

## Gesprächsabbrüche bei der 116117 möglich: KV Bremen richtet Rückrufservice ein

Bei Anrufen beim Patientenservice 116117 in der Region Bremen/Bremerhaven kann es zu abrupten Gesprächsabbrüchen kommen. Darauf weist die Kassenärztliche Vereinigung (KV) Bremen hin. Für diese Fälle ist ein Rückrufservice eingerichtet worden. Die KV Bremen arbeitet gemeinsam mit Partnern und Dienstleistern daran, die Störung so schnell wie möglich zu beheben.

Sobald Anrufer aus Bremen und Bremerhaven den Mitarbeiter der Bremer Leitstelle erreichen, werden sie zügig nach einer Telefonnummer gefragt. Kommt es zu einem unvermittelten Gesprächsabbruch, ruft die Leitstelle umgehend zurück. Bei diesem Rückruf ist die Leitung stabil. Die KV Bremen empfiehlt Anrufern, folgende Punkte zu beachten:

- Schalten Sie die Rufnummernunterdrückung ab. Dadurch ist der Rückruf sichergestellt.
- Rufen Sie nach einem Gesprächsabbruch nicht noch ein weiteres Mal bei der 116117 an. Die Leitstelle wird umgehend Kontakt aufnehmen.

Unter der der kostenfreien Rufnummer 116117 erreichen Menschen den Patientenservice der Kassenärztlichen Vereinigungen. Medizinisch geschulte Mitarbeiter in regionalen Leitstellen nehmen eine medizinische Ersteinschätzung vor, vergeben Termine bei Haus- und Facharzt und leiten außerhalb der regulären Sprechzeiten das Anliegen bei Bedarf an einen Bereitschaftsarzt weiter. Falls nötig kommt ein Arzt zum Hausbesuch. Für dringende und lebensbedrohliche Fälle gibt es nach wie vor die Notrufnummer 112.

Die KV Bremen ist die Selbstorganisation der 1850 ambulant tätigen Vertragsärzte, psychologischen Psychotherapeuten und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten im Land Bremen.

*Ansprechpartner:*

*Christoph Fox (Kommunikation)*

*Telefon: 0421 / 3404-328, E-Mail: c.fox@kvhb.de*