

**47. Hausärztinnen- und Hausärztetag
am 10.09.2026 in Berlin**

Thomas Ballast
Stellvertretender Vorsitzender des Vorstands

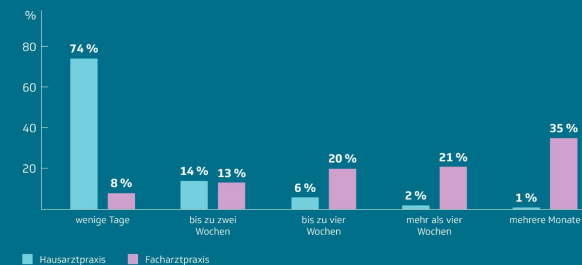


Zwischen Telefon und Wartezimmer – Was eine digitale Ersteinschätzung für Hausärzte leisten kann

Was erleben Patienten?

- Unsicherheit über Notwendigkeit und Dringlichkeit des Behandlungsbedarfs
- Unsicherheit über die richtige Anlaufstelle
- Praxis telefonisch nicht erreichbar
- Volle Wartezimmer
- Lange Wartezeiten

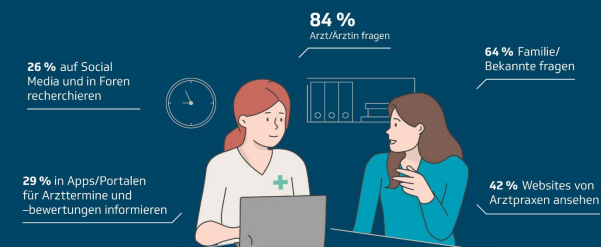
So lange warten gesetzlich Versicherte auf einen Haus- oder Facharzttermin



Grafik/Quelle: repräsentative Forsa-Befragung im Auftrag der TK (September/Oktober 2025)

Dauer von Terminvereinbarung bis Termin; Filter: GKV-Versicherte weiß nicht/keine Angabe: jeweils 4 %

Ärzt:innen, Apps & Social Media: Informationsquellen bei Arztsuche

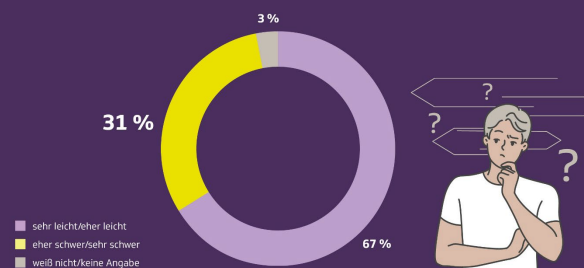


Grafik/Quelle: repräsentative Forsa-Befragung im Auftrag der TK (September/Oktober 2025)

Mehrfachnennung möglich

Fast jede:r Dritte hat Schwierigkeiten, die passende Arztpraxis zu finden

Wie empfinden Sie die Suche nach der passenden Versorgung bei neuen gesundheitlichen Beschwerden?



Grafik/Quelle: repräsentative Forsa-Befragung im Auftrag der TK (September/Oktober 2025)

Rundungsdifferenzen möglich

Arzt oder App - Wer lenkt die Versorgung von morgen?

- **Abgrenzung zwischen Arzt und App:** Die App (digitale Ersteinschätzung) navigiert **in** das Gesundheitssystem; der (primärversorgende) Arzt begleitet **durch** das Gesundheitssystem.
- **Ergo:** Wo eine ärztliche Versorgung notwendig ist, wird diese auch künftig von einem Arzt gelenkt.
- **Jedoch:** Nicht jedes Anliegen muss zum Arzt: Ersteinschätzung differenziert zwischen Behandlungsbedarfen
 - Manchmal sind niederschwellige Angebote zielführender für Patienten (schnelle Hilfe bekommen) und Ärzte (Entlastung von Patientenkontakten, die gar nicht notwendig sind).
 - Niederschwellige Angebote: nicht jeder muss ins Wartezimmer und Behandlungszimmer: Differenzierung der Versorgungspraxis: physisch und telemedizinisch (Videosprechstunde/Chat)

Wer muss in die Praxis und warum?



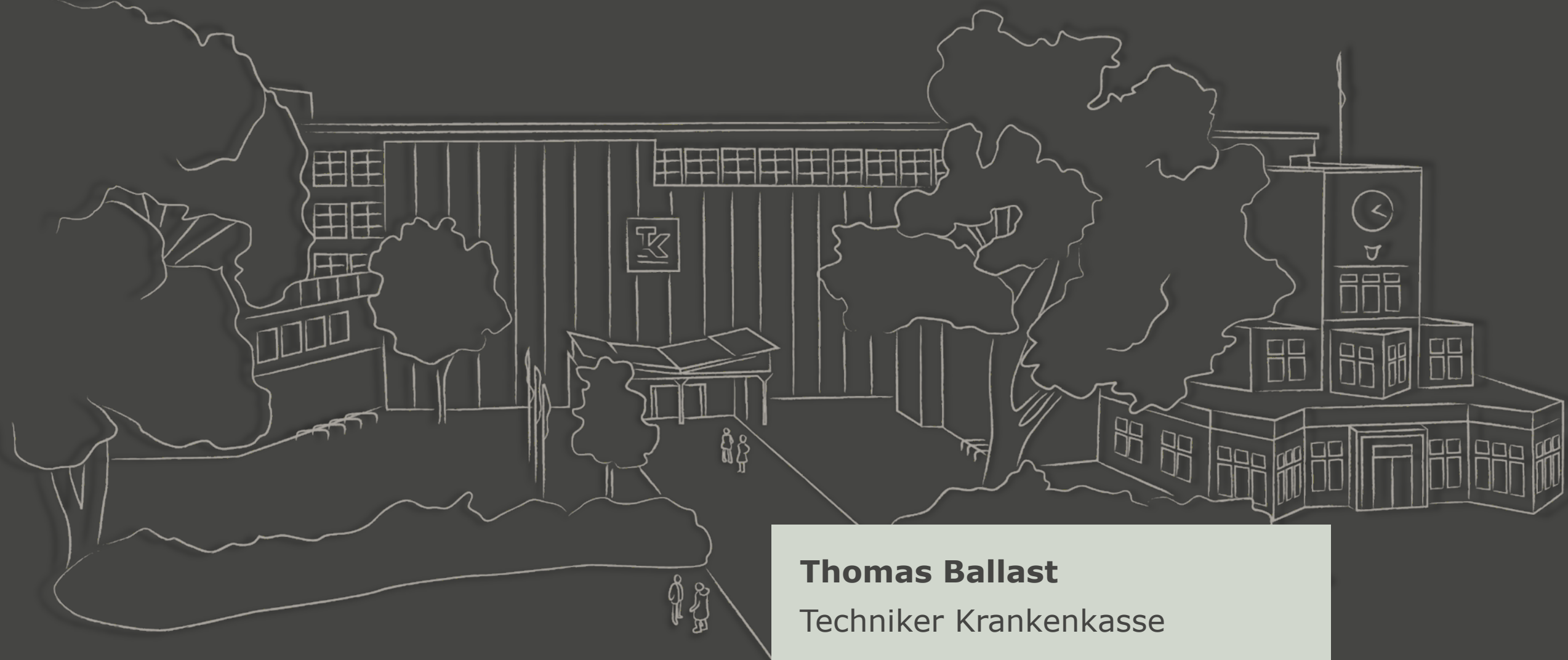
Was könnte eine digitale Ersteinschätzung noch leisten?

- Ersteinschätzung und Terminbuchung: Informationsgewinn der Arztpraxis über das Anliegen und die Dringlichkeit des Patienten als Kompensation für bereitgestelltes Terminkontingent.
 - Voraussetzung: Bei der Terminbuchung kommen alle Infos aus der Ersteinschätzung mit und stehen der Praxis zur Verfügung
- Ersteinschätzung für die praxisinterne Steuerung nutzen: voraussichtlich benötigte Ressourcen/Räume/Geräte reservieren
- Terminbuchung bietet Möglichkeiten der Terminerinnerung und Hinweise auf Terminabsagen, um No-Show-Rate zu minimieren
- Wer nach einer Ersteinschätzung in die Praxis kommt, kommt mit größter „Berechtigung“

Zu diskutieren

- **Wie anspruchsvoll wird die digitale Ersteinschätzung?** → Wird es nur ein „besserer Fragebogen“ oder ein strukturierter Dialog, der wie GenAI auch komplexe Zusammenhänge herausarbeiten kann?
- **Findet das System Akzeptanz?** → Reicht die Aussicht auf einen schnelleren Weg zur Erledigung des Patientenanliegens als Anreiz aus oder werden Ängste vor digitaler Dystopie geschürt?
- **Wie findet man die richtige Balance zwischen „Mut“ und „Vorsicht“?** → Wie verhindert man, dass das System entweder zu oft „Hausarzt/Facharzt/Notaufnahme“ empfiehlt oder ernsthafte Fälle zu niedrig priorisiert?
- **Wie kann man die Qualität einer digitalen Ersteinschätzung evaluieren?** → Wann und auf welcher Basis erfolgen Nachjustierungen?
- **Braucht es eine Art Supervision?** → In welchen Fällen wäre es auch künftig sinnvoll, dass ein Mensch die Ersteinschätzung validiert?
- **Wer haftet?** → Wer trägt die Verantwortung dafür, wenn durch eine falsche Einschätzung ein gesundheitlicher Schaden entsteht?





Vielen Dank!

Thomas Ballast

Techniker Krankenkasse

Stellvertretender Vorsitzender
des Vorstands

thomas.ballast@tk.de