

# STÖRUNG DER TELEMATIKINFRASTRUKTUR

## INFORMATION ZUR ERSTATTUNG DER KOSTEN

Die gematik hat als Betreiberin der Telematikinfrastruktur (TI) mit den IT-Dienstleistern ein Verfahren zur Behebung der TI-Störung und zur Erstattung der Kosten abgestimmt, die in den Praxen anfallen. Danach erhalten Ärzte und Psychotherapeuten keine Rechnung, sie müssen sich auch nicht um die Erstattung der Kosten kümmern. Dies ist Sache der IT-Dienstleister, die eventuell auftretende Probleme oder Fragen über ihren Vertragspartner oder direkt mit der gematik klären.

Was Sie dazu wissen sollten, haben wir für Sie zusammengefasst.

### AUF EINEN BLICK

#### DAS EMPFIEHLT DIE GEMATIK:

- › **Termin vereinbaren:** Vereinbaren Sie schnellstmöglich einen Termin mit Ihrem IT-Dienstleister für das Update des Konnektors, falls das noch nicht erfolgt ist.
- › **Konnektor-Update einspielen:** Sollte Ihr Konnektor von der Störung der zentralen Telematikinfrastruktur betroffen sein, benötigt der Konnektor ein Update. Informationen dazu erhalten Sie von Ihrem IT-Dienstleister.
- › **Für Sie fallen keine Kosten an:** Die Kosten für das Update sind über die Pauschalen abgedeckt, die Ihr Dienstleister im Rahmen des Wartungsvertrages erhält. Sollte Ihr Dienstleister das anders sehen, bitten Sie ihn, sich mit der gematik in Verbindung zu setzen.
- › **Sie erhalten keine Rechnung:** Sollte das dennoch der Fall sein, bezahlen Sie die Rechnung nicht. Weisen Sie die Rechnung unter Hinweis auf den Wartungsvertrag und die Absprache mit der gematik, dass keine Rechnungen gestellt werden, zurück.
- › **Das gilt auch für Sonderfälle,** falls zusätzliche Aufwände anfallen, die Sie nicht zu verantworten haben. Sie müssen sich nicht darum kümmern, wer für die Mehrkosten aufkommt. Dies ist ebenfalls Sache Ihres Dienstleisters, der dies mit seinem Vertragspartner oder mit der gematik klärt.
- › **Wichtig zum Schluss:** Sie erhalten nur eine Rechnung, wenn Sie zusätzliche Aufwände selbst verursacht haben. Das könnte zum Beispiel der Fall sein, wenn Sie Ihr Admin-Passwort verloren oder den Konnektor selbst anders konfiguriert haben.

Mehr Information: [www.gematik.de](http://www.gematik.de)