



# Die Angst des Landarztes vor dem eCard-Leser(tausch)

## Wenn der Arzt mit seinem IT-Problem auf der Strecke bleibt



Hausarzt-Partner

Damit einige Dinge klar gestellt sind: Ich bin nicht technophob, leide keineswegs an eCard-Paranoia, sehe EDV als Mittel zum Zweck, besser, schneller und umfassender über und mit Patienten und deren Probleme zu kommunizieren, zu dokumentieren, Qualität aus dem Praxisablauf zu generieren und Abrufbares abrufbar zu halten.

In einem Blog möchte ich ausführlich schildern, was der Tausch eines eCard-

Lesers (also der Tausch eines Hilfsmittels für ein Verwaltungshilfsmittel im Gesundheitssystem) einer österreichischen Kassenarztpraxis für Folgen haben kann. Zahlreiche Resonanzen aus meinem Umfeld zeigen mir, dass ich mit meinen Schwierigkeiten keineswegs auf weiter Flur alleine stehe.

### Schwierige „Normalprobleme“

Was ich aufzeigen möchte ist, dass an sich „normale Probleme“ wie sie typischerweise in jeder IT-Umgebung auch in größeren Unternehmen täglich geschehen, die dort allerdings von einem Stab qualifizierter, angestellter Mitarbeiter (IT-Fachleute) gelöst werden, in ärztlichen Kassenpraxen (Kleinstrukturen) zu operativem Desaster führen. Wir haben im Regelfall keine IT-Experten auf Abruf zur Verfügung,

was dazu führt, dass solche „Normalprobleme“ dem Kassenarzt (als Nicht-Experten auf diesem Gebiet) riesige Schwierigkeiten verursachen, zumal die Lösungskompetenz von scheinbar verantwortlichen(?) Fremdfirmen jeweils auf andere Fremdfirmen bzw. den Arzt selbst abgeschoben wird.

Der Arzt mit seinem IT-Problem bleibt auf der Strecke, kann die Fehlerursache und -eingrenzung selbst gar nicht weiter durchführen. Niemand ist mehr verantwortlich, und wenn das Problem irgendwann doch gelöst wird, geschieht es nicht ohne Hinweise darauf, dass es entweder kostenpflichtig ist (weil ursächlich nicht im entsprechenden Verantwortungsbereich) oder zumindest als „good will“-Hilfe anzusehen sein muss. Beides ist unerträglich, wenn es in einem Bereich passiert, den wir dem Grunde nach nicht benötigen, nie benötigt haben, und der nahezu ausschließ-

lich dem „System“ dient: eCard. Wie wird das bei ELGA sein?

### Chronologie der Ereignisse

#### NOVEMBER 2012

eCard Leser in Hauptordination gibt ständig Fehlermeldungen: „Patienten-eCard defekt“

#### Mittwoch, 21.11.

Telefonanruf eCard-Hotline: eCard-Leser wird geprüft, als fehlerhaft befunden, Tausch für 23.11., 12 Uhr vereinbart

#### Freitag, 23.11.

**12h02:** Techniker der Telekom vor Ort, will neben eCard-Leser auch GINA-Box und GINA-Router tauschen („zu alt“). Skepsis meinerseits wird zerstreut: „Um 14h30, wenn die Zweitordination beginnt, wird alles funktionieren.“  
**12h18:** eCard-Leser (neu) in der Hauptordination funktioniert nicht, der „Unberührte“ in der Zweitordination macht keine Probleme  
**12h22:** Meine Daten (IP-Adresse) waren auf dem Ausdruck der Telekom falsch eingetragen gewesen,

meine Aufmerksamkeit hat das Problem gelöst; Techniker macht sich daran, jetzt die beiden „alten“ Geräte zu tauschen, ich fahre Krankenbesuche.  
**13h30:** Techniker strahlt über beide Ohren, alle Tests liefen problemlos, es sollte jetzt alles funktionieren, er möchte sich verabschieden

**13h31:** Ich lasse den Techniker nicht weg, bevor nicht ein „Real-Time-Test“ mit dem Ordinationsprogramm gelaufen ist

**13h32:** Hauptordination funktioniert normal, „eCard-Leser neu“ macht keinerlei Probleme, eCard-Lese Zweitordination kann zwar „angepingt“ werden, ist aber im Ordinationsprogramm/GINA-Umgebung nicht vorhanden.  
**13h33:** Techniker beginnt zu telefonieren  
**13h35:** Ich beginne zu telefonieren  
**14h20:** Problem kann heute/jetzt nicht gelöst werden, Fehlerursache unbekannt – in meiner EDV???, Abfahrt in die Zweitordination, Ordination ohne eCard-Leser(!)

**Samstag, 24.11. – Wochenendbereitschaftsdienst**  
**10h00:** Telefonat mit eCard-Hotline  
**10h02:** Nächstes Telefonat eCard-Hotline  
**12h00:** Nächstes Telefonat eCard-Hotline, eCard-Leser aus Zweitordination in Hauptordination angesteckt – Tests  
**12h20:** Rückruf eCard-Hotline  
**13h00:** Nächster Rückruf eCard-Hotline: Techniker ist sicher: eCard-Leser ist defekt, Montag erfolgt Anruf, zu welchem Termin der Tausch vereinbart werden soll

**14h00 – 18h00:** Mehrere Mails an meinen privaten Netzwerktechniker, an mein Arztsoftwarehaus – Antworten erfolgen prompt, aus der Ferne ist die Ursache wohl nicht feststellbar, liegt aber am ehesten im Bereich der beiden getauschten Geräte (GINA-Box, GINA-Router), also im Bereich der Telekom  
**Sonntag, 25.11. – Wochenendbereitschaftsdienst**  
**12h00:** Erhalte Mail von einem „gutbekannten“ eCard-Insider: meine EDV-Konfiguration ist in dieser Art im Bereich der SVC (eCard-Gesellschaft) gar nicht vorgesehen, daher nicht zwingend unterstützt  
**12h01 – 24h00:** Ständiges Grübeln, was diese Aussage wohl für mich und meine Praxis bedeuten mag: Zweitordination zusperren?

**14h03:** Rückruf des Technikers: Nochmals aus der Ferne den GINA-Router umprogrammieren, bitte testen  
**14h04:** FUNKTIONIIIIERT!  
**Dienstag, 27.11.**  
Es fehlen meine Befunde (Arztbriefe, Facharztbefundberichte, Labor ...) in der digitalen Mailbox, diese ist leer – seit 4 Tagen!!!???

**Telefonat Befundübermittlungs-provider:** Ihr Befundübermittlungsserver hat sich am 23.11. „aufgehängt“; haben Sie zu dieser Zeit in der EDV etwas umprogrammiert?

**„Keine unbekannt Situation“**  
Der Allgemeinmediziner Michael Wendler hat in anderem Zusammenhang am 3.12. einen Leserkommentar in einem österreichischen Printmedium abgesetzt, dort meint er:  
„Allgemeinmedizin hat Konzepte: Wir Allgemeinmediziner könnten schon das Geforderte leisten, wenn man nicht ständig aus althergebrachtem ideologischen Brotneid Beschränkungen und belastende Regeln (...) erfinden würde. Die soeben geschilderte Situation ist ja nicht unbekannt, musste aber wieder einmal aus der Sicht einer handelnden Person geschildert werden.“

**Dem ist nichts hinzuzufügen. Außer der Bitte, meinen Blog (keine Fake → Reality): <http://ecardlerlebnis.blogspot.com> zu besuchen und dort eigene Kommentare und Erfahrungen zu hinterlassen.**



Autor: Dr. Christian Schwarz, Arzt für Allgemeinmedizin, IGMed