder Herzbeschwerden, akute Krampfanfälle, Verbrennungen oder Vergiftungen, Strom- oder Ertrinkungsunfälle.

Und wann wähle ich die 116117 des Bereitschaftsdienstes?

Corinne Benzing, die Sprecherin der KV, zählt auf: starke Erkältung mit Fieber, anhaltender Brechdurchfall, starke Hals- und Ohrenscherzen, akute Bauchschmerzen, ein Harnwegsinfekt und akute Rückenschmerzen.



Wenn der Patientenservice Lebensgefahr sieht, alarmiert er den Notarzt.

FOTO: DPA

Wie funktioniert der Patientenservice unter der 116117?

Dort arbeitet Fachpersonal (in der Regel keine Ärzte), die den Telefonanrufern gezielte Fragen zu ihren Beschwerden stellen und versuchen, eine medizinische Ersteinschätzung vorzunehmen. Sie informieren

danach entweder selbst den Notarzt oder verweisen auf die Notaufnahme eines Krankenhauses, eine ärztliche Bereitschaftspraxis oder den Hausbesuchsdienst. Wenn sie allerdings keinen unmittelbaren Behandlungsbedarf sehen, werden die Anrufer auf die Öffnungszeiten

der niedergelassenen Ärzte hingewiesen.

Warum muss ich bei der 116117 manchmal warten?

Dazu heißt es bei der KV: „Es ist wichtig, sich Zeit zu nehmen, um anhand der Symptome einzuschät-

zen, wie dringend es ist.“ Da die 116117 die richtige Nummer für akute, aber nicht lebensbedrohliche Beschwerden ist, sei eine sekundenschnelle Einschätzung wie etwa beim Rettungsdienst nicht erforderlich. Es gehe darum, die Symptome sorgfältig und im persönlichen Austausch zu bewerten. Patienten könne in stark frequentierten Stoßzeiten zugemutet werden, etwas zu warten oder später nochmal anzurufen. Dies sei vergleichbar mit einem Anruf beim Haus- oder Facharzt.

Wann ist es schwierig, den Patientenservice zu erreichen?

Anrufende warteten durchschnittlich etwa dreieinhalb Minuten in der Leitung auf ein persönliches Gespräch. In Stoßzeiten sind die Wartezeiten länger. Diese seien vor allem: montagvormittags, mittwochnachmittags, freitagnachmittags sowie samstag- und sonntagvormittags. Überschreite die Anzahl der Anrufenden in der Warteschleife eine bestimmte Anzahl, würden die Anrufenden automatisch gebeten, später nochmals anzurufen. „Diese Anrufenden werden jedoch beim erneuten Anruf erkannt und in der Warteschleife weiter vorne eingeordnet“, betont die KV. |wkr