

Terminvermittlung zur COVID-19-Impfung im Land Brandenburg startet am 4. Januar - Antworten auf die wichtigsten Fragen

Am 4. Januar 2021 startet die telefonische Terminvereinbarung für COVID-19 Impfungen im Land Brandenburg. Die Terminvereinbarung erfolgt über die Rufnummer 116117.

Zu Beginn stehen nur begrenzte Impfstoffmengen zur Verfügung. Daher können nicht alle Menschen direkt Termine vereinbaren und geimpft werden. In der Impfverordnung hat das Bundesgesundheitsministerium festgelegt, wer zuerst geimpft wird.

Höchste Priorität haben demnach folgende Personen:

- Personen im Alter von 80 Jahren und älter
- Bewohnerinnen und Bewohner von Senioren- und Altenpflegeheimen sowie das dortige Personal
- Personal in der ambulanten Altenpflege
- Personal in medizinischen Einrichtungen mit besonders hohem Ansteckungsrisiko zum Beispiel bei Rettungsdiensten, in Notaufnahmen, in der medizinischen Betreuung von COVID-19-Patientinnen und -Patienten, als Leistungserbringer in der spezialisierten ambulanten Palliativversorgung sowie in den Corona-Impfzentren
- Personal, das in medizinischen Einrichtungen regelmäßigen Personen behandelt, betreut oder pflegt, bei denen ein sehr hohes Risiko für einen schweren oder tödlichen Krankheitsverlauf nach einer Infektion mit dem Coronavirus besteht, insbesondere in der Onkologie oder Transplantationsmedizin

Nur diese Personengruppen können aktuell telefonisch einen Termin vereinbaren. Sobald weitere Personengruppen Impftermine vereinbaren können, wird darüber auf www.brandenburg-impft.de und in der Presse informiert.

Die wichtigsten Fragen und Antworten rund um die Terminvergabe

Wie erfahre ich, dass ich einen Termin vereinbaren kann?

Über die berechtigten Personengruppen wird auf www.brandenburg-impft.de sowie in der regionalen Presse informiert.

Wie kann ich einen Termin vereinbaren?

Rufen Sie einfach die kostenfreie Rufnummer 116117 an. Dort werden Sie an das Callcenter für den Impfterminservice im Land Brandenburg vermittelt.

Wie ist der Ablauf, wenn ich die 116117 anrufe?

Wenn Sie einen Impftermin vereinbaren wollen, geben Sie Ihr Bundesland oder die PLZ Ihres Wohnortes in Brandenburg an. Sie werden dann an das Callcenter für den Impfterminservice im Land Brandenburg weitergeleitet.

Hier haben Sie die Möglichkeit sich zu allgemeinen Fragen zum Impfen oder auch Fragen zum Datenschutz zu informieren oder sich direkt mit einem Mitarbeiter zur Buchung eines Termins verbinden zu lassen.

Der Mitarbeiter nimmt Ihre Daten, wie z.B. Name, Wohnort, E-Mail und Telefonnummer, auf und bespricht mit Ihnen, an welchen beiden Tagen Sie zur Impfung im nächsterreichbaren geöffneten Impfzentrum kommen können. Auch erhalten Sie weitere Informationen zum Aufklärungsmerkblatt und Anamnesebogen sowie zu den zum Impftermin unbedingt mitzubringenden Unterlagen.

Wird mir der Termin schriftlich bestätigt?

Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung über Ihre beiden Impftermine per E-Mail oder Post.

Wenn Terminbestätigungen per Post kommen, ist dann eine Terminvermittlung von heute auf morgen nicht möglich?

Auch kurzfristig kann eine Terminvergabe stattfinden. In diesem Fall müssen Sie sich Ihren Buchungscode notieren und im Impfzentrum vorlegen. Die Mitarbeiter des Callcenters geben Ihnen bei der Terminvereinbarung hierzu konkrete Informationen.

Ist das Callcenter rund um die Uhr besetzt?

Sie erreichen das Callcenter täglich von 8 – 20 Uhr.

Kann ich online Termine buchen?

Momentan können Termine nur über das Callcenter gebucht werden.

Wie viele Callcenter-Agents sind im Einsatz?

Insgesamt können nach jetziger Planung bis zu 150 Mitarbeiter in der Hotline eingesetzt werden. Die Besetzung richtet sich nach der Anrufverteilung über die Wochentage und Tageszeiten.

Mit wie vielen Anrufen rechnen Sie?

Wenn alle Impfzentren ihren Betrieb aufgenommen haben und ausreichend Impfstoff im Land Brandenburg vorhanden ist, gehen wir derzeit von bis zu 40.000 Anrufen pro Woche aus. Diese umfassen Terminvereinbarungen, -umbuchungen und -stornierungen sowie auch Infoanfragen.

Was passiert bei besonders hohem Anrufaufkommen?

Bei einem sehr hohen Anrufaufkommen gelangt der Anrufer in eine Warteschleife, in der um etwas Geduld gebeten wird. Jeder Anruf wird beantwortet. Wer nicht warten möchte, sollte versuchen, zu Randzeiten oder auch am Wochenende anzurufen.

Wie stellen Sie sicher, dass Termine nicht doppelt vergeben werden?

Über das eingesetzte Terminbuchungstool kann jeder Termin nur einmal gebucht werden. Doppelbuchungen sind somit ausgeschlossen.

Warum erhalte ich gleich zwei Termine?

Sie benötigen für den einzigen derzeit zugelassenen Impfstoff der Firma Biontech zwei Impfungen, deren Termine immer zusammen gebucht werden. Nur so können wir sicherstellen, dass der korrekte Zeitabstand zwischen den beiden Impfterminen eingehalten wird und der Impfstoff zur Verfügung steht.

Kann ich für meinen Partner einen Termin mitbuchen?

Sollte Ihr Partner den Termin nicht selbst buchen können, besteht auch für nahe Angehörige die Möglichkeit, die Termine zu vereinbaren. Bitte beachten Sie, dass Sie die vorgeschlagenen Termine auch tatsächlich gegenüber dem Callcenter verbindlich vereinbaren können und halten Sie die personenbezogenen Daten wie z.B. Name, Adresse, E-Mail bereit.

Was kostet der Anruf?

Der Anruf ist kostenlos.

Die 116117 ist eine bundesweite Rufnummer. Wie wird sichergestellt, dass ich im Brandenburger Callcenter lande?

Über die Angabe Ihres Bundeslandes oder der PLZ Ihres Wohnortes werden Sie automatisch in das Callcenter des Impfterminservice Brandenburg weitergeleitet.

Werden auch Termine für Pflegeheime vereinbart?

Pflegeheimbewohner sollen in ihren Pflegeeinrichtungen geimpft werden, um den Aufwand für die älteren Personen so gering wie möglich zu halten. Hierzu werden mobile Impfteams die Einrichtungen aufsuchen. Eine Impfung in einem Impfzentrum ist daher nicht notwendig.

Was muss ich ins Impfzentrum mitbringen?

Bitte bringen Sie Ihre Terminbestätigung, Ihren Impfpass sowie das Aufklärungsblatt und die Impfeinwilligung, beide unterschrieben, mit. Darüber hinaus ist Ihre Krankenversichertenkarte sehr hilfreich, um ihre persönlichen Daten schnell und einfach zu erfassen. Eine Abrechnung mit der Krankenkasse erfolgt nicht.

Internetseite brandenburg-impft.de

Alle aktuellen Informationen zur Umsetzung der Nationalen Impfstrategie COVID-19 im Land Brandenburg werden auf dieser neuen Internetseite veröffentlicht:

<https://brandenburg-impft.de>