



Merkblatt zu Ihrer Telematikinfrastruktur

Frage: Was ist zu tun, wenn das Karteneinlesen im Praxisverwaltungssystem nicht funktioniert?

Lieber TI-Anwenderin, lieber TI-Anwender,

zum Einlesen und Prüfen der Versichertenstammdaten von Versichertenkarten nutzen Sie in Ihrer Praxis die Telematikinfrastruktur (TI) mit dem KoCo-Konnektor (KoCoBox MED+) und stationären Kartenterminal(s) in Verbindung mit Ihrem Praxisverwaltungssystem (CGM Z1, CGM Z1.PRO, CHREMASOFT).

Damit das Karteneinlesen störungsfrei gelingt, müssen alle beteiligten TI-Komponenten zum richtigen Zeitpunkt eingeschaltet und bereit sein!

Wann muss ich meine Telematikinfrastruktur neu starten?

Ein Neustart der Telematik Infrastruktur (TI) ist immer dann notwendig, wenn:

- beteiligte Komponenten (wie TI-Konnektor, Netzwerkrouter) vom Stromnetz getrennt wurden,
- die Netzwerkverbindung in Ihrer Praxis zwischen den Geräten unterbrochen wurde,
- der Strom in der Praxis über Nacht komplett ausgeschaltet wird,
- bei Fehlermeldung: 4002 "Kritischer Betriebszustand" im TI-Konnektorstatus im Praxisverwaltungssystem,
- der TI-Konnektorstatus eine rote Ampel zeigt und das Einlesen der eGKs nicht möglich ist.

Wann muss die gesamte TI nicht neu gestartet werden?

Ein Neustart des Praxisverwaltungssystems oder eines Arbeitsplatz-Rechners erfordert in der Regel keinen Neustart der TI. Auch eine Störung nach dem Austausch der SMC-B-Karte oder dem Durchzug einer defekten eGK erfordert lediglich einen Neustart des eGK- Kartenterminals und des Praxisverwaltungsprogrammes am Rechner, an dem Sie Versichertenkarten einlesen.

Wie gehe ich beim TI-Neustart vor?

Um Fehler und Wartezeiten beim Neustart der TI zu vermeiden, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Bitte beenden/schließen Sie das **Praxisverwaltungssystem** (CGM Z1, CGM Z1.PRO, CHREMASOFT) an dem Rechner, an dem Sie die Versichertenkarten einlesen und der Anzeige des TI-Konnektorstatus.

Hinweis: Der Rechner selbst muss zum TI-Neustart nicht ausgeschaltet werden!

2. Danach **trennen Sie bitte den TI-Konnektor (KoCoBox MED+) vom Stromnetz** (durch Ziehen des Stecker-Netzteils oder des schwarzen, runden Steckers der Geräteinspeisung auf der Rückseite) und verbinden diesen erst nach mindestens 30 Sekunden wieder.
3. **Danach** verfahren Sie so mit allen **eGK-Kartenterminals** und trennen diese ebenfalls für mindestens 30 Sekunden vom Stromnetz (Stecker-Netzteil oder am Stecker der Geräteinspeisung).
4. **Warten** Sie mindestens 5 Minuten, **bis Sie das Praxisverwaltungssystem** am Rechner, an dem Sie Versichertenkarten einlesen, **wieder starten**. Der TI-Konnektorstatus sollte **dann nach der Eingabe der SMC-B-PIN [grün]** sein.
5. **Sollte** der TI-Konnektor-Status **nach dem Neustart** des Praxisverwaltungssystems **[rot]** sein oder eine "SOAP"- Fehlermeldung angezeigt werden, **bitte nach weiteren 2 Minuten** das **Praxisverwaltungssystem** noch einmal schließen und **erneut starten**.

Sollte das Karteneinlesen auch nach zweimaligem, in dieser Reihenfolge durchgeführtem Neustart der TI-Komponenten nicht funktionieren, kontaktieren Sie bitte die TI-Hotline (Rufnummer: 0800 551 551 2).

Wir wünschen Ihnen einen ungestörten Praxisbetrieb!

Ihr TI-Support-Team der CGM Dentalsysteme