

## Probleme mit dem E-Rezept – Das können Sie jetzt tun

### Es treten technische Probleme auf

Sie können keine E-Rezepte ausstellen, weil technische Störungen etwa der Hard- oder Software, der Internetverbindung oder der Telematikinfrastruktur auftreten? Dann können Sie das rosa Papierrezept (Muster 16) verwenden. Die Praxissoftware bietet den Druck auf Muster 16 als Auswahloption an.

### Die Apotheke kann das E-Rezept aufgrund von Lieferschwierigkeiten nicht einlösen

Kann die Apotheke das E-Rezept nicht einlösen, da sie das verordnete Präparat nicht beschaffen kann, muss sie das ihr zugewiesene E-Rezept wieder freigeben. Der Patient hat nun die Möglichkeit, das E-Rezept in einer anderen Apotheke einzulösen. Bestehen grundsätzliche Lieferprobleme bei dem verschriebenen Arzneimittel, löschen Sie das E-Rezept und stellen eine neue Verordnung mit einem lieferbaren Medikament aus. Der Patient braucht dafür nicht erneut in die Praxis kommen, wenn er das E-Rezept mit seiner elektronischen Gesundheitskarte (eGK) einlöst; ein telefonischer Kontakt reicht aus.

### In der Apotheke ist kein E-Rezept für den Patienten abrufbar

Ein Patient, der gerade in Ihrer Praxis war, kann sein E-Rezept nicht einlösen. Nach Auskunft der Apotheke liegt keine Verordnung vor. In diesem Fall kann es sein, dass das E-Rezept noch nicht signiert und daher nicht an den Fachdienst übermittelt wurde.

**Tipp:** Nutzen Sie für das E-Rezept die Komfortsignatur! Jedoch ist es auch hier wichtig, dass jedes Rezept direkt signiert und freigegeben wird. Die Stapelsignatur ist für Rezeptvorbestellungen empfohlen, die zu einem späteren Zeitpunkt benötigt werden, aber nicht für das Ausstellen von E-Rezepten in der Sprechstunde.

### Das E-Rezept muss korrigiert oder gelöscht werden

Ein bereits signiertes E-Rezept kann nicht korrigiert werden. Es muss gelöscht und dann neu ausgestellt werden. Solange der Patient noch nicht in der Apotheke war, können Sie es direkt in Ihrem Praxisverwaltungssystem (PVS) löschen.

Anders verhält es sich, wenn die Apotheke ein E-Rezept bereits abgerufen hat und so zum Beispiel einen Fehler feststellt. Dann muss die Apotheke das E-Rezept zunächst wieder freigeben, damit Sie es im PVS löschen und bei Bedarf neu ausstellen können. Die Apotheke kann das E-Rezept zwar auch selbst löschen, sollte das aber nur in Rücksprache mit Ihnen tun, da Sie sonst keine Information darüber erhalten, dass das E-Rezept gelöscht wurde.

### Der Patient hat seine eGK auf dem Weg in die Apotheke verloren

Der Patient sollte schnell seine Krankenkasse informieren und die eGK sperren lassen. Für ihn ausgestellte E-Rezepte sind mit der eGK sonst für jeden abrufbar. Anschließend müssen Sie das noch nicht eingelöste E-Rezept löschen. Ist die eGK des Patienten bereits gesperrt, können Sie ihm ein neues E-Rezept ausstellen – mit Tokenausdruck, damit er es ohne eGK in der Apotheke einlösen kann. Ist die Karte noch nicht gesperrt, stellen Sie ihm das Rezept auf Muster 16 aus.

**Die Patientin hat ihre eGK beim Besuch der Praxis nicht dabei**

Die eGK ist für das Verordnen selbst nicht notwendig. Das E-Rezept wird nicht auf der Karte gespeichert. Um ein E-Rezept auszustellen, ist aber die Krankenversicherungsnummer der Patientin notwendig. Die Patientin muss der Praxis also bekannt sein, sodass sie die Stammdaten aus dem PVS nutzen kann. Ist die Patientin der Praxis nicht bekannt, ist eine Ersatzbescheinigung der Krankenkasse notwendig, um ein E-Rezept zu erhalten. Die Praxis muss die Daten dann manuell erfassen.

**Der Patient möchte nachträglich einen Ausdruck**

Auch wenn Sie das E-Rezept bereits signiert und elektronisch versendet haben, ist ein Papierausdruck möglich. Patientinnen und Patienten haben Anspruch, auf Wunsch einen Ausdruck zu erhalten.

*Quelle: Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)*