

Das ist bei Fehlermeldungen zu tun

Wenn es beim Einlesen der E-Card hakt

Immer wieder kommt es in Arztpraxen beim Einlesen von Gesundheitskarten zu technischen Problemen. Die Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein gibt einen Überblick über die gängigsten Fehlermeldungen und hat Tipps, was dann zu tun ist.

Alte Gesundheitskarten mit dem Aufdruck „G1“ sind seit dem 1. Januar endgültig ungültig geworden. Darauf haben mehrere Krankenkassen kurz vor dem Jahresschluss erneut hingewiesen.

„Unabhängig von der Kartengeneration sollten Versicherte immer nur die Karte verwenden, die ihnen zuletzt von der Krankenkasse zugeschickt wurde“, erklärt Michael Förstermann, Pressesprecher der IKK classic. Und zwar auch dann, wenn das Ablaufdatum auf der Vorgängerkarte noch nicht erreicht wurde.

„Wir haben praktisch alle unsere Versicherten rechtzeitig mit der neuen Kartengeneration versorgt. Die sollte jetzt auch jeder Verbraucher beim Arztbesuch zur Hand haben. Denn ältere Karten werden künftig automatisch gesperrt und dann von den Terminals der Ärzte nicht mehr akzeptiert“, so Förstermann.

Immer wieder gibt es Probleme beim Einlesen von elektronischen Gesundheitskarten (eGK). Vor allem G1-Karten haben im vergangenen Jahr die Praxisabläufe empfindlich gestört. Aber nicht nur G1-Karten verursachen Probleme. Welche Fehlermeldungen beim Einlesen von Versicherungskarten vorkommen und wie Praxen damit umgehen können, hat die Kassenärztliche Vereinigung Nordrhein (KVNo) zusammengestellt.

Fehlermeldungen und Lösung

Problem/Fehlermeldung: „Karte gesperrt“, „Gesundheitsanwendung ist gesperrt“, „Zertifikat gesperrt/ungültig“, „Karte ist nicht gültig“, „Veraltete eGK“, Fehlercode 113, 114, 106 oder 107.

Das steckt dahinter/Das ist zu tun: Es handelt sich vermutlich um eine alte G1-Karte mit abgelaufenem Gültigkeitsdatum.

Gesundheitskarte G1 oder G2? Alte Karten können im neuen Jahr für Probleme sorgen.

Es darf kein Ersatzverfahren angewendet werden. Der Patient muss eine gültige eGK vorlegen. Die Praxis darf die Behandlung privat liquidieren.

Problem/Fehlermeldung: „Karte nicht einlesbar“, „Prüfsumme falsch“, „CRC-Fehler“, „Daten korrupt“, Fehlercode 3021. **Das steckt dahinter/Das ist zu tun:** Es handelt sich vermutlich um eine alte G1-Karte mit noch gültigem Datumsaufdruck. Es darf das Ersatzverfahren angewendet werden. Dazu wird der Patient manuell im System angelegt oder die Daten aus dem Praxisstamm werden übernommen. Die KVNo rät dazu, dem Patienten unbedingt Muster 5 (Abrechnungsschein) vorzulegen und sich bestätigen zu lassen, dass der Patient noch bei der Kasse versichert ist.

Problem/Fehlermeldung: „Karte ist defekt“, Fehlercode 105.

Das steckt dahinter/Das ist zu tun: In diesem Fall wurde vermutlich eine (alte) Krankenversichertenkarte (KVK) von sonstigen Kostenträgern (Polizei, Sozialhilfe, Bundeswehr) eingelesen. Diese KVK sind gültige Nachweise, so die KVNo. Hier könne das Ersatzverfahren zum Zuge kommen. Alternativ, so der Tipp der KVNo, können die Daten über ein altes Terminal eingelesen werden.

Auch das Einlesen über ein mobiles Lesegerät könnte helfen.

Problem/Fehlermeldung: „technischer Fehler am Konnektor.“

Das steckt dahinter/Das ist zu tun: Vermutlich wurde eine gültige, aber beschädigte Karte eingelesen. Wenn ein zweiter Leseversuch nichts hilft, kann die Praxis das Ersatzverfahren anwenden. Alternativ kann auch hier das Einlesen über ein altes Terminal helfen. Praxen sollten den Fehlercode notieren, empfiehlt die KVNo, und den Support des Praxisverwaltungssystems kontaktieren. Auch wenn der Verbindungsaufbau zur Krankenkasse nicht funktioniert, können Fehlermeldungen vorkommen.

Problem/Fehlermeldung: Code 3 = Aktualisierung technisch nicht möglich; Code 5 = Onlineprüfung des Authentifizierungszertifikats technisch nicht möglich; Code 6 = Aktualisierung technisch nicht möglich und maximaler Offline-Zeitraum überschritten.

Das steckt dahinter/Das ist zu tun: Bei den drei oben genannten Codes müssen sich Praxen keine Gedanken machen. Die eGK ist ein gültiger Nachweis, so die KVNo. Die gespeicherten Patientendaten wurden in das Praxisverwaltungssystem übertragen.

Anke Thomas (Mitarbeit: Hauke Gerlof)

