

Gemeinsame Pressemitteilung

116 117 ist ab 1. Juli alleinige Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdiensts in NRW

Dortmund/Düsseldorf, 2. Juni 2014 – Der ambulante ärztliche Bereitschaftsdienst in Nordrhein-Westfalen ist ab dem 1. Juli 2014 nur noch über die bundesweite und kostenfreie Rufnummer 116 117 erreichbar. Die kostenpflichtige Rufnummer 0180 50 44 100 wird dann abgeschaltet. Anrufer, die die alte Nummer wählen, hören noch bis zum Ende des Jahres eine Bandansage, die auf die 116 117 hinweist.

Über die 116 117, die sich nach ihrer bundesweiten Einführung im Frühjahr 2012 rasch etabliert hat, erreichen schon heute rund 80 Prozent der Anrufer aus Nordrhein-Westfalen außerhalb der Praxisöffnungszeiten die Arztrufzentrale NRW in Duisburg. Die Arztrufzentrale, die von den Kassenärztlichen Vereinigungen Nordrhein und Westfalen-Lippe betrieben wird, teilt Anrufern unter anderem mit, wo sich die nächstgelegene ambulante Notdienstpraxis befindet und wann sie geöffnet hat. Für Patienten, die nicht in der Lage sind, die Notdienstpraxen der Kassenärztlichen Vereinigungen aufzusuchen, koordiniert die Arztrufzentrale Hausbesuche im Rahmen des ambulanten ärztlichen Bereitschaftsdienstes, also außerhalb der Praxisöffnungszeiten.

Die 116 117 (Fax-Nummer für Sprach- und Hörgeschädigte 0800 58 95 210 – Kontaktformular im Internet) ist aus dem Mobil- und Festnetz kostenfrei zu folgenden Zeiten erreichbar:

Montag, Dienstag, Donnerstag
von 18 bis 8 Uhr am Folgetag

Mittwoch und Freitag
von 13 bis 8 Uhr am Folgetag

Samstag, Sonntag, Feiertage
von 8 bis 8 Uhr am Folgetag

Wichtig: Die 116 117 ist keine Notfallnummer. In lebensbedrohlichen Situationen muss über die 112 der Rettungsdienst verständigt werden.



Bereich Kommunikation
Dr. Heiko Schmitz (Leitung)
Tersteegenstraße 9
40474 Düsseldorf
Telefon 0211 5970-8505/8280
Telefax 0211 5970-8100
E-Mail presse@kvno.de
www.kvno.de



Geschäftsstelle Kommunikation
Christopher Schneider (Pressesprecher)
Robert-Schimrigk-Straße 4-6
44141 Dortmund
Tel.: 02 31 / 94 32 32 66
Fax: 02 31 / 94 32 31 33
E-Mail: pressestelle@kvwl.de
www.kvwl.de

Nordrhein-Westfalen hat, zeigt die Zahl der Anrufe in der Arzt-
rufzentrale: 2013 nahmen die Mitarbeiter in Duisburg insge-
samt rund 1 Million Anrufe entgegen, die meisten davon an
Wochenenden und Feiertagen – das größte Anrufvolumen
besteht an Samstagvormittagen. An einem normalen Wochen-
tag bearbeitet die Arztrufzentrale im Schnitt etwa 1.200 Anru-
fe, an Wochenenden sind es pro Tag etwa 7.000. An einzel-
nen Weihnachtstagen im vergangenen Jahr wurden sogar über
10.000 Anrufe gezählt.

Im Durchschnitt wird ein Anruf innerhalb von nur 30 Sekunden
angenommen – zu Spitzenzeiten aber kann es zu Wartezeiten
kommen. Wer in der Warteschleife landet, sollte etwas Geduld
haben und nicht auflegen, damit er sich beim erneuten Anruf
nicht wieder „hinten anstellen“ muss: Die Anrufe werden in der
Reihenfolge ihres Eingangs abgearbeitet. An Wochenenden
und Feiertagen mit besonders vielen Anrufen und Einsätzen
wird das Personal in der Arztrufzentrale NRW aufgestockt.
Dann sind auch mehr Ärztinnen und Ärzte im Bereitschafts-
dienst im Einsatz als sonst.

Weitere Informationen zu den Bereitschaftsdienstpraxen in
Nordrhein-Westfalen finden Sie unter www.kvno.de oder
www.kvwl.de/notfalldienst