ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

SPICKZETTEL
BEI TELEMATIK-STÖRUNGEN

» 1. Wenn an allen Arbeitsplätzen die Telematik-Dienste nicht funktionieren

» 2. Störung beim Karte einlesen

» 3. Störung bei KIM. Dies schließt Dienste, welche KIM verwenden, wie eAU, mit ein

» 4. Störung bei eRezepten

» 5. Konnektor neu starten

» 6. ORGA 6141 Kartenleser: Fängt plötzlich an laut zu rauschen und fragt nach „Neue PIN“

» 7. Neusetzten der SMC-KT – nicht in Eigen-Regie durchführen – nur, wenn Sie von ratiosys dazu aufgefordert werden!

Vor der Kontaktaufnahme mit der ratiosys AG bitte immer den Fehlertext Ihrer Arztsoftware notieren.

Alle folgenden Beispiele beziehen sich auf ein unverändertes System, welches in der Vergangenheit funktioniert hat.

Bitte kontaktieren Sie uns bevor Sie Geräte umbauen oder weisen uns beim Anruf direkt auf Veränderungen hin.

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599

E-Mail: info@ratiosys.de

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

1. Wenn an allen Arbeitsplätzen die Telematik-Dienste (z.B. Karten einlesen, eAU, eRezept, KIM Nachrichten) nicht funktionieren

›› Prüfen Sie zunächst Ihre Internetverbindung.
Rufen Sie dazu z.B. einfach google.de auf.

›› Ist die Webseite erreichbar…
Rufen Sie anschließend ratiosys.de/ti auf, um den Störungsmonitor angezeigt zu bekommen. Dort wird Ihnen der netzseitige Status der TI-Dienste gezeigt. Funktionierende Systeme sind jeweils mit ✅ markiert.

Sind Systeme mit einem Fehler markiert, sind Sie nicht allein betroffen.
In diesem Fall müssen Sie, wie wir auch, auf eine Entstörung warten.

Sieht hingegen alles ok aus, ist die Frage: Ist nur ein Dienst betroffen?
Dann prüfen Sie diese Liste nach möglichen Lösungen oder,
wenn mehrere Dienste betroffen sind,
folgen Sie der Anleitung ›› **5. Konnektor neu starten**

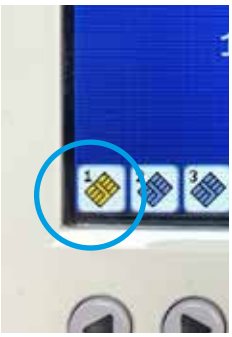
›› Ist die Webseite nicht erreichbar, wenden Sie sich bitte an den IT-Betreuer.

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

2. Störung beim Karte einlesen

2.1 Arztsoftware meldet „Bitte Karten stecken“ o.ä., obwohl bereits eine Gesundheitskarte steckt



Bei einem Orga-Kartenleser muss,
bei gesteckter Gesundheitskarte,
das Chip-Symbol-1 gelb sein.

Bei einem Cherry-Kartenleser
(das Tastaturmodel ausgenommen)
muss das Kartensymbol-1 grün sein.

Lösung 1: Ist dies nicht der Fall prüfen Sie die Karte auf Verschmutzung und testen erneut.
Lösung 2: Drücken Sie die Karte aktiv in den Leser, während des Lesevorgangs.
Lösung 3: Falls der seitliche Einschub rechts nicht durch einen Ausweis belegt ist, können Sie die Gesundheitskarte testweise auch dort einstecken.

Funktioniert das Einlesen bei Lösung 2 und Lösung 3
ist der obere Karteneinschub defekt.

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

2. Störung beim Karte einlesen

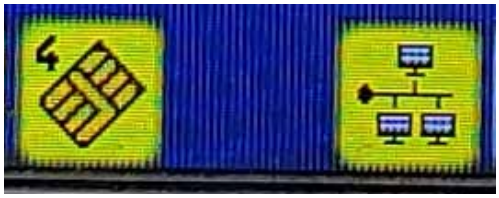
2.2 Arztsoftware meldet keine Verbindung zum Kartenleser

» Trennen Sie den Kartenleser kurz vom Strom. Stellen Sie dabei sicher, dass das Netzwerkkabel fest eingesteckt ist.

Warten Sie anschließend bis Chip-Symbol-4 und das Netzwerksymbol gelb hinterlegt sind und starten Ihre Arztsoftware neu.

Es kann bis zu fünf Minuten dauern, bis die Symbole gelb hinterlegt sind.
Passiert dann nichts, starten Sie einmal den Konnektor neu.

Folgen Sie dazu der Anleitung » **5. Konnektor neu starten**



Die Abbildung bezieht sich auf einen Wordline-Kartenleser orga 6141 oder orga neo. Cherry-Kartenleser haben ähnliche Symbole auf dem Display.

Starten Sie den Cherry Kartenleser am besten durch Ziehen des Netzteils aus der Steckdose neu. Das Stromkabel lässt sich aufgrund der Verschraubung am Kartenleser schwieriger ziehen.

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

2. Störung beim Karte einlesen

2.3 Kartenlesefehler Code 105, 108, 112, 3001, 4057 oder 12105

Bitte prüfen Sie, ob der Chip der Versichertenkarte verschmutzt ist.
Einlesevorgang wiederholen. Sollten sie beim Einlesen der Versichertenkarte einen der oben genannten Codes angezeigt bekommen, ist die Karte defekt.
Verweisen Sie die Patienten mit defekter Karte an deren Krankenkasse.

2.4 Kartenlesefehler Code 106, 107, 113, 114 oder 4192

Die vorliegende eGK ist **kein gültiger Leistungsanspruchs-Nachweis.**
(Auch dann nicht, wenn das Ablaufdatum der Karte in Ordnung ist.)

Hat der Patient eine neuere Karte? Falls nicht, mit Verweis auf die Fehlermeldung den Patienten an die Krankenkasse verweisen.

Eine mögliche Behandlung erfolgt auf Ihr Risiko.

2.5 Die Patientendaten konnten von der eGK gelesen werden. Die Arztsoftware meldet aber, dass kein Stammdatenabgleich erfolgt ist. (Evtl. unter Angabe der Codes 3039, 3040, 4001 bis 4052 oder 4095)

Fehler beim Online-Zugriff auf den Prüfnachweis.
Einlesevorgang wiederholen.

Wenn unter ratiosys.de/ti bei VSDM keine Störung zu sehen ist,
starten Sie den benutzten Kartenleser wie in ›› **2.2**. beschrieben neu.

Hilft das nicht, starten Sie den Konnektor neu.
Folgen Sie dazu der Anleitung ›› **5. Konnektor neu starten**

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

3. Störung bei KIM. Dies schließt Dienste, welche KIM verwenden, wie eAU, mit ein

3.1 Signatur-Fehler

Bei Fehlern beim Signieren der KIM-Nachrichten (Standardeinstellung), starten Sie einmal das Kartenlesegerät neu, in welchem sich der SMC-B befindet (siehe ›› 2.2.).

Zeigt er die Signatur mit dem Arztausweis, folgen Sie dem Vorgehen von ›› 4.1.

3.2 Senden und Empfang nicht möglich

Diese Funktion arbeitet mit einem sogenannten KIM-Clientmodul zusammen. Dies wurde durch uns, ihren IT-Dienstleister oder dem Arztsoftwarehersteller, auf einem PC installiert. Stellen Sie sicher, dass dieser PC (Doku: _____) eingeschaltet und funktionsfähig ist.
(Wir empfehlen für die Installation daher den Server oder einen Rechner an der Anmeldung, der den ganzen Praxisbetrieb über eingeschaltet bleibt.)

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

4. Störung bei eRezepten

4.1 Signatur-Fehler

Arztausweis/HBA kurz aus dem Lesegerät ziehen und neu stecken.
Arztsoftware neu starten und – falls in Verwendung – Komfort-Signatur aktivieren.

4.2 Können nicht erstellt/versendet werden

Prüfen Sie, ob Sie die Seite https://portal.kv-safenet.de/ aufrufen können.
Erscheint eine Meldung bezüglich „Webseite nicht erreichbar“ müssen sogenannte Routen gesetzt werden.

Je nach Arztsoftware können wir Ihnen einen Selbsthilfe Weg aufzeigen.
Melden Sie sich dafür bei uns. **›› schreiben Sie uns eine E-Mail, WhatsApp-Nachricht oder rufen Sie an.**

Funktioniert die Seite, starten sie einmal den Konnektor neu.
Folgen Sie dazu der Anleitung **›› 5. Konnektor neu starten**

Platz für Ihre Notizen:

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

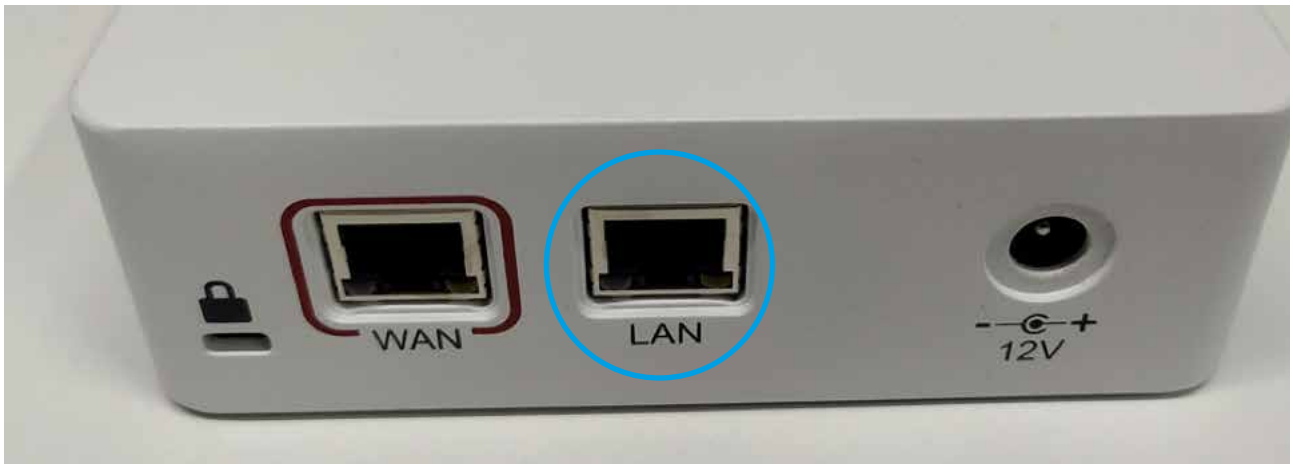
ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

5. Konnektor neu starten

Sollte ein Neustart des Konnektors nötig sein, gehen Sie bitte wie folgt vor:

01 Kontrolle des Netzwerkkabels

Stellen Sie sicher, dass das Netzwerkkabel fest im LAN-Anschluss eingesteckt ist.
Von uns installierte Konnektoren verwenden nie den WAN-Anschluss!
Ist dies korrekt, weiter zu ›› **02 Menü aufrufen.**



02 Menü aufrufen

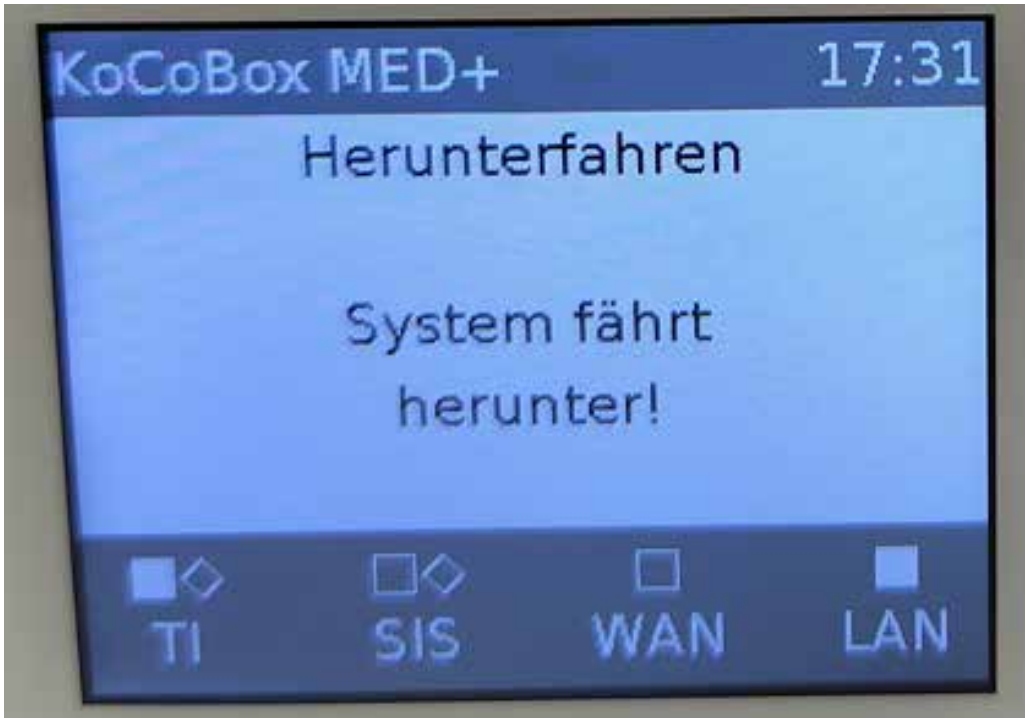
Drücken Sie die -Taste an der Vorderseite.

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

03 Neustart

Im sich öffnenden Status-Menü wählen Sie Punkt „4. Neustart“.
Bestätigen Sie zweimal mit der -Taste.



04 Warten und Kartenleser neu starten

Bei einem G3-Modell-Konnektor, zu erkennen an einer Gerätebreite von 22cm, warten Sie jetzt mindestens 15 Minuten,

bei einem G4-Modell-Konnektor, zu erkennen an einem quadratischen Gehäuse (13x13cm), warten Sie jetzt mindestens 10 Minuten.

Nutzen Sie die Wartezeit, um gleichzeitig den Kartenleser,
welche Ihren Praxisausweis/SMC-B enthält, ebenfalls neu zu starten.

Fragen Sie im Zweifel uns, um welchen Kartenleser es geht
und notieren es dann: _____

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

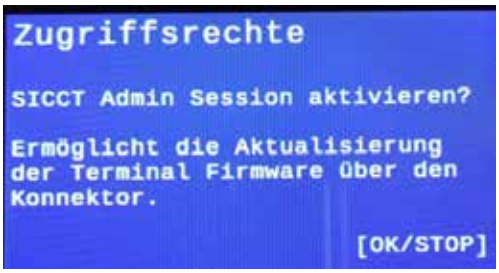
ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

6. ORGA 6141 Kartenleser: Fängt plötzlich an laut zu rauschen und fragt nach „Neue PIN“

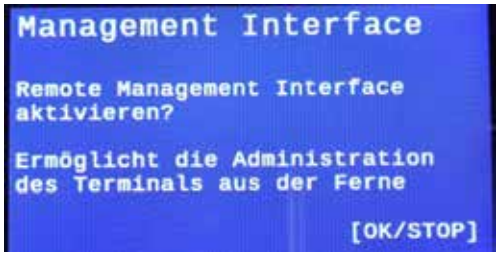
Das Gerät hat sich leider aufgrund eines internen Fehlers auf Werkseinstellungen zurückgesetzt.
Geben Sie hier **keine Praxis- oder Arzt-PINs ein,** sondern acht Mal die Null!

Bestätigen Sie mit der OK-Taste.

Geben Sie nochmal 00000000 ein.



Alles mit OK bestätigen.



Anschließend ziehen Sie ratiosys hinzu, da das Gerät wieder mit dem Konnektor verbunden werden muss.
›› schreiben Sie uns eine E-Mail oder WhatsApp-Nachricht oder rufen Sie an.
Anders ist er erstmal nicht verwendbar.

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

7. Neusetzten der SMC-KT

– nicht in Eigen-Regie durchführen – nur, wenn Sie von ratiosys dazu aufgefordert werden!

Chip-Symbol-4 bleibt auch nach Kartenleser Neustart grau.

Das Symbol bezieht sich in der Regel auf die SMC-KT Karten, welche jeder stationäre Kartenleser haben muss, um mit dem Konnektor zu kommunizieren.
Der passende Kartenschlitz, links am Gehäuse, ist in den meisten Fällen daran zu erkennen, dass er durch ein unterschriebenes Siegel überklebt ist.

Dies nicht mit den BSI-Siegeln verwechseln, welche auf jeden Fall unangetastet bleiben müssen!

Schneiden Sie mit einem Messer das Siegel auf.
Orientieren Sie sich für die Ausrichtung am unversiegelten Schlitz darunter.
Drücken Sie anschließend mit einer anderen Karte leicht in den Schlitz.
Die SMC-KT ist sprunggefedert und kommt Ihnen anschließend entgegen.

Entnehmen Sie die Karte kurz ...

Telefon/WhatsApp: 07325 -9688 599
E-Mail: info@ratiosys.de

ratiosys
Die Lösung für Ihre EDV

... und fügen Sie sie anschließend gleich wieder ein.

Auch beim Einstecken empfiehlt es sich,
die letzten mm mit der Kante einer anderen Karte
nachzudrücken bis die SMC-KT einrastet.

Das Chip-Symbol-4 wird gelb
Starten Sie den Kartenleser noch einmal neu.

Das Siegel können Sie mit Klebestreifen zukleben.