

Protokoll

Kopie von Fax:

Seit der Einführung des e-card Betriebes bei mir beginnend mit 21.11.2005 gibt es ständig Probleme mit dem Kartenlesegerät. Beim ersten Mal kontaktierte ich die Hotline und mir wurde das Handling bei einem solchen Fehler erklärt und gleichzeitig gesagt, dies wäre ein seltener Fehler.

Dieser seltene Fehler ist inzwischen 23 Mal eingetreten und hat 23 Mal zu unangenehmen Verzögerungen geführt. Die entsprechenden Fehlermeldungen habe ich stets gefaxt. Ich bitte um Reaktion darauf

Außerdem kam es mehrmals beim Herunterfahren des PC zu Fehlermeldung „CardReaderLookup Windows konnte nicht beendet werden“ (Betriebssystem Windows XP, Ärzte EDV Pearl von Innomed). Ob dies mit dem Kartenlesegerät oder dem Treiber zu tun hat, weiß ich nicht, es liegt jedoch nahe.

Mit der Bitte um Kenntnisnahme und Therapieversuch verbleibt
Mit freundlichen Grüßen

Streit

Fax gesendet am 4.1.2006 an die SV-Chipkarten-Betreiber Ges

5.1.: Techniker der Telekom tauscht Kartenlesegerät aus, braucht hierfür nahezu eine Stunde und flucht leise vor sich hin.

12.1.: Pearl findet GINA nicht, Betrieb über switch box und Internet explorer möglich, im Pearl kann man jedoch überhaupt nicht arbeiten, da ständig nach GINA gesucht wird. Mehrere Telefonate mit Innomed und SV-hotline, Durchprobieren der Funktionen laut telephonischen Anweisungen etc bis Mittag. Dann wenigstens durch Löschen des ecard-Eintrages in PRLAPP Arbeit mit Pearl möglich.

Am Nachmittag zunächst vergebliches Warten auf Anruf von Innomed, der dann schließlich um 16 Uhr kommt, aufgrund von Patientenverkehr jedoch kein Gespräch möglich, Rückruf für morgen 8 Uhr in Aussicht gestellt.

13.1.:

7Uhr 45 Anruf von SV mit Frage ob sich Innomed gemeldet hat.

8Uhr20 Hotline Innomed angerufen: Warteschleife

8Uhr40 Innomed ruft an, Pat. eben in Behandlung, Bitte um Rückruf in 5 min

8Uhr50 Hotline Innomed angerufen: Warteschleife

9Uhr20 Innomed Anruf, Terminvereinbarung um 11 Uhr

10Uhr40 Anruf von SV: hat Innomed schon angerufen?

11Uhr20 Innomed ruft an, Versuche bis 11Uhr35- kein Erfolg, Rückruf nach Informatikerkonsultation

12Uhr03 Innomed ruft an: Kartenlesegerät muß defekt sein, SV wird verständigt.

Per e-mail Weiterleitung von SV Statusmeldung über Fehler bei Kartenlesern über Innomed erhalten

14.1.: Samstag

9Uhr30 Versuch pearl zu starten: negativ. Fehlermeldung an Innomed und SV geschickt

15.1.: Sonntag

8Uhr30 Versuch wieder negativ. Beim Schließen von Windows kommt wieder die CardReaderLookupwindows Warnung.

16.1.:

ecard-Eintrag in PRLAPP selbständig gelöscht, weil sonst keine Arbeit möglich

9Uhr30 Hotline der SV angerufen und nachgefragt. Antwort: Haben Meldung erhalten, daß alles wieder funktioniert, Innomed muß schuld sein.

10Uhr Innomed ruft an und erkundigt sich über Lage

11Uhr Nochmaliges Durchspielen der ecard-Funktion in Pearl mit Herrn Dlouhy: gleiches Ergebnis. Hinweis, daß Sonntags wieder der Cardreaderlookupwin-Hinweis erschienen ist.

11Uhr30 Innomed meldet sich nochmals und bestätigt definitiv, daß der Kartenleser defekt sein muß, ein SV-Techniker wird sich melden.

17.1.: es ist nichts geschehen

18.1.: es ist nichts geschehen, Protokoll an Innomed und SV abgeschickt

19.1.:

11Uhr 15 es ist nichts geschehen, Protokoll an Innomed und SV abgeschickt

(Erreichbarkeit durch Fax 04242 22171, durch mail : kstreit@aon.at sowie elestre@aon.at 24 Stunden am Tag sowie TelNr 04242 27367 in der Ordinationszeit gewährleistet).

11Uhr 35: SV ruft an, Techniker kommt morgen gegen 10Uhr30 und 10Uhr 45, auf meine Frage über voraussichtliche Zeiterfordernis: ca ½ Stunde.

15 Uhr Innomed ruft an, der Techniker weiß auch über pearl Programm bescheid, wenn er morgen die Sache geregelt hat soll er dennoch bei Innomed noch rückerufen.

20.1.:

9 Uhr. Heute erscheint bei Stecken einer Patientenkarte auch im normalen GINA Programm über switch box die rote LED Anzeige beim Kartenleser und die Meldung:“Sie haben keine oder defekte Karte gesteckt“. Beim 2.Versuch geht es dann.

10Uhr 30 Herr Pirker von der Telekom meldet sich telephonisch und sagt, der richtige Techniker könne jetzt nicht vorbeikommen. Neuer Termin für Montag 23.1., 11 Uhr ausgemacht, ganz verlässlich, und er wird persönlich anwesend sein.

11 Uhr : Protokoll an Innomed und Sv gefaxt.