

## Installation und Einrichtung von Komponenten zum Anschluss an die Telematikinfrastruktur














### FEHLERBESEITIGUNG VOR DEM ANRUF BEIM SUPPORT

Sollten die Elefant Software, das Kartenterminal oder der Konnektor ein nicht erwartetes Verhalten zeigen (z.B. Karte wird nicht gelesen, eGK-Symbol gelb oder Verbindungsprobleme), führen Sie bitte folgende Schritte nacheinander aus:

1. Elefant beenden und neu starten. Löst der Neustart der Software das Problem nicht, dann führen Sie Schritt 2 durch.
2. Konnektor beenden (schwarze Taste auf der Rückseite fünf Sekunden gedrückt halten)
3. Kartenterminal abschalten (rote Taste einige Sekunden gedrückt halten)
4. Kartenterminal starten (grüne Taste drücken) und warten bis am Konnektor keine LED mehr leuchtet
5. Konnektor starten (schwarze Taste einmal kurz drücken) und warten bis die ersten drei LEDs dauerhaft rot leuchten (Power, System und VPN TI)
6. Software Elefant neu starten

Damit können Sie in 70 % aller Fälle das Problem selbst lösen. Treten die Fehler jedoch weiterhin auf, sollten Sie uns anrufen oder eine E-Mail an [elefant@hasomed.de](mailto:elefant@hasomed.de) senden.

### SCHALTFLÄCHEN UND IHRE BEDEUTUNG

|   |  |
|---|--|
|    | leerer Kartenslot  |
|    | Kartenslot mit gesteckter eGK. Karte noch nicht gelesen.   |
|    | Kartenslot mit gelesener eGK. Keine Fehler!  |
|    | Kartenslot mit gelesener eGK. Hinweise vorhanden. Bitte beachten!  |
|    | Kartenslot mit fehlerhaft gelesener eGK. Karte darf nicht verwendet werden!  |
|    | Kartenslot mit gesteckter KVK. Karte noch nicht gelesen.   |
|    | Kartenslot mit gelesener KVK. Keine Fehler!  |
|    | Kartenslot mit gesteckter SMC-B (Institutionskarte).   |
|   | Kartenslot mit gesteckter und aktivierter SMC-B.   |
|   | Kartenslot mit gesteckter und aktivierter SMC-B/HBA. Hinweise vorhanden. Bitte beachten!                           |
|   | Kartenslot mit gesteckter und fehlerhafter SMC-B/HBA. Die Karte kann nicht benutzt werden!                         |
|    | Kartenslot mit gesteckter HBA.   |
|    | Kartenslot mit gesteckter und aktivierter HBA.   |
|    | Kartenslot mit gesteckter gSMC-KT (Gerätekarte). Kann nicht weiter verwendet werden. -> Dient nur zur Information. |
|    | Kartenslot mit unbekannter oder nicht identifizierter Karte (z.B. EGK < G1+).                                      |

## FEHLERMELDUNGEN UND HINWEISE

Beim Einlesen von Versichertenkarten können Fehler auftreten. Ist dies der Fall, ändert sich die Farbe des Kartensymbols auf **gelb (Warnung)** oder **rot (Fehler)**. Bei gelb kann die Karte zwar verwendet werden, es gibt aber Hinweise, die un-

bedingt zu beachten sind. Bei rot ist ein schwerwiegender Fehler aufgetreten, der eine Verwendung der Karte verhindert. Es folgt eine Auflistung von Anwendungsfällen, die Warnungen oder Fehler verursachen.

### WARNUNGEN – Beim „Lesen der Versichertenstammdaten mit Prüfungsnachweis“ können folgende Warnmeldungen anfallen.

|  |  |
|--|--|
| Prüfungsnachweis: Rückgabewert:3           | Die Karte gilt dennoch als gültiger Leistungsanspruchsnachweis. Bei einem weiteren Besuch im Quartal muss jedoch eine erneute Online-Prüfung durchgeführt werden.  |
| Prüfungsnachweis: Rückgabewert:5           |  |
| Prüfungsnachweis: Rückgabewert:6           |  |
| Prüfungsnachweis ist nicht entschlüsselbar | Die Karte gilt als gültiger Leistungsanspruchsnachweis. Die Karte sollte an einem Online-Terminal erneut <b>mit Online-Prüfung/-aktualisierung</b> gelesen werden. |
| kein Prüfungsnachweis auf eGK vorhanden    |  |

### FEHLER – Beim Einlesen von Versichertenkarten können folgende Fehlermeldungen in unterschiedlichen Szenarien anfallen.

#### Fehler beim Lesen der VSD mit Abbruch durch ungültige eGK

|   |  |
|---|--|
| Gesundheitsanwendung/Karte ist gesperrt | Eine eGK älter als Generation 1+ wird vom Konnektor als unbekannte Karte erkannt und kann diese nicht verwenden.   |
| Zertifikat auf der eGK ist ungültig     | Bei den Fehlermeldungen liegt kein gültiger Leistungsanspruchsnachweis vor. In diesem Fall ist der Versicherte zu fragen, ob er in der Zwischenzeit eine neuere eGK von der Kasse zugeschickt bekommen hat. Nur wenn der Versicherte keine aktuellere eGK besitzt, soll er an seine Krankenkasse verwiesen werden. |
| Zertifikat ist abgelaufen               |  |
| eGK ist veraltet (älter als G1+)        |  |

#### Ungültiger Leistungsanspruchsnachweis aufgrund fachlicher Prüfung im Primärsystem

|  |   |
|--|---|
| Versicherungsbeginn liegt in der Zukunft     | In den Fällen ist die Karte kein gültiger Leistungsanspruchsnachweis (Versichertenschutzbeginn in der Zukunft oder Versichertenschutzende in der Vergangenheit). Es ist hier gemäß BMV-Ä, Anlage 4a, Anhang 1, Kap. 2.1. bzw. §8 BMV-Z und §12 EKVZ vorzugehen. Hiernach kann der Arzt vorerst eine Privatvergütung verlangen. Der Patient kann die Karte innerhalb von 10 Tagen nachreichen, das Geld wird dann erstattet. |
| Versicherungsende liegt in der Vergangenheit |   |

#### Fehler aufgrund technischer Probleme

|   |   |
|---|---|
| keine Verbindung zum Konnektor                      | Konnektor noch nicht gestartet, Netzwerkkabel getrennt oder IP-Adresse geändert |
| Kartenlesegerät nicht mit Konnektor verbunden       | Konnektor ist ausgeschaltet, IP-Adresse geändert oder Netzwerkkabel getrennt    |
| Konnektor hat Authentifizierungskarte nicht erkannt | falsche SMC-B gesteckt oder SMC-B nicht eingesteckt                             |
| Authentifizierungskarte nicht aktiviert             | SMC-B in Statusbar anklicken und Pin am Kartenterminal eingeben                 |
| Zertifikat der SMC-B Karte abgelaufen               | neue SMC-B bestellen  |