

## eTerminservice - FAQ Mitglieder

1.

### **Was ist der eTerminservice?**

Der *eTerminservice* ist eine Webanwendung der KBV, die dabei hilft, Abläufe in der Praxisorganisation zu digitalisieren. Die Software lässt sich einfach vom Praxis-Computer bedienen und unterstützt Sie beim Melden von Terminen an die Terminservicestelle (TSS) der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns. Auch können Sie online festlegen, wie lange Ihre Termine geblockt werden sollen. Wird ein Termin gebucht oder storniert, erhalten Sie automatisch eine Mitteilung.

In der Anwendung können Sie außerdem die Vermittlungscodes für Ihre Überweisungsscheine generieren.

2.

### **Wofür nutzt die Terminservicestelle den eTerminservice?**

Die Terminservicestelle sucht über den *eTerminservice* freie Termine für Patienten im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.

Entsprechend müssen Ärzte hierfür freie Termine melden.

3.

### **Welche ärztlichen Gruppen müssen über den eTerminservice freie Termine melden?**

Sämtliche ärztliche Gruppen, an die über die Terminservicestelle Termine vermittelt werden können, sind nach § 75 Abs. 1a SGB V verpflichtet, freie Termine zu melden.

Die Meldung freier Termine soll ausschließlich über den *eTerminservice* erfolgen.

---

Von der Terminvermittlung durch die Terminservicestelle ausgenommen sind:

- Laborärzte
- Pathologen
- Mikrobiologen
- Transfusionsmediziner
- Neuropathologen
- teilermächtigte Ärzte

#### 4.

##### **Wie ist der *eTerminservice* zu erreichen?**

Der *eTerminservice* zur Meldung freier Termine ist ausschließlich im sicheren Netz der KVen (SNK) - somit über KV Safenet oder KV-Ident-Plus - oder über die Telematik-Infrastruktur (TI) zu erreichen.

Sie finden die Anwendung unter „Meine KVB“ als eigene Kachel.

Auch durch das Aufrufen der Anwendung im Browser (innerhalb des SNK möglich) können Sie auf die eTS Anwendung gelangen. Tragen Sie daraufhin nachfolgende URL in das Browserfenster (im SNK): <https://praxis.eterminservice.kv-safenet.de> ein. Sie gelangen direkt auf die von der KBV angebotene Anmeldemaske zum eTS.

#### 5.

##### **Was ist ein Vermittlungscode (ehemals Überweisungscode)?**

Der Vermittlungscode ist in vielen Fällen Voraussetzung für die Patienten, den Service der TSS in Anspruch nehmen zu können.

Dieser wird vom überweisenden Arzt im *eTerminservice* generiert und ausgedruckt. Sie benötigen einen Vermittlungscode für eine Überweisung oder für ein PTV-11-Formular.

Für die Abrechnung wird der Vermittlungscode nicht benötigt. Informationen zu den Abrechnungsmodalitäten finden Sie unter nachfolgendem Link:

<https://www.kvb.de/abrechnung/honorar/honorar-tsvg/>

Um Missbrauch zu verhindern, verliert der Code nach zwei vermittelten und nicht wahrgenommenen bzw. abgesagten Terminen seine Gültigkeit.

---

6.

**Ist eine Überweisung ohne Vermittlungscode ungültig?**

Sollte versehentlich auf einem Überweisungsschein der Vermittlungscode vergessen worden sein, so kann der Patient dennoch den entsprechenden Facharzt damit aufsuchen.

Bei einem Überweisungsschein ohne Vermittlungscode kann der Patient sich über die Terminservicestelle nur einen "nicht-dringenden" Termin vermitteln lassen.

Für die Vermittlung eines dringenden Termins muss auf dem Überweisungsschein unbedingt ein "dringender" Vermittlungscode vorhanden sein. Eine andere Markierung (alt: T-Kennzeichen) eines Überweisungsscheins als "dringend" ist mit Einführung des *eTerminservice* ausgeschlossen. Bei einem Überweisungsschein ohne Vermittlungscode ist es dem Patienten nicht möglich, die Online-Angebote zu nutzen.

7.

**Ist eine Terminvermittlung ohne Überweisungsschein möglich?**

Ja, bei Augenärzten und Gynäkologen sowie bei der Psychotherapeutischen Sprechstunde und Haus- und Kinderärzten.

Diese Fälle werden seitens der TSS innerhalb der fünf Wochenfrist (analog zu "dringend") vermittelt.

8.

**Wie kommt ein Vermittlungscode auf den Überweisungsschein?**

Der *eTerminservice* bietet eine Schnittstelle an.

Ist Ihr Praxisverwaltungssystem an diese Schnittstelle (im Moment nur in Verbindung mit KV-Connect) angebunden, so werden die Vermittlungscodes direkt bei der Erstellung eines Überweisungsscheines im *eTerminservice* generiert und entsprechend an das Praxisverwaltungssystem übertragen. Die Codes erscheinen als Aufdruck auf dem Überweisungsschein.

Ist Ihr Praxisverwaltungssystem nicht an diese Schnittstelle angebunden, so können Sie sich im *eTerminservice* Vermittlungscodes generieren. Wenn Sie diese auf entsprechenden Etiketten\* ausdrucken, können Sie jeweils einen

---

Vermittlungscode auf den Überweisungsschein kleben.

(\* Breite: 38,1 mm. Höhe: 21,2 mm, Anzahl (Raster auf A4): 65 (5 x 13)

Beispielprodukte: Herma 4606, Avery Zweckform 3666, OTTO Office INT-23411)

## 9.

### **Wie sicher sind die Vermittlungscodes?**

Die Vermittlungscodes sind einmalig. Die Menge der möglichen Vermittlungscodes ist ausreichend groß gewählt, um den Missbrauch dieser zu verhindern. Technische Maßnahmen beim Zugang reduzieren zusätzlich das Missbrauchsrisiko.

## 10.

### **Wie sicher sind meine Daten beim eTerminservice?**

Der *eTerminservice* erfasst nur die Daten, die zur qualifizierten Terminvermittlung notwendig sind.

Anders als bei anderen Plattformen werden beim *eTerminservice* persönliche Daten nach der Terminbuchung und -durchführung gelöscht.

Die Daten werden zu keinem anderen Zweck genutzt als zur Terminvermittlung und zum gesetzlich geforderten, anonymen Berichten über die Tätigkeit der Terminservicestellen. Keine persönlichen und medizinischen Daten werden außerhalb des kassenärztlichen Systems verwendet, auch nicht für Krankenversicherungen oder Gesundheitsbehörden.

## 11.

### **Wie ist mit Zielaufträgen und Zusatzqualifikationen beim Erstellen der Überweisungen umzugehen?**

Der Suchalgorithmus des *eTerminservice* hat die Aufgabe Suchkriterien, in Bezug auf eine Überweisung passenden Terminen, zuzuordnen. An Qualifikationen können ärztliche Fachgruppen laut Weiterbildungsordnung sowie Zusatz-Weiterbildungen automatisch zugeordnet werden. Eine Suche nach Genehmigungen ist nicht möglich.

Ein spezifischer Zielauftrag (z. B. für eine bildgebende oder funktionelle Untersuchung) kann vom Algorithmus wegen fehlender Standards nicht sicher zugeordnet werden. Für solche Überweisungen muss deshalb die Terminservicestelle telefonisch hinzugezogen werden. Sie kann im *eTerminservice* auch

---

nach spezifischen Genehmigungen suchen, um einen Zielauftrag zu einer geeigneten Praxis zu vermitteln. Aufgrund dessen ist die Erstellung spezifischer Terminprofile notwendig, um eine optimale Vermittlung gewährleisten zu können.

## 12.

### **Wie gleiche ich die Terminplanung im eTerminservice mit meiner Praxis-Terminplanung ab?**

Bei Nutzung des *eTerminservice* als Webanwendung muss der Online-Terminkalender manuell mit dem Praxis-Terminkalender abgeglichen werden. Im Online-Terminkalender sollen nur Termine angeboten werden, die im Praxis-Terminkalender auch für diesen Zweck freigehalten werden.

Zur Erleichterung des Terminabgleichs in der Arztpraxis:

- erhält die Praxis zeitnah Benachrichtigungen über neue oder stornierte Terminbuchungen
- kann die Arztpraxis ihren eTS-Online-Terminkalender mit Informationen zu gebuchten Terminen ausdrucken,
- kann die Arztpraxis einzelne oder mehrere Termine kurzfristig online blockieren, um sie anderweitig zu vergeben.

### **Bitte richten Sie dazu im eTerminservice den Benachrichtigungskanal entsprechend ein. Wir empfehlen hier den E-Mailversand zu verwenden.**

Bei Nutzung eines elektronischen Terminmanagements mit Schnittstelle zum eTS erfolgt der Abgleich im Hintergrund durch sichere, elektronische Nachrichten, d. h. ein in der Praxissoftware entsprechend markierter Termin wird dem *eTerminservice* zur Verfügung gestellt, und ein im *eTerminservice* gebuchter Termin wird in der Praxissoftware zeitnah als belegt markiert sowie mit den Daten zum Patienten und zur Überweisung ergänzt.

## 13.

### **Was passiert, wenn ein Patient den Termin nicht wahrnimmt?**

Patienten sollen – wie auch bei telefonischer Terminvereinbarung – einen Termin absagen, wenn sie diesen aus zwingenden Gründen nicht wahrnehmen können. Bei einer Absage aus wichtigem Grund kann eine zweite Terminvermittlung angefragt werden.

Die Termintreue wird bei Nutzung der Servicestellen und des *eTerminservice*

---

nicht schlechter sein als bei telefonischer Terminvereinbarung – immerhin verzichten die Versicherten auf Wunscharzt und Wunschtermin. Perspektivisch gibt es einige Möglichkeiten, wie der *eTerminservice* die Termintreue steigern kann, z. B. durch Einforderung einer Bestätigung eines Termins bei der Praxis oder online. Wir können dies umso besser bei der KBV forcieren, je mehr Informationen wir Ihrerseits zur Termintreue der Patienten erhalten. Zu diesem Zweck werden wir Ihnen auf unserer Homepage unter "Praxis/Praxisführung" eine Möglichkeit zur Meldung von Terminausfällen zur Verfügung stellen.

#### **14.**

##### **Muss ich wirklich einen Termin melden; ich habe keine freien Termine?**

Uns ist die Herausforderung bewusst, dennoch möchten wir an Sie appellieren, im Rahmen der individuell verfügbaren Kontingente, Möglichkeiten zu finden, freie Termine zu melden. Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass der Gesetzgeber, bei nicht ausreichend zur Verfügung stehenden Behandlungsterminen, vorsieht, auch über die Mindestsprechstundenzeiten hinaus zusätzliche Termine einzufordern. Der sich aus der Zulassung ergebende Versorgungsauftrag ist nicht ausschließlich auf das im Gesetz definierte Mindestsprechstundenangebot beschränkt, sondern orientiert sich an den entsprechenden Bedürfnissen einer ausreichenden und zweckmäßigen Versorgung (§ 17 Abs. 1 Satz 1 BMV-Ä).

#### **15.**

##### **Muss ich als Hausarzt auch freie Termine melden?**

Auch Hausärzte sind angehalten freie Termine zu melden. Insbesondere kann dadurch die Terminservicestelle im Rahmen der Unterstützung von Patienten bei der Suche nach einem dauerhaften Hausarzt unmittelbar einen Termin anbieten.

Was die Versorgung von Akutpatienten betrifft, ist uns bewusst, dass eine Terminvergabe zusätzlich zu den in Bayern bereits etablierten Strukturen eine Herausforderung darstellt. Trotzdem möchten wir an Sie appellieren, im Rahmen der individuell verfügbaren Kontingente, Möglichkeiten zu finden, freie Termine zu melden. Sollten Sie keinerlei Möglichkeit haben, freie Termine über den *eTerminservice* zu vergeben, bitten wir Sie sich wie bisher im Rahmen Ihrer Sprechstunde in der Zusammenarbeit mit der Terminservicestelle kooperativ zu zeigen.

---

Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass der Gesetzgeber, bei nicht ausreichend zur Verfügung stehenden Behandlungsterminen, vorsieht, auch über die Mindestsprechstundenzeiten hinaus zusätzliche Termine einzufordern.

**16.**

**Was bedeutet "minimaler Buchungsabstand"?**

Sie haben immer die Möglichkeit einen "minimalen Buchungsabstand" im eTS zu definieren. Dies bedeutet: Wenn Sie als Mindestbuchungsabstand fünf Tage eingeben, wird der von Ihnen zur Verfügung gestellte Termin bis fünf Tage vor Stattfinden des Termins für die TSS buchbar sein. Danach steht Ihnen der Termin wieder zur Vergabe durch Ihre Praxis frei. (Ausnahme sind Akuttermine - diese haben aufgrund der benötigten kurzfristigen Verfügbarkeit keinen Mindestbuchungsabstand)

**17.**

**Was bedeutet die Fehlermeldung "HTTP Status 400" bei der Abmeldung?**

Nach dem Abmelden über „Meine KVB“ erhalten Sie folgende Fehlermeldung: "HTTP Status 400 - Error processing LogoutRequest. null". Möglicher Grund hierfür kann sein, dass der *eTerminservice* im Hintergrund noch in einem separaten Fenster oder Reiter geöffnet ist. Bitte schließen Sie zu Behebung der Fehlermeldung den Browser.

**18.**

**Ich habe noch weitere Fragen, an wen kann ich mich wenden?**

Sollten Sie noch Fragen haben oder vor einem Problem stehen, so wenden Sie sich gerne an unsere Mitarbeiter der Servicetelefonie Technik:

Tel.: 089 / 570 93 400 - 40

Montag bis Donnerstag: 07:30 Uhr – 17:30 Uhr

Freitag: 07:30 Uhr – 16:00 Uhr

Freie Termine können - allerdings ohne die Vorteile des *e-Terminservices* - auch noch auf telefonischem Wege über die Servicenummer 0921 88099-5062 an die Terminservicestelle gemeldet werden.