# Patientenservice: Elfen und Irrlichter

Kennen Sie "die Nummer mit den Elfen"? Die 116 117 wurde eingerichtet, damit man auch dann ärztliche Hilfe bekommt, wenn der Hausarzt längst im Feierabend ist. Eigentlich eine gute Sache, gerade während einer Pandemie. Doch die Umsetzung ist so retro wie der Stil der Werbekampagne: Da versuchen zwei Damen im 50er-Jahre-Look, die Elfen "Sechs" und "Sieben", die Nummer bekannter zu machen.

Um herauszufinden, ob und wo ich samstags in einer fremden Stadt einen kostenlosen PCR-Test machen kann, rief ich die 116 117 an. Das Auswahlmenü der Hotline hat den gehobenen Schwierigkeitsgrad eines 90er-Jahre-Adventure-Spiels. Mehrfach führt meine Wahl zum Game Over, sprich in eine Sackgasse in Form einer wenig hilfreichen Bandansage. Beim Anruf mit dem Handy musste ich meine Postleitzahl angeben. Denn unsere 17 regionalen kassenärztlichen Vereinigungen – je Bundesland eine plus eine Extrawurst in NRW – sind anscheinend außerstande, eine gemeinsame Hotline zu betreiben.

Die 116 117 bietet mittlerweile auch eine Webseite an. Dort stand unter "Patienten-Navi" aber lediglich, wann ich die Hotline, wann den Notruf 112 anrufen soll. Die auf der Seite ebenfalls erwähnte "Patienten-Navi online" blieb unauffindbar. Später erfuhr ich bei der Pressestelle: Der Service ist noch nicht freigeschaltet und soll zunächst nur in vier Bundesländern verfügbar sein. Dafür aber mit "KI". Aha.

Ein etwas versteckter Chatbot (ohne KI) brachte mich auch nicht ans Ziel, da die in dessen Antwort verlinkte Seite alles Mögliche zu Corona enthielt, nur keine Angaben zu Covid-Testzentren. Immerhin die Adressen von Notfallpraxen findet man über die "116 117"-Webseite recht zügig. Und dann gibt es noch die "116 117"-App. Bei mir keimte kurz Hoffnung auf. Denn in der App kann man nach Testzentren und Praxen suchen und sogar nach jenen filtern, die auch bei Symptomen testen. Aber als ich meine PLZ und E-Mail-Adresse eintrug, bekam ich nur die lapidare Meldung, dass in meiner Region online keine Termine gebucht werden können.

Die Idee der 116 117 ist es, die Notaufnahmen zu entlasten. Würden "Digital Natives" die benötigten Informationen im Neuland bekommen, wären die Leitungen frei für Menschen, die aufs Telefon angewiesen sind, und allen wäre geholfen. Und schnelle, unkomplizierte Hilfe brauchen wir in der Pandemie dringend.

Keywan Tonekaboni

P.S.: Die Corona-Warn-App verlinkt die Webseite map.schnelltestportal.de, über die man rasch Testzentren in der Nähe findet.

© Copyright by Heise Medien.
Persönliches PDF für alle Leser der c't aus 30625 Hannover