

MediPay®

Tjenestebeskrivelse for Brukersted

For brukersteder som benytter elektronisk pasientjournalsystem (EPJ)

Versjon: 3.5 / 31.5.24

Innhold

0	INNLEDNING	3
0.1	DEFINISJONER	3
1	MEDIPAY-TJENESTENE	4
1.1	BETALINGSKONSEPTET TIL MEDI PAY	4
1.2	KREDITERING	5
1.3	OPPGJØR OG RAPPORTERING	6
1.4	TILLEGGSTJENESTEN DELBETALINGSKONTO	7
1.5	FAKTURAHÅNDTERING/KUNDESTØTTE.....	8
1.6	ADMINISTRASJON	9

0 INNLEDNING

Dette dokumentet er tjenestebeskrivelse for MediPay. Målgruppe er brukersted (leger, fysioterapeuter, kiropraktorer, psykologer, tannleger etc. heretter kalt Behandlere) som tegner Rammeavtale med PayEx. MediPay er en betalingsløsning for helsesektoren og forutsetter at valgt leverandør av Journalsystem (EPJ) har implementert MediPay som betalingsløsning.

0.1 Definisjoner

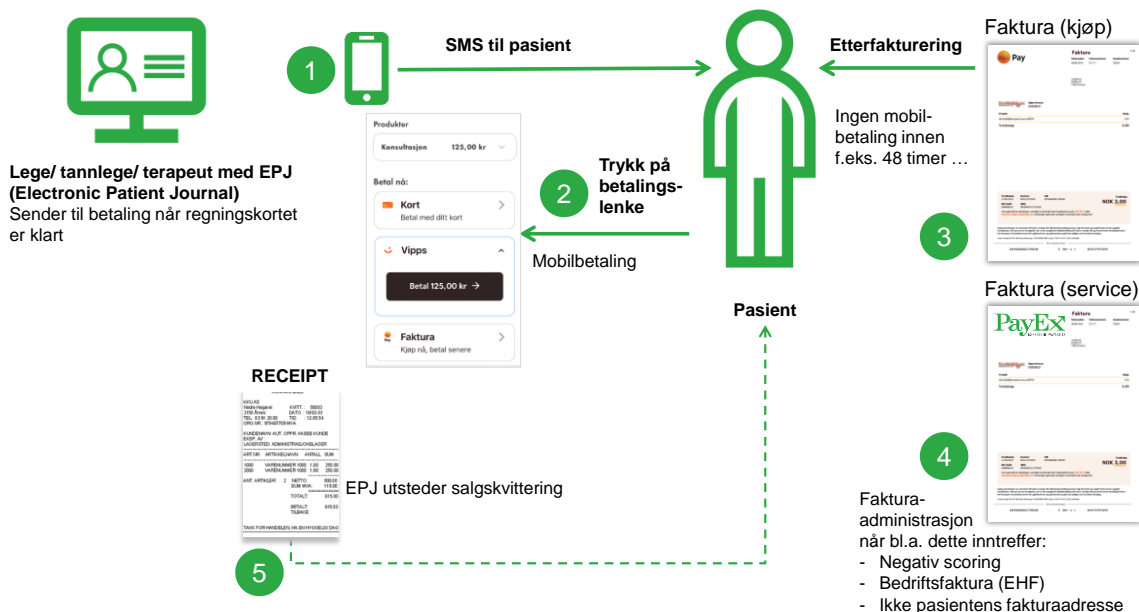
Term	Forklaring
Brukersted	Behandler eller klinikk, f.eks. lege, tannlege, fysioterapeut, kiropraktor og psykolog, som inngått avtale med PayEx.
Behandler	Personellet på et Brukersted (se Brukersted)
Mobilbetaling/ Betalingsmeny	Betalingsmenyen nås som regel fra mobilen og inneholder normalt flere betalingsmetoder, som betalingskort (Visa/Mastercard), faktura, Apple Pay og Vipps. Den er laget slik at det kan legges til nye betalingsmetoder etter hvert, om nye behov oppstår i markedet.
Journalsystem	Elektronisk pasientjournalsystem (EPJ). Leverandøren av dette er PayEx Systempartner.
MediPay	Betalingsløsning som består av bl.a. Mobilbetaling og Etterfakturering).
Faktura i betalingsmenyen	Fakturaløsningen som tilbys i Betalingsmenyen. Forutsetter vellykket kredittsjekk av Sluttbrukeren.
Etterfakturering	Faktura som utstedes dersom Sluttbrukeren ikke betaler via Betalingsmenyen innen tidsfristen. Ved vellykket scoring av Sluttbrukeren vil PayEx kjøpe transaksjonen. Ved negativ scoring utføres betalingen ved hjelp av Fakturaservice, se nedenfor*
Fakturaservice	Faktura der brukerstedet er utsteder og PayEx håndterer distribusjon, reskontroadministrasjon og innkreving, på oppdrag av Brukerstedet.
Sluttbruker	Pasient. Den som betaler for mottatt tjeneste fra Behandleren.
Systempartner	Systempartner til PayEx. Leverandøren av Journalsystemet (EPJ). Brukerstedet har inngått avtale med Systempartneren om bruk av deres Journalsystem.
Delbetalingskonto**	Dersom Sluttbrukeren søker om delbetaling og denne godkjennes, vil Sluttbrukeren få en Delbetalingskonto. Benyttes denne som betalingsmiddel, vil Sluttbrukeren gis mulighet til å kunne delbetale sin gjeld.

* forutsetter at Journalsystemet har implementert MediPay med Fakturaservice.

**forutsetter at Journalsystemet har implementert MediPay med tilleggstjenesten Delbetaling.

1 MEDI PAY-TJENESTENE

1.1 Betalingskonseptet til MediPay



MediPay gir Sluttbrukeren (pasienten) muligheten til å betale for helsetjenesten med mobilen sin, enten i Brukerstedets lokaler eller et annet sted. Dersom Sluttbrukeren ikke har betalt innen en definert frist, vil vedkommende motta en faktura.

Hovedprosessen er som følger:

1. Sluttbrukeren mottar en SMS som inneholder en kort beskrivelse og en lenke. Sluttbrukeren må klikke på lenken og fullføre betalingen (steg 2) innen fristen for å unngå å bli etterfakturert.
2. Mobilbetaling: Ved å trykke på lenken sendes Sluttbrukeren til en side med ordrebetalingsinformasjon og en Betalingsmeny. Orden vil vises som en generell tekst sammen med totalbeløpet. Det skal aldri komme frem sensitiv informasjon som gjelder selve ordren. P.t. kan følgende betalingsmetoder velges:
 - a. Betalingskort (debetkort eller kredittkort)
 - b. Faktura, som PayEx kjøper, forutsatt godkjent kredittsjekk.
 - c. Vipps
 - d. ApplePay

Merk: Betalingsmenyen er laget slik at det kan legges til nye betalingsmetoder etter hvert, om nye behov oppstår i markedet.

Brukerstedet vil motta oppgjør for betalingen noen få dager senere (oppgjør skjer i henhold til avtalt frekvens).

3. Hvis Sluttbrukeren ikke trykket på lenken i steg 2, eller av en annen grunn ikke fullførte mobilbetalingen innen fristen, vil Sluttbrukeren etterfaktureres. PayEx kjøper denne fordringen og betaler ut fakturaens verdi (inkl. fakturagebyr) til Brukerstedet ved neste

oppgjør. En forutsetning er at Sluttbrukeren blir godkjent i PayEx sin interne scoring. PayEx distribuerer fakturaen til Sluttbrukeren enten elektronisk (hvis mulig) eller på papir via tradisjonell post.

4. Dersom PayEx ikke kan kjøpe fordringen, skaper PayEx en faktura, som distribueres og administreres på oppdrag av Brukerstedet. Oppgjør skjer først etter at PayEx har mottatt innbetaling fra Sluttbrukeren. Brukerstedet kan hente ut en rapport over åpne betalinger i Fakturaservice i Brukerstedsportalen
5. Brukerstedet utsteder salgskvittering.

Dersom Sluttbrukeren ikke betaler innen betalingsfristen sender PayEx purring/ inkassovarsel. Betales heller ikke dette kravet, vil kravet sendes til inkasso og langtidsovervåking. Et unntak gjelder Sluttbrukere mellom 16 og 18 år, som vil motta faktura, men PayEx vil ikke sende den til inkasso.

PayEx tilbyr også direkte fakturering, altså at steget med mobilbetaling utelates. Dette kan benyttes for Sluttbrukere som ikke kan/ ønsker å betale med mobilen, eller til bedriftsfakturering. Bedriftsfakturaene kan distribueres elektronisk (EHF) hvis mottakeren har støtte for dette (er registrert i Peppol-registret). PayEx kjøper aldri bedriftsfakturaer.

Brukerstedet kan angi et fakturagebyr. Fakturagebyret legges til ordrebøpet ved fakturering, og fakturagebyret tilfaller Brukerstedet. I følgende tilfeller er det aktuelt med fakturagebyr:

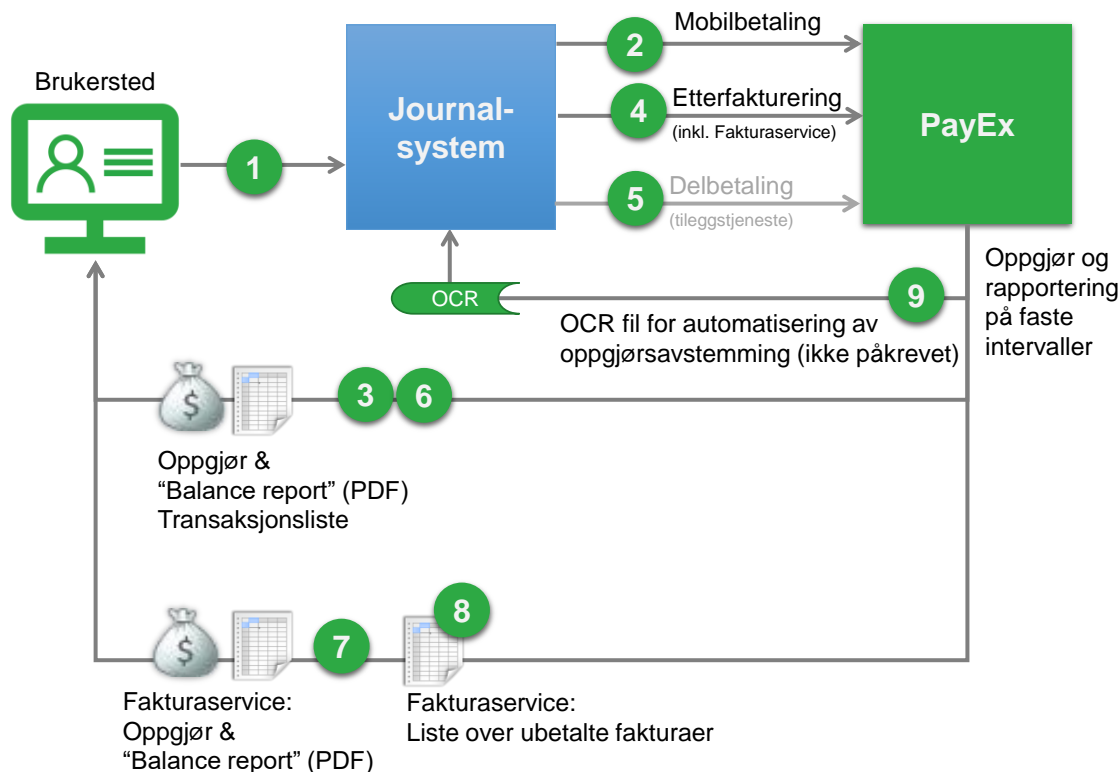
- Ved valg av faktura som betalingsalternativ i betalingsmenyen (mobilbetaling)
- Ved Etterfakturering der PayEx kjøper transaksjonen.
- Ved Etterfakturering der Brukerstedet eier fordringen, mens PayEx administrerer den.
- Ved bruk av direkte fakturering.

Det forutsettes at Systempartneren har implementert støtte for fakturagebyr mot PayEx i sitt Journalsystem. *MERK: Størrelsen på fakturagebyret må ikke stride mot Finansavtaleloven av 2023.*

1.2 Kreditering

Enkelte systempartnere har bygd inn støtte for krediteringer i sitt Journalsystem. Dersom dette er mulig, anbefaler vi å gjøre dette via Journalsystemet. Dersom manuell kreditering gjøres via PayEx administrasjonssystem, må også regningskortet oppdateres for at avstemmingen skal stemme. Det krediterte beløpet kommer til fratrukk på neste oppgjør fra PayEx.

1.3 Oppgjør og rapportering



Figuren over viser en oversikt over MediPay-prosessen med søkelys på oppgjør og rapportering.

Forklaring:

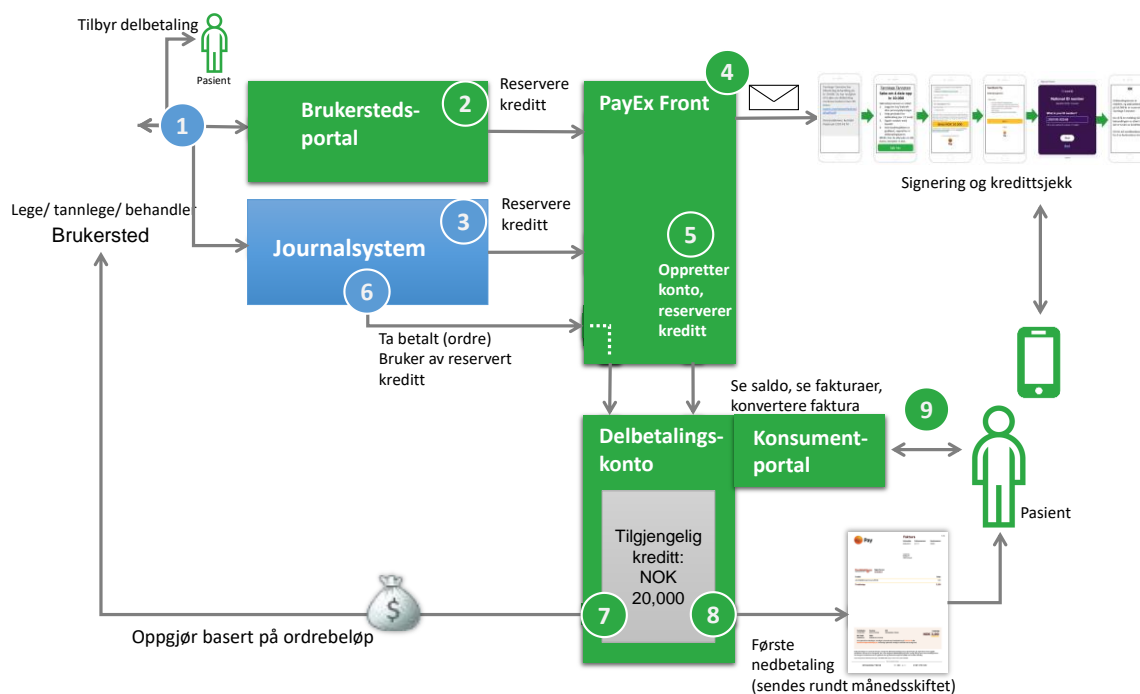
1. Brukerstedet oppdaterer regningskortet i Journalsystemet og velger mobil betaling. Ordren skapes og betalingstransaksjon initieres.
2. Sluttbrukeren mottar SMS, trykker på lenken og videresendes til landingssiden med Betalingsmeny for å bekrefte ordren og fullføre betalingen.
3. PayEx betaler ut oppgjør til Brukerstedet, som også mottar «Balance Report» og transaksjonsgrunnlag på e-post. Dersom betaling via Betalingsmenyen av ulike grunner ikke er fullført innen fristen, utføres Etterfakturering, der PayEx i normalt tilfellet kjøper transaksjonen.
4. Det er mulig å lage faktura direkte, enten som Etterfakturering (Sluttbrukeren scores og PayEx kjøper transaksjonen ved vellykket scoring), eller som Fakturaservice.
5. Delbetalingskonto (tilleggstjeneste), der kreditten allerede er reservert, skjer også direkte.
6. PayEx betaler ut oppgjør til Brukerstedet, som også mottar «Balance Report» og transaksjonsgrunnlag på e-post eller FTP. Merk at Faktura/Delbetalingskonto og betalingskort/ Vipps/ApplePay har separate oppgjør.
7. PayEx betaler ut oppgjør for Fakturaservice til Brukerstedet, som også mottar «Balance Report» og transaksjonsgrunnlag på e-post. Merk at det er separat oppgjør for Fakturaservice. Her eies klientmidlene av Brukerstedet. Oppgjør skjer ikke før PayEx har mottatt innbetaling fra Sluttbrukeren.
8. Fakturaservice: Brukerstedet vil få tilgang til en liste over utestående fakturaer.

- OCR-rapport for automatisering av oppgjørsavstemming. PayEx tilbyr rapport over alle transaksjonene fra oppgjøret på OCR-format (NETS' filformat). Alle transaksjonene kommer med KID (satt i Journalsystemet) og beløp.

Totalsummen som står i hver «Balance report» vil tilsvare oppgjøret som er kommet til bankkonto for utbetaling.

1.4 Tilleggstjenesten Delbetalingskonto

Dette gjelder kun Brukersteder som ønsker å tilby delbetaling til sine Sluttbrukere. Delbetaling er en tilleggstjeneste og ikke en del av standardpakken til MediPay.



Behandleren ønsker å sikre at en dyr behandling kan betales av Sluttbrukeren (pasienten). Dette kan gjøres ved å bruke reservasjon i tjenesten Delbetalingskonto. I forkant av behandlingen tilbys delbetaling, og hvis Sluttbrukeren ønsker dette, startes en onboardings-prosess som avslutter med at kostnaden for behandlingen reserveres, dersom Sluttbrukeren er kredittverdig. Beløpet er reservert i lengre tid, og Behandleren vil da benytte reservert kreditt i etterkant av selve behandlingen.

Det er også mulig å legge opp et løp av flere behandlinger der kostnaden trekkes fra reservert kreditt.

Mer detaljert beskrivelse av den tekniske skissen over:

- Behandleren tilbyr Sluttbrukeren mulighet for å delbetale den planlagte behandlingen. Sluttbrukeren aksepterer dette, og legen starter med reservasjon av kreditt.

2. Case 1: Journalsystemet har ikke implementert søknad/reservasjon av kreditt. Behandleren kan initiere dette fra brukerstedsportalen.
3. Case 2: Journalsystemet har støtte for å sjekke tilgjengelig kreditt. Behandleren iverksetter dette, som inkluderer søknad om Delbetalingskonto om det trengs.
4. PayEx sender ut SMS til Sluttbrukeren, med informasjon om Delbetalingskonto og betalingslenke. Dersom Sluttbrukeren allerede har Delbetalingskonto med tilgjengelig kreditt, benyttes denne (verifiserer med BankID). Ellers vil Sluttbrukeren gjennomgå en søknadsprosess med digital signering (BankID) og kredittsjekk. Alt dette skjer via mobilen. Lenken er aktiv en tid (f.eks. 48 timer).
5. Fantes ikke Delbetalingskonto fra tidligere, opprettes denne. Ønsket kredittbeløp reserveres. Reservasjonen varer lenge (normalt maks 90 dager). Sluttbrukeren betaler ikke ned på kreditten så lenge den kun er reservert.
6. Fra journalsystemet oppretter Behandleren ordre som betales ved å trekke fra reservert kreditt. Dette kan gjøres med flere ordrer, f.eks. dersom en behandling består av flere del-behandlinger som ikke skjer på samme tid.
7. Brukerstedet mottar oppgjør så snart en ordre er trukket fra reservert kreditt. Oppgjøret vil være summen av alle ordrer i oppgjørsperioden (f.eks. ukentlig).
8. Sluttbrukeren mottar første faktura rundt neste månedsskifte etter at en ordre har gjort bruk av reservert kreditt. Fakturaen vil ha et minimumsbeløp å betale. Det vil være mulig å innbetale mer, hvis ønskelig.
9. Sluttbrukeren kan gå inn på konsumentportalen for å se total gjeld, ubetalte fakturaer og fakturahistorikk.

1.5 Fakturahåndtering/kundestøtte

PayEx Customer Operations (PayEx CO) vil administrere fordringer og reklamasjoner i fakturasystemet. Normalt tar Sluttbrukeren kontakt med Brukerstedet dersom vedkommende ønsker å reklamere på noe.

Samtidig kan også PayEx CO ta imot og administrere forespørsler om reklamasjon fra Sluttbrukeren. PayEx vil kontakte Brukerstedet med informasjon om reklamasjonen. Hvis det oppstår tvist om reklamasjonen, vil brukerstedet drive prosessen mot pasienten videre.

Kreditering av ordre utføres normalt av Brukerstedet. Ønsker Brukerstedet å betale hele eller deler av ordrebøpet tilbake til Sluttbrukeren, kan dette gjøres enten ved å bruke krediteringsmulighetene i Journalsystemet eller ved å logge seg på PayEx' admin-system. PayEx CO kan også gjøre dette på kommando fra Brukerstedet. PayEx CO kan etter egen vurdering kreditere fakturagebyret dersom Sluttbrukeren har tatt kontakt om dette, med mindre Brukerstedet gir eksplisitt beskjed om at dette ikke skal gjøres.

Brukerstedet kan kontakte PayEx CO dersom et krav som er gått til inkasso, ønskes stoppet eller slettet.

PayEx CO kan også gjøre en vurdering av om reklamasjonen er et forsøk på svindel og eventuelt treffe de nødvendige tiltak.

Kontaktinfo:

Kundesupport for Brukersted	Telefon: 22036110 (medipaysupport@payex.com)
Kundesupport for Sluttbruker (Pasient)	Telefon: 22036170 (kundeservice@swedbankpay.no)

1.6 Administrasjon

PayEx tilbyr online administrasjon, der Brukerstedets administrator(er) kan hente opp og se på transaksjoner og bl.a. gjøre manuelle reverseringer (krediteringer) av transaksjoner. Etter at avtale er signert, settes Brukerstedet opp på PayEx, og i den forbindelse sendes en bruker-id (administrators e-postadresse) og et engangspassord. Ved første gangs pålogging settes det permanente passordet.

<https://evc.payex.com/PxsCamLogin>

Se mer informasjon om dette i rutinedokumentet.