

e-card, Befundübermittlung oder Internet funktioniert nicht! Was tun?

23.10.2007

Seit Einführung der e-card verfügt jeder Vertragsarzt über einen GIN-Anschluss (GIN = Gesundheits-Informations-Netz). Über diesen Anschluss können sowohl die Anwendungen der e-card, als auch der sogenannten Mehrwertdienste, wie Befundübermittlung (GNV), gesicherter Internetzugang und eMail erfolgen. Dies bietet die Vorteile der Nutzung dieser schnellen Verbindung auch für diese Mehrwertdienste, ohne dass zusätzliche Kosten für eine Netzverbindung anfallen. Es birgt aber auch Probleme, wenn dies einmal nicht funktioniert.

Da der GIN-Anschluss mehrere Dienste (wie e-card und Mehrwertdienste) abdeckt und jeder dieser Dienste wieder aus verschiedenen Komponenten besteht, ist es manchmal schwierig festzustellen, wo das Problem liegt und wer dafür zuständig ist. Sollte z.B. die Befundübermittlung nicht funktionieren und es wird dafür der GIN-Anschluss verwendet, so kann auch hier die Fehlerquelle sein.

Mit der folgenden Checkliste kann der Arzt feststellen, wohin er sich wenden soll:

1. Funktioniert der e-card-Anschluss?

Dies kann durch stecken einer e-card festgestellt werden.

JA → OK

Nein → **e-card-Serviceline anrufen** (0501 24 33 22)

2. Funktioniert der MWD-Kanal?

Wichtig, wenn Befundübermittlung oder gesichertes Internet/eMail darüber abgewickelt werden!

Dieser kann durch Aufruf der folgenden Seiten über einen Internet-Browser getestet werden.

(Achtung: es sollte zur Sicherheit kein Proxyserver eingestellt sein. Siehe unter Browser-Einstellungen - Internetoptionen)

Test Internetzugang (eMail) durch Aufruf von **www.arztinvorarlberg.at**

Test Befundübermittlung durch Aufruf von **www.intra.gnv.at**

Ist die entsprechende **Internetseite erreichbar**, so liegt das Problem beim jeweiligen Anbieter.

→ Wenn Internet nicht funktioniert, an den Internetbetreuer wenden.

→ Wenn die Befundübermittlung nicht funktioniert, an den GNV-Betreuer wenden.

Ist die entsprechende **Internetseite nicht erreichbar**, so liegt das Problem beim GIN-Provider.

→ **e-card-Serviceline anrufen** (0501 24 33 22)

Mit dem Hinweis: **Mehrwertdienstkanal funktioniert nicht!**

3. Ticket erstellen lassen!

Wurden die obigen Tests gemacht ist es ziemlich sicher, dass das Problem im Bereich des GIN-Providers liegt. Auch wenn die Serviceline empfiehlt den GIN-Provider (TA, Tele2/UTA oder UPC/Inode) selbst anzurufen, sollte dies nicht gemacht werden.

Immer verlangen, dass ein Ticket erstellt wird und eine Telefonnummer (ev. Mobil) hinterlassen, wo der Arzt erreichbar ist.

Ticket und Telefonnummer werden dann von der Serviceline an den GIN-Provider weiter geleitet und somit gelten die zwischen Hauptverband und GIN-Provider vereinbarten Reaktionszeiten. Der GIN-Provider muss innerhalb des nächsten Arbeitstages reagieren - also zumindest Kontakt aufnehmen und mit der Lösung des Problems beginnen!

GIN GesundheitsInformationsNetz

Ein besonders geschützter ADSL-Anschluss der von den GIN-Providern TA, Tele2/UTA oder UPC/Inode um ca. € 40 monatlich für den e-card-Anschluss zur Verfügung gestellt wird. Zusätzlich enthält der GIN-Anschluss auch einen Mehrwertdienst(MWD)-Kanal.

Über diesen MWD-Kanal können verschiedene Dienste genutzt werden, unabhängig vom GIN-Provider. So könnte der GIN-Provider z.B. Tele2/UTA sein und trotzdem über den MWD-Kanal Internet von TA oder UPC/Inode bezogen werden.

Daher kann auch unser GNV mit Befundübermittlung und/oder gesichertem Internetzugang über den MWD-Kanal abgewickelt werden. Dazu ist eine entsprechende Vereinbarung mit der Ärztekammer für Vorarlberg erforderlich.

Für die Befundübermittlung oder den gesicherten Internetzugang über GNV wird jedoch kein MWD-Dienst (wie Internet oder DaMe) beim GIN-Provider benötigt!