

Bamberg, 07.12.2022

Aktuelle Informationen zu x.comfort

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Ihnen heute eine Information zu Ihrer Praxissoftware x.comfort mitteilen. Bitte beachten Sie dazu die folgenden Abschnitte.

Probleme beim Versand der eAU an die Krankenkasse

Situation Im Zeitraum von Freitag, 02.12.2022, bis Montag, 05.12.2022, kam es unter Umständen beim Versenden von elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen (eAUs) dazu, dass das **Exemplar für die Krankenkasse nicht versendet** werden konnte.

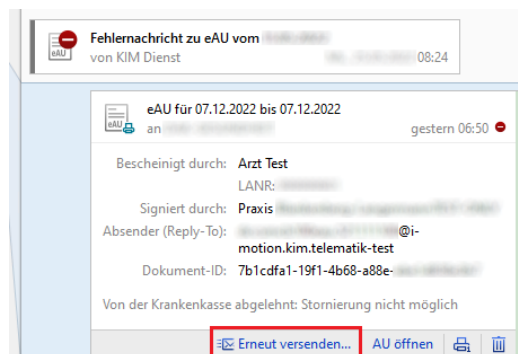
Wir haben Sie bereits auf unserer Homepage sowie über das x.servicecenter über dieses Problem informiert. Zudem haben wir Ihnen in diesem Fall empfohlen, die Ausfertigung für die Krankenkasse auszudrucken und per Post an die zuständige Krankenkasse zu versenden.

Das Problem wurde inzwischen behoben und das Exemplar für die Krankenkasse wird seit Dienstag wieder verlässlich zugestellt. Allerdings kann es weiterhin vorkommen, dass **eAUs, die Sie zwischen Freitag und Montag versendet haben, nicht nachträglich übermittelt werden konnten.**

Lösung Prüfen Sie im x.comcenter, ob **fehlerhaft versendete Nachrichten** aus dem oben genannten Zeitraum vorliegen und **versenden Sie diese erneut.**

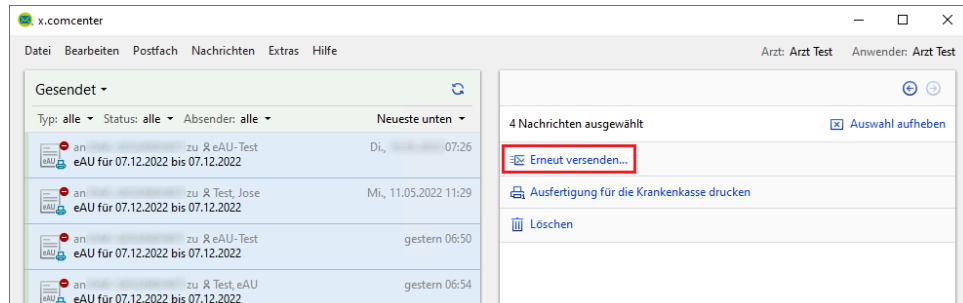
Gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie im x.comcenter den Ordner **Gesendet**.
2. Kontrollieren Sie, ob Nachrichten mit folgenden Fehlermeldungen vorliegen:
 - **Die eAU konnte nicht zugestellt werden.**
 - **Für diese eAU wurde keine Zustellbestätigung oder Fehlermeldung empfangen.**
3. Versenden Sie die fehlerhafte eAU erneut, indem Sie rechts in den Detailinformationen auf den Link **Erneut versenden** klicken.



Oder

Markieren Sie **alle** fehlerhaften eAUs im Ordner **Gesendet** (**Strg**-Taste). Klicken Sie rechts auf den Link **Erneut versenden**, um diese gleichzeitig zu versenden.



Unser Service

Bei Fragen steht Ihnen unser Software-Support gerne von Montag bis Freitag von 7:00 bis 18:00 Uhr sowie samstags von 9:00 bis 12:00 Uhr zur Verfügung (E-Mail: hotline.xcomfort@medatixx.de, Telefon: **0951 9335 300**). Zudem finden Sie alle wichtigen Informationen zu x.comfort und zum aktuellen Update im Internet unter arztsoftware.medatixx.de > **Kundenservice** > **x.comfort** > **Aktuelles** (info.medatixx.de/kundenservice/xcomfort).

Außerdem hilft Ihnen unser neuer **digitaler Assistent** bei Fragen rund um die Digitalisierung in Ihrer Praxissoftware. Und das unabhängig von Ort und Zeit: Sie erreichen ihn unter info.medatixx.de über das Sprechblasen-Symbol am linken Fensterrand.

Freundliche Grüße

Ihr Team der medatixx