

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)

vom 13. Januar 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. Januar 2026)

zum Thema:

Patientenservice der Kassenärztlichen Vereinigung und Notrufnummern barrierefrei nutzbar machen

und **Antwort** vom 28. Januar 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. Jan. 2026)

Senatsverwaltung für Wissenschaft,
Gesundheit und Pflege

Herrn Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/24844

vom 13. Januar 2026

über Patientenservice der Kassenärztlichen Vereinigung und Notrufnummern
barrierefrei nutzbar machen

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Welche Möglichkeiten haben hörgeschädigte und gehörlose Menschen, den Patientenservice der Kassenärztlichen Vereinigung Berlin (Rufnummer 116 117) auch über alternative Kommunikationswege (z. B. WhatsApp) zu erreichen?

Zu 1.:

Zur Beantwortung dieser Frage wurde die KV Berlin um Stellungnahme gebeten.

Die KV Berlin beantwortete die Frage wie folgt:

„Der Patientenservice 116117 der Kassenärztlichen Vereinigung Berlin bietet den Patientinnen und Patienten zwei unterschiedliche Serviceleistungen an.

Terminservicestelle

Der gesetzliche Auftrag (§ 75 Abs. 1a Satz 2 SGB V) richtet sich primär auf die telefonische Erreichbarkeit. Neben der telefonischen Erreichbarkeit besteht die Möglichkeit, Überweisungen mit einem Dringlichkeitscode via Kontaktformular an die TSS zu übermitteln. Von dieser Möglichkeit können auch hörgeschädigte und gehörlose

Patientinnen und Patienten Gebrauch machen. Darüber hinaus können Termine ohne telefonischen Kontakt oder Kontaktformular über den 116117 Terminservice gebucht werden. In Berlin werden inzwischen die meisten Termine (ca. 80%) über den 116117 Terminservice gebucht. Dies bedeutet, für das „führende System“ der Terminbuchung stellt das Handicap von hörgeschädigten und gehörlosen Patienten keine besondere Rolle dar.

Akutleitstelle

Bei diesem Serviceangebot hat die medizinische Ersteinschätzung eine besondere Bedeutung. Mittels eines Fragenkataloges, der in einem Dialog am Telefon bei den Patientinnen und Patienten abgefragt wird, erfolgt eine Einschätzung der richtigen Versorgungsebene und des richtigen Versorgungszeitpunktes. Verwendet wird ein zertifiziertes Medizinprodukt (Strukturierte medizinische Ersteinschätzung in Deutschland - SmED). Aus Haftungsgründen kann von den Vorgaben des Herstellers nicht beliebig abgewichen werden. Den Bedürfnissen von gehörgeschädigten und gehörlosen Patienten wird insoweit Rechnung getragen, dass die Kassenärztliche Vereinigung zusätzlich eine Produktvariante einsetzt, die sich SmED-Patient nennt. Diese ermöglicht, einen vorgegebenen Fragenkatalog online zu beantworten. Auch hier steht am Ende eine Empfehlung zur richtigen Versorgungsebene und dem richtigen Versorgungszeitpunkt. Bei einem akuten Behandlungsbedarf innerhalb von 24 Stunden wird z.B. auch ein Vermittlungscode für einen Akuttermin ausgegeben. Mit diesem Code kann im 116117 Terminservice ein Akuttermin gebucht werden.

Alternativ können Patientinnen und Patienten über die 116117-Homepage ein Faxformular zur Kontaktaufnahme mit der Akutleitstelle nutzen. Dieses wird zentral von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) empfangen und an die zuständige Akutleitstelle des jeweiligen KV-Bereichs weitergeleitet.“

2. Sind Lösungen geplant oder bereits in der Umsetzung, die eine barrierefreie Kontaktaufnahme, beispielsweise per Textnachricht oder Videochat ermöglichen und nach Möglichkeit auch die Notrufnummern 110 und 112 integriert?
 - a. Wenn ja, welche?
 - b. Wenn nein, warum nicht?

Zu 2.:

Zur Beantwortung dieser Frage wurde die KV Berlin um Stellungnahme gebeten.

Die KV Berlin beantwortete die Frage wie folgt:

„Mit der Berliner Feuerwehr besteht eine langjährige Kooperation. Im Rahmen dieser Kooperation werden über eine Schnittstelle Einsatzdaten ausgetauscht. Dies schließt Informationen zu Einsätzen ein, die eine barrierefreie Kontaktaufnahme erfordern. Im Vordergrund steht die Kommunikation über E-Mail und SMS. Eine videobasierte

Kommunikation wäre technisch möglich, scheitert aber daran, dass wir keine Gebärdendolmetscher zur Verfügung stellen können. Für eine Integration der Notrufnummer 110 in Bezug auf eine barrierefreie Kommunikation fehlen derzeit Anwendungsfälle.

Die KBV plant, das Faxformular perspektivisch durch eine Chatfunktion zu ersetzen. Aufgrund der hierbei verarbeiteten sensiblen Gesundheitsdaten wird die geplante Funktion derzeit noch datenschutzrechtlich umfassend geprüft.“

Mit der im Mai 2025 veröffentlichten Verordnung zur barrierefreien Beantwortung von Notrufen (BaNotrufV) setzt Berlin die Europäischen Richtlinie 2019/882 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen für die Notrufkommunikation im Land um. Ziel der Richtlinie ist es, die einheitliche europäische Notrufnummer 112 über Text in Echtzeit barrierefrei nutzen können. Dies gilt unabhängig von der zusätzlich angebotenen Nutzungsmöglichkeit der Nora-App für das Absetzen eines Notrufs. Notrufe, die an die einheitliche europäische Notrufnummer 112 gerichtet sind, sollen unter Verwendung derselben Kommunikationsmittel beantwortet werden, die für den Eingang des Notrufs dienten. Mit der ASOG-Novelle (§ 46a Absatz 5) aus dem Dezember 2025 wurde darüber hinaus die Ermächtigungsgrundlage für die Einbindung der polizeilichen Notrufnummer 110 in die BaNotrufV geschaffen. Eine entsprechende Ergänzung der Rechtsverordnung um die Notrufnummer 110 befindet sich derzeit in der Umsetzung, um Menschen mit Behinderung künftig die barrierefreie Nutzung aller Berliner Notrufnummern zu ermöglichen.

3. Wird darüber hinaus erwogen, eine zentrale SOS-App zu entwickeln, die alle genannten Telefonnummern vereint und Funktionen wie Textkommunikation, Videounterhaltung und Datenschutz (z. B. mittels Sicherheitscode) bietet?
 - a. Wenn ja, welche Planung gibt es dazu?
 - b. Wenn nein, warum nicht?

Zu 3.:

Zur Beantwortung dieser Frage wurde die KV Berlin um Stellungnahme gebeten.

Die KV Berlin beantwortete die Frage wie folgt:

„Für den gebündelten, mobilen Zugang zu den digitalen Angeboten der 116117 steht bereits die 116117-App für Android und iOS zur Verfügung. Über die App erhalten Patientinnen und Patienten einen niedrigschwälligen Zugang zur 116117 und können dort auch weitere Hilfsangebote und Notdienste aufrufen. Hierzu zählen u.a. Notdienstapotheken, zahnärztliche Notdienste, Giftnotruf-Zentralen und die Telefonseelsorge. In der App wird auf die Rufnummer 112 bei lebensbedrohlichen Notfällen hingewiesen.“

Die Nora-Notruf-App steht deutschlandweit zur Verfügung. Sie integriert sowohl die einheitliche europäische Notrufnummer 112 (Feuerwehr und Rettungsdienst), als auch die polizeiliche Notrufnummer 110. Über die App können Betroffene Notrufe absetzen, ohne sprechen zu müssen. Das ermöglicht Menschen mit eingeschränkten Sprach- und Hörfähigkeiten den direkten Kontakt zu den Leitstellen von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst.

Berlin, den 28. Januar 2026

In Vertretung
Ellen Haußdörfer
Senatsverwaltung für Wissenschaft,
Gesundheit und Pflege