



Fürth, Eltville & Bamberg, 04.06.2020

## Wichtige Service-Information zur Telematikinfrastruktur – zentrale Störung

Sehr geehrte Frau Doktor, sehr geehrter Herr Doktor, liebes Praxisteam,

Sie haben es gewiss wahrgenommen: seit dem 27.05.2020 besteht eine schwere bundesweite Störung im Betrieb der Telematikinfrastruktur (TI) – Details finden Sie auf [www.gematik.de](http://www.gematik.de).

Die durch einen Konfigurationsfehler der zentralen TI-Komponenten verursachte Störung verhindert für Sie die Durchführung des Versichertenstammdatenmanagements (VSDM - Abgleich der eGK-Daten der Patienten mit den Krankenkassen). Sie erhalten deshalb in Ihrer Praxissoftware die Meldung, dass „Keine erfolgreiche Online-Prüfung möglich“ ist. Die Fehlermeldungen enthalten den Fehlercode **PN-Status 3** oder **PN-Status 5**. Wenn Sie den Telekom-Konnektor verwenden, wird der **Fehler 61** im Display des Konnektors angezeigt. Von der Störung ist auch die Übertragung Ihrer KV-Quartalsabrechnung betroffen, sofern Sie diese über die TI versenden.

Zur Entstörung muss bei **jedem** Konnektor eine **manuelle** Aktualisierung eines Sicherheitszertifikates erfolgen. Diese Aktualisierung nimmt ca. 15 Minuten in Anspruch. **Es ist sehr wichtig**, dass diese **Aktualisierung bis spätestens 20.07.2020** erfolgt. Danach begibt sich Ihr Konnektor in einen kritischen Betriebszustand; die Wiederinbetriebnahme ist dann nur noch mit erheblichem Reaktivierungsaufwand vor Ort möglich.

Damit Sie diese Aktualisierung selbst kurzfristig durchführen können, steht Ihnen im x.servicecenter / Nachrichtenbereich bzw. im Online-Kundenbereich unter [medatixx.de](http://medatixx.de) eine detaillierte Anleitung zur Selbstinstallation zur Verfügung. Während der Aktualisierung ist die Nutzung Ihrer Praxissoftware weiterhin möglich; das Einlesen von Chipkarten jedoch nicht.

Wenn Ihnen die Selbstinstallation nicht möglich ist, nehmen Sie bitte mit Ihrem betreuenden medatixx-Servicepartner Kontakt auf.

Gemeinsam mit unseren regionalen Partnern werden wir alles uns Mögliche tun, um die rechtzeitige Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit Ihres Konnektors zu ermöglichen. Aufgrund der Tatsache jedoch, dass tatsächlich **alle** medatixx-Praxen (und sehr viele weitere im gesamten Bundegebiet) von dieser zentralen Störung betroffen sind, werden Verzögerungen bei der Bearbeitung Ihrer Anfragen nicht zu vermeiden sein.

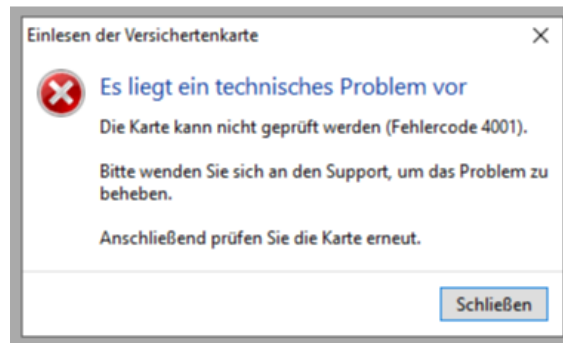
**Deshalb unsere dringende Bitte:** Nehmen Sie die Aktualisierung des Sicherheitszertifikates bitte selbst vor. Die Schritte zur Aktualisierung des Zertifikates sind in ihrer Komplexität vergleichbar mit denen, die vielen von Ihnen von der Konfiguration ihrer privaten Internet-Router vertraut sind.

Weiterhin empfehlen wir Ihnen, Ihrer KV die Funktionsunfähigkeit Ihrer TI-Anbindung anzuzeigen und darauf hinzuweisen, dass Sie bis zu deren Behebung der Störung von der Pflicht zur Durchführung des VSDM in Ihrer Praxis zu befreien sind und Sie gegebenenfalls einen alternativen Weg zur Übertragung der Quartalsabrechnung an die KV wählen werden.



Bitte beachten Sie:

Nach Aktualisierung des Zertifikates kann es beim Einlesen von Chipkarten einiger Kassen weiterhin zu einer Fehlermeldung kommen, da auch die IT-Systeme einiger Kassen von der Störung betroffen sind. Sie erhalten dann die Meldung:



Bitte nutzen Sie in diesen Fällen das Ersatzverfahren. Die Meldung tritt nicht mehr auf, sobald die Kassen diesen Fehler behoben haben. Sie müssen hier nichts unternehmen.

Wir bedauern die durch die Störung der zentralen TI-Strukturen verursachte Beeinträchtigung Ihres Praxisbetriebes sehr und sichern Ihnen zu, dass wir gemeinsam mit Ihrem regionalen medatixx-Partner alles unternehmen, um mit Ihnen gemeinsam die TI-Anbindung Ihrer Praxis schnellstmöglich wiederherzustellen.

Für Ihre Unterstützung dabei danken wir Ihnen herzlich.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre I-Motion- und medatixx-Teams