

## Gemeinsame Medieninformation

### Neues Angebot für Patient:innen zur medizinischen Ersteinschätzung online

**„Patienten-Navi online“ der 116117 bietet Hilfesuchenden digitale Selbsteinschätzung medizinischer Beschwerden // Service zunächst auf einzelne Regionen beschränkt, bundesweite Einführung geplant**

**Berlin, 7. Dezember 2021** – Seit heute bietet die Webseite [www.116117.de](http://www.116117.de) einen neuen digitalen Service: Das „Patienten-Navi online“ unterstützt Hilfesuchende dabei, medizinische Beschwerden schnell, sicher und fundiert selbst ersteinzuschätzen. Wer wissen will, ob die beobachteten Symptome eine dringliche Behandlung erfordern und dazu ein angemessenes Versorgungsangebot sucht, kann dafür das „Patienten-Navi online“ nutzen. In leicht verständlicher Sprache stellt der digitale Chatbot den Nutzenden Fragen zum Beschwerdebild und bietet verschiedene Antwortmöglichkeiten an. Die Software prüft dann, ob bestimmte Warnhinweise auf möglicherweise gefährliche Verläufe vorliegen. Im Ergebnis erhält der Nutzende eine Empfehlung zur Dringlichkeit und zum weiteren Vorgehen, sofern ein Versorgungsangebot gesucht wird.

In der ersten Implementierungsphase werden alle Anwendenden nach der digitalen Selbsteinschätzung gebeten, eine abschließende telefonische Beratung durch eine Fachperson über die Servicenummer 116117 einzuholen. In vier Pilotregionen können die Anwendenden den Disponierenden in den Servicestellen anhand einer PIN Einblick in das Assessment geben, um die Beratung zu beschleunigen. Die vier Pilotregionen sind: Baden-Württemberg, Bremen, Nordrhein (Regierungsbezirke Köln und Düsseldorf) und Sachsen-Anhalt. Um das digitale Angebot über die Webseite [www.116117.de](http://www.116117.de) der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) nutzen zu können, ist keine vorherige Anmeldung notwendig.

„Das ‚Patienten-Navi online‘ prüft systematisch alle Warnzeichen für gefährliche Krankheitsverläufe und soll Hilfesuchenden dadurch schnell Sicherheit geben. Gefährliche Verläufe sind eher selten. Wer demnach keine Empfehlung für einen dringlichen Arzttermin erhält, kann beruhigt sein. Sollten Warnzeichen entdeckt werden, empfehlen wir zunächst die unverzügliche Kontaktaufnahme mit der Servicenummer 116117, die dann gegebenenfalls weitere Schritte veranlasst. Diese telefonische Unterstützung schafft zusätzliche Sicherheit während der Einführungsphase“, so der Vorstandsvorsitzende des Zentralinstituts für die kassenärztliche Versorgung (Zi), Dr. Dominik von Stillfried.

„Unser neues digitales Selbsteinschätzungstool ergänzt die telefonische Beratung über die Servicenummer 116117 des ärztlichen Bereitschaftsdienstes passgenau. Wir kommen damit den Lebens- und Anwendungsgewohnheiten hilfeschender Menschen ein großes Stück entgegen. Das evidenzbasierte Verfahren ermöglicht rund um die Uhr eine sichere Orientierung zur Dringlichkeit einer Behandlung und dazu, welche nächsten Schritte unternommen werden sollen. Das ‚Patienten-Navi online‘ soll ein zentraler Baustein im Programm der Kassenärztlichen Vereinigungen werden, um die Akutversorgung aller Versicherten in hoher Qualität abzusichern. Ziel ist es, die knappe ärztliche Arbeitszeit in Praxen und Kliniken effizient einzusetzen. Künftig sollen weitergehende digitale Angebote wie z. B. Terminbuchung oder Telesprechstunde ergänzt werden“, sagte der KBV-Vorstandsvorsitzende Dr. Andreas Gassen.

Das „Patienten-Navi online“ nutzt eine Weiterentwicklung der Software, die bereits von den Kassenärztlichen Vereinigungen zur Unterstützung geschulter Fachkräfte bei der strukturierten Ersteinschätzung eingesetzt wird, wenn sich Anrufende mit akuten gesundheitlichen Beschwerden unter der Servicenummer 116117 melden. Die Software **Strukturierte medizinische Ersteinschätzung in Deutschland (SmED)** basiert auf einer Entwicklung aus der Schweiz und wurde vom Zi für Deutschland adaptiert. Es wird keine Diagnose gestellt, sondern eine Empfehlung zum Zeitpunkt abgegeben, zu dem eine ärztliche Versorgung stattfinden sollte (sofort, schnellstmöglich, binnen 24 Stunden oder in den nächsten Tagen) und welche Versorgungsebene grundsätzlich angemessen wäre (Rettungsdienst, Notaufnahme, Arztpraxis oder Bereitschaftspraxis).

Der Ausbau des digitalen Angebots soll künftig dazu beitragen, dass die Fachkräfte der Servicenummer 116117 entlastet und Wartezeiten für Anrufende minimiert werden. Perspektivisch werden die Hilfesuchenden, die keine weitergehende persönliche Beratung benötigen, auf Grundlage der Empfehlung, dem Standort (KV-Region), dem Tag und der Uhrzeit direkt zu einem digitalen ambulanten Versorgungsangebot geführt. Eine Ausnahme bildet stets die Empfehlung „Notfall“. Kommt der Algorithmus zu diesem Ergebnis, wird die weitere Befragung abgebrochen und der Nutzende dazu aufgefordert, unverzüglich die 112 anzurufen.

[Ansprechpartner für die Presse](#)

**Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)**

Dr. Roland Stahl

Tel: 030 – 4005 2201

[rstahl@kbv.de](mailto:rstahl@kbv.de)

**Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung (Zi)**

Daniel Wosnitzka

Tel: 030 – 4005 2449

[presse@zi.de](mailto:presse@zi.de)

**Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung in der Bundesrepublik Deutschland (Zi)**

Salzufer 8, 10587 Berlin

Tel.: 030 - 4005 2450, Fax: 030 - 4005 2490

[www.zi.de](http://www.zi.de)

---

Das **Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung in der Bundesrepublik Deutschland (Zi)** ist das Forschungsinstitut der Kassenärztlichen Vereinigungen und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung in der Rechtsform einer Stiftung des bürgerlichen Rechts. Es wird finanziert durch jährliche Zuwendungen der Kassenärztlichen Vereinigungen. Die Forschungsarbeiten und Studien des Zentralinstituts beschäftigen sich vorwiegend mit der vertragsärztlichen Versorgung unter Nutzung der von den Trägern dafür zur Verfügung gestellten Routinedaten.