

Anhang 3 zu Anlage 1 – Support und Betrieb

Die AOK PLUS behält sich vor, den Betrieb des elPS und des RKS vorübergehend (z. B. aus Sicherheitsgründen) zu unterbrechen oder einzustellen.

1) Allgemeines

Zweck dieses Anhangs ist es, die Support- und Meldekettten zur Umsetzung des elmpfpass zusammenzufassen und allen Beteiligten eine strukturierte Übersicht aller Ansprechpartner bei Fragen zur Umsetzung und der Lösung von technischen Störungen in der IT-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen.

Vertragsärzte können Fragen zu den vertraglichen Rahmenbedingungen des Versorgungsmoduls elmpfpass stellen, technische Probleme melden oder Hilfestellungen zu weiteren Sachverhalten erhalten.

Versicherte der AOK PLUS können Fragen zur Teilnahme am Versorgungsmodul elmpfpass oder zum Inhalt ihres elmpfpasses stellen sowie technische Probleme melden.

Anbieter von Praxisverwaltungssystemen (PVS) oder von Impfmanagementsoftware können Nicht-IT-Fragen weitergeben oder im Rahmen ihrer Supportaufgaben weitere Folgefragen stellen.

Dieser Anhang untergliedert sich in mehrere Teile: dem vorliegenden Hauptdokument sowie den Teilen 1 und 2.

Das Hauptdokument enthält übergreifende und allgemeine Informationen zum Support- und Fehlermanagement im Zusammenhang mit dem elmpfpass sowie die Übersicht zu den entsprechenden Ansprechpartnern für Versicherte und den Verweis auf die Patienteninformation.

Teil 1 enthält Informationen zu den entsprechenden Ansprechpartnern für Vertragsärzte.
Teil 2 enthält Informationen zu den entsprechenden Ansprechpartnern für Anbieter von PVS oder von Impfmanagementsoftware.

2) Beteiligte am elmpfpass

Beteiligte im Kontext des Versorgungsmoduls elmpfpass sind:

- Versicherte der AOK PLUS
- Vertragsärzte
- AOK PLUS
- Element44 GmbH (beauftragter Dritter der AOK PLUS)
- Hersteller von PVS
- Service- und Vertriebspartner der PVS-Hersteller
- Hersteller von Impfmanagementsoftware
- Ansprechpartner der Kassenärztlichen Vereinigung Thüringen (KVT)

Die genannten Beteiligten wirken folgendermaßen zusammen (Abbildung 1):

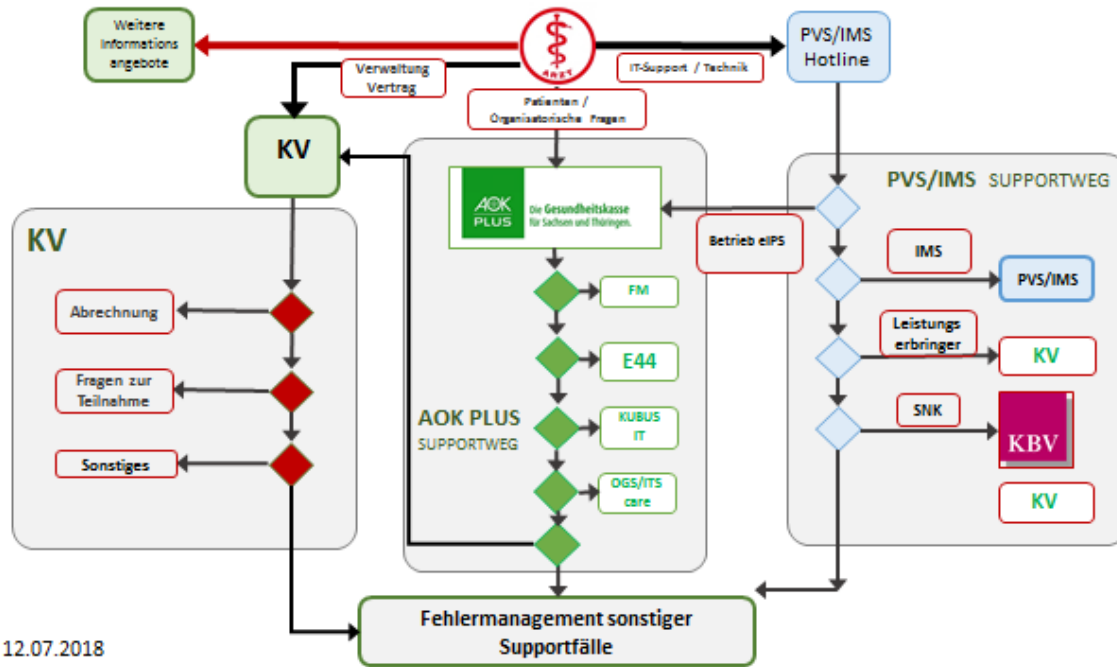


Abbildung 1: Supportwege und Ansprechpartner für Vertragsärzte

3) Ansprechpartner für AOK PLUS-Versicherte

Der folgende Abschnitt enthält eine Übersicht der Ansprechpartner für die Versicherten. Weitergehende Informationen sowie Antworten auf häufige Fragen zum elmpfpass sind in der Patienteninformation unter <https://plus.aok.de/inhalt/eimpfpass/> zu finden.

Fragestellung	Ansprechpartner
<p>Einschreibung in elmpfpass</p> <p>Für Fragen zur Einschreibung, Teilnahme und zum Widerruf der Teilnahme- und Einwilligungserklärung steht das Kundencenter der AOK PLUS zur Verfügung.</p>	<p>AOK PLUS</p> <p>Tel. 0800 1059000 bzw.</p> <p>https://plus.aok.de/kontakt/kontaktformular/</p> <p>Kontakt via Onlineportal (derzeit AOK PLUS Online-Filiale)</p>
<p>Fragen und Widersprüche zur Datenverarbeitung und deren Protokollierung durch die AOK PLUS</p> <p>z. B. Widerspruch zur Datenverarbeitung, Fragen zur Protokollierung von Daten im Zusammenhang mit der Verarbeitung der elmpfpässe auf dem elmpfpass-Server und RKS</p> <p>Keine inhaltliche Beratung zu konkreten elmpfpässen → hierfür sind die jeweils betreuenden Vertragsärzte zuständig!</p>	<p>Keine inhaltliche Beratung zu konkreten elmpfpässen → hierfür ist der jeweils betreuende Vertragsarzt zuständig.</p> <p>www.aok.de/plus/datenschutzrechte.de</p> <p>AOK PLUS, 01058 Dresden</p> <p>Datenschutz.AOK.PLUS@plus.aok.de</p>
<p>Inhaltliche Fragen zum elmpfpass</p> <p>Das gesetzliche Auskunftsrecht für alle im elmpfpass enthaltenen Informationen wird durch den gewählten Vertragsarzt sichergestellt. Bei Rückfragen zu den Angaben im elmpfpass ist daher der jeweilige Vertragsarzt zu kontaktieren.</p>	<p>Der jeweils den Versicherten betreuende Vertragsarzt.</p>
<p>Suche nach am elmpfpass teilnehmenden Vertragsärzten (nach Namen, Ort oder Postleitzahl)</p>	<p>AOK-Website <offen></p>
<p>Fragen zur Erstellung der Impfpfehlungen und Abrechnungsdaten sowie bei Nutzung des elmpfpasses ohne Arzt</p> <p>Fragen und Fehler im Onlineportal (derzeit die AOK PLUS Online-Filiale)</p>	<p>AOK PLUS</p> <p>Tel. 0800 1059000 bzw.</p> <p>https://plus.aok.de/kontakt/kontaktformular/</p> <p>Kontakt via Onlineportal</p>

4) Fehlermanagement sonstiger Supportfälle

Bei sonstigen Anfragen und Supportfällen, die den vorgenannten Ansprechpartnern nicht zuordenbar sind oder die korrekte Instanz keine zufriedenstellende Lösung finden konnte, erfolgt eine Meldung an die E-Mail-Adresse: plus@elmpfpass.support.

Fragestellung	Ansprechpartner
<p>Die AOK PLUS und die Element44 GmbH (beauftragter Dritter der AOK PLUS) haben Zugriff auf diese Mailadresse. Die Element44 GmbH wird die Fälle in Zusammenarbeit mit der AOK PLUS aufnehmen, bearbeiten und klären. Die qualifizierte Meldung sonstiger Supportfälle per E-Mail sollen zur zügigen Bearbeitung die folgenden Informationen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Name des Meldenden,▪ Kontaktmöglichkeit (Telefon, Fax, E-Mail),▪ Name des Betroffenen,▪ Kontaktmöglichkeit des Betroffenen (Telefon, Fax, Mail),▪ LANR (optional),▪ Kurzbeschreibung der Störung bzw. des Mangels,▪ mutmaßlich gestörte Systemkomponente,▪ aufgetreten/entdeckt am/um,▪ Reproduzierbarkeit,▪ mutmaßliche Klassifikation (betriebsverhindernd, betriebsbehindernd),▪ möglicher Verursacher und Ursache des Problems.	<p>plus@elmpfpass.support</p>

Teil 1

enthält folgende Übersichten:

CL-1. Ansprechpartner für Vertragsärzte

Fragestellung	Ansprechpartner
<p>elmpfpass-Teilnahme von Vertragsärzten</p> <p>Für inhaltliche Fragen z. B. zur Teilnahme am elmpfpass, zu den Teilnahmevoraussetzungen, zur Vertragsumsetzung, Abrechnungsfragen, Fragen zu Verordnungen etc. sind die Ansprechpartner der KVT zu den üblichen Geschäftszeiten verfügbar.</p> <p>Bei Fragen zum Anlegen der KV-Connect-Konten, zum KV-SafeNet* oder für Störungsmeldungen ist der EDV-Support für Mitglieder zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar.</p>	<p>Kassenärztliche Vereinigung Thüringen</p> <p>Tel. 03643 559 131 bzw.</p> <p>vertraege@kvt.de</p> <p>Bei Fragen zum Anlegen der KV-Connect-Konten oder zum KV-SafeNet* ist der EDV-Support für Mitglieder zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar.</p> <p>Telefonnummer für Störungsmeldungen:</p> <p>Tel. 03643 559 104 bzw.</p> <p>Zeiten für telefonische Erreichbarkeit: Mo.-Do. 09:00 - 15:00 Uhr Fr. 09:00 - 14:00 Uhr</p> <p>Störungsmeldungen sollen vorzugsweise per E-Mail (it@kvt.de) gesendet werden und folgende Informationen enthalten: Beschreibung, Zeitpunkt. bzw. Zeitraum, betroffene Systeme, Auswirkungen</p>

¹⁾ Bitte beachten Sie, dass KV-SafeNet nicht mit der Firma SafeNet, Inc., USA, in firmenmäßiger oder vertraglicher Verbindung steht.

Fragestellung	Ansprechpartner
<p>Patiententeilnahme am elmpfpass</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Allgemeine Fragen zur Einschreibung von Patienten 2) Anlage von Patienten auf dem Impfpassserver (IPS) 3) Datenbereitstellung auf IPS (Abrechnungsdaten) 4) Nachbestellung von Informationsmaterialien für Patienten <p>Die qualifizierte Meldung sollte zur zügigen Bearbeitung die folgenden Informationen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Name des Meldenden, ▪ Kontaktmöglichkeit (Telefon, Fax, E-Mail), ▪ eGK-Nummer bzw. Name des Versicherten, ▪ LANR (optional), ▪ Kurzbeschreibung der Störung bzw. des Mangels/Fehlercode, ▪ aufgetreten/entdeckt am/um, ▪ Reproduzierbarkeit 	<p>AOK PLUS</p> <p>Zu 1) bis 3): eimpfpass@plus.aok.de Tel. 0800 105900-0</p> <p>Zu 4): Fax 0800 105900-2269</p>
<p>Software (eIP-Infrastruktur)</p> <p>Erreichbarkeit des elmpfpass-Servers</p>	<p>Der Betriebsstatus der eIPS-Infrastruktur kann unter plus.elmpfpass-status.de eingesehen werden.</p>
<p>Software (elmpfpass-Modul in IMS/PVS)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Konkrete Fragen/Probleme bezüglich Funktionalitäten der Software 2) Probleme mit Zugang ins KV-SafeNet und mit KV-Connect 3) Probleme mit Erreichbarkeit des Impfpassservers 	<p>Support des jeweiligen PVS/IMS-Anbieters</p> <p>Dieser klärt zuvor, ob es sich um ein PVS/IMS-Problem oder ein übergeordnetes Problem handelt und setzt sich im Bedarfsfall selbstständig mit den hierfür zuständigen Ansprechpartnern in Verbindung.</p>

Teil 2

enthält folgende Übersichten:

CL-2. Ansprechpartner für Anbieter von Praxisverwaltungssystemen und deren Vertriebs- und Servicepartner sowie Impfmanagementsoftware

Fragestellung	Ansprechpartner
<p>Impfpass-Server Erreichbarkeit, technische Probleme</p> <p>Die qualifizierte Meldung soll zur zügigen Bearbeitung die folgenden Informationen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Name des Meldenden, ▪ Kontaktmöglichkeit (Telefon, Fax, E-Mail), ▪ Name des Betroffenen, ▪ Kontaktmöglichkeit des Betroffenen (Telefon, Fax, Mail), ▪ LANR (optional), ▪ Kurzbeschreibung der Störung bzw. des Mangels/Fehlercode, ▪ mutmaßlich gestörte Systemkomponente, ▪ aufgetreten/entdeckt am/um, ▪ Reproduzierbarkeit, ▪ mutmaßliche Klassifikation (betriebsverhindernd, betriebsbehindernd), ▪ möglicher Verursacher und Ursache des Problems. 	<p>Support der Element44 GmbH (beauftragter Dritter der AOK PLUS)</p> <p>plus@elmpfpass.support</p> <p>Der Betriebsstatus der eIPS-Infrastruktur kann unter plus.elmpfpass-status.de eingesehen werden.</p>
<p>Zugang zum KV SafeNet/ Telematikinfrastruktur</p>	<p>jeweiliger KV SafeNet-Provider/ TI-Provider</p>
<p>KV-Connect</p>	<p>Kassenärztliche Vereinigung Thüringen Tel. 03643 559 104</p>
<p>Teilnahme am elmpfpass</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Teilnahmevoraussetzungen, Teilnahmeverwaltung 2) vertragsspezifische Fragestellungen 3) Abrechnung 	<p>Kassenärztliche Vereinigung Thüringen</p> <p>vertraege@kvt.de Tel. 03643 559 131</p> <p>Alternativ: AOK PLUS eimpfpass@plus.aok.de Tel. 0800 1059000</p>

Fragestellung	Ansprechpartner
<p>Von der AOK PLUS auf dem elmpfpass-Server bereitgestellte Daten (Daten der teilnehmenden Vertragsärzte und Versicherten aus der Teilnehmerverwaltung und bereit gestellte Abrechnungsdaten)</p> <p>Anwendungsfälle betreffen v. a. organisatorische Rückfragen zum aktuellen Stand der von der AOK PLUS auf dem Server bereitgestellten Daten, wenn diese nicht dem erwarteten Zustand entsprechen, z. B.:</p> <p>Warum ist ein schon eingeschriebener Versicherter noch nicht auf dem Server angelegt? Wann wird er angelegt?</p> <p>Die qualifizierte Meldung soll zur zügigen Bearbeitung die folgenden Informationen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Name des Meldenden,▪ Kontaktmöglichkeit (Telefon, Fax, E-Mail),▪ Name des Betroffenen,▪ Kontaktmöglichkeit des Betroffenen (Telefon, Fax, Mail),▪ LANR (optional),▪ Kurzbeschreibung der Störung bzw. des Mangels/Fehlercode,▪ mutmaßlich gestörte Systemkomponente,▪ aufgetreten/entdeckt am/um,▪ Reproduzierbarkeit,▪ mutmaßliche Klassifikation (betriebsverhindernd, betriebsbehindernd),▪ möglicher Verursacher und Ursache des Problems.	<p>AOK PLUS eimpfpass@plus.aok.de Tel. 0800 1059000</p>