

# Merkblatt zum Umgang mit Störungen bei der Nutzung der Telematikinfrastruktur

## 1 Fehler beim Lesen der Versichertenstammdaten mit Abbruch durch ungültige eGK

### Mögliche Ursachen

Gesundheitsanwendung gesperrt (**Fehlercode 114**)

AUT-Zertifikat ungültig (**Fehlercodes 106 und 107**)

Leseversuch von veralteter eGK (älter als G1+) (**Fehlercode 113**)

Die vorliegende eGK ist kein gültiger Leistungsanspruchsnachweis.

Fragen Sie den Versicherten, ob er in der Zwischenzeit eine neuere eGK von der Kasse erhalten hat.

Wenn der Versicherte keine aktuellere eGK besitzt, ist gemäß BMV-Ä Anlage 4a Anhang 1 Kap. 2.1. bzw. § 8 BMV-Z und § 12 EKVZ vorzugehen. Der Versicherte soll mit Verweis auf die Fehlermeldung an seine Krankenkasse verwiesen werden.

## 3 Versichertenstammdaten lesen mit Warnung im Prüfungsnachweis (Ergebnis 3 bis 6)

Prüfungsnachweis 3, 5 und 6 (wird im Primärsystem angezeigt)

Die eGK ist ein gültiger Leistungsanspruchsnachweis. Bei einem weiteren Besuch im Quartal muss eine erneute Onlineprüfung durchgeführt werden. Wenn der Fehler öfter auftritt, ist ein Fehlerticket mit dem Fehlercode an den zuständigen Primärsystem-Support zu kommunizieren.

Prüfungsnachweis 4 (wird im Primärsystem angezeigt)

Die vorliegende eGK ist kein gültiger Leistungsanspruchsnachweis. Gehen Sie vor wie unter 1).

## 2 Fehler beim Lesen der Versichertenstammdaten mit Abbruch aufgrund von technischen Fehlern

Wenn **Fehlercode 3001** und **4057** angezeigt wird (VSD auf der eGK inkonsistent), lesen Sie die Karte erneut ein. Falls dieser Fehler weiterhin auftritt, ist der Versicherte an seine Kasse zu verweisen\*.

Bei den **Fehlercodes 3041** und **3042** ist eine PIN-Eingabe bzw. Freischaltung von HBA bzw. SMC-B erforderlich, bei **Fehlercodes 3039** und **3040** ist eine Online-Prüfung der eGK notwendig, bevor sie erneut am Offline-Konnektor ausgelesen wird.

Fehlercodes **4056** und **12105** treten auf, wenn die eGK zu früh beim Einlesen bzw. Aktualisieren gezogen wurde.

In allen anderen Fällen ist der zuständige Primärsystem-Support zu kontaktieren und die entsprechende Fehlermeldung mitzuteilen. Notieren Sie den Fehlercode der Fehlermeldung für die Meldung an den Primärsystem-Support.

Wenn die eGK aufgrund von technischen Fehlern nicht verwendet werden kann, findet das Ersatzverfahren gemäß Bundesmantelvertrag Anwendung.

## Merkblatt zum Umgang mit Störungen bei der Nutzung der Telematikinfrastuktur

4

### Ungültiger Leistungsanspruchsnachweis aufgrund fachlicher Prüfung im Primärsystem

Falls nach dem erfolgreichen Einlesen der Versichertenstammdaten im Primärsystem bei der fachlichen Prüfung festgestellt wird, dass die eGK kein gültiger Leistungsanspruchsnachweis ist (Versicherungsbeginn in der Zukunft oder Versicherungsende in der Vergangenheit), ist gemäß Bundesmantelvertrag Ärzte Anlage 4a Anhang 1 Kap. 2.1. bzw. § 8 Bundesmantelvertrag Zahnärzte und § 12 Ersatzkassenvertrag Zahnärzte vorzugehen.

5

### Leistungsanspruch kann nicht nachgewiesen werden aufgrund von technischen Fehlern

#### Mögliche Ursachen

**Fehlercodes 101,  
102,103,104,105,  
108,109,110,111, 112,  
4001 bis 4052, 4174,  
4094**

Ein technisches Problem verhindert den Nachweis des Leistungsanspruches.

Je nach Support-Vertragsvariante muss sich der Leistungserbringer bzw. ein von ihm autorisierter Mitarbeiter an den SPED, den DVO bzw. den VPN-ZugD-Anbieter und den Hersteller wenden.