

MediPay® 3.0

# Tjenestebeskrivelse for brukersted

For brukersteder som benytter elektronisk pasientjournalssystem (EPJ)

Versjon: 2.6 / 24.11.20

# Innhold

<b>0</b>	<b>ENDRINGSLOGG</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>INNLEDNING</b>	<b>4</b>
1.1	DEFINISJONER	4
1.2	OVERSIKT OVER TJENESTER	4
<b>2</b>	<b>MEDI-PAY-TJENESTENE</b>	<b>5</b>
2.1	BETALINGSKONSEPTET TIL MEDI-PAY	5
2.2	FAKTURERING OG ETTERFAKTURERING (FALLBACK-FAKTURA)	7
2.2.1	ANDRE FAKTURERINGSMULIGHETER	8
2.2.2	FAKTURAGEBYR	8
2.2.3	FORSKJELLEN MELLOM «FAKTURA FOR CHECKOUT» OG «ETTERFAKTURERING» (FALLBACK-FAKTURA)	9
2.3	TJENESTEN FAKTURASERVICE	9
2.3.1	FAKTURASERVICE SOM EN INTEGRERT DEL AV ETTERFAKTURERING I MEDI-PAY	10
2.4	OPPGJØR OG RAPPORTERING	10
2.5	FAKTURAHÅNTERING/ KUNDESTØTTE	11
2.6	ADMINISTRASJON	12
2.7	KREDITERING	12
2.8	BETALING VED HJELP AV TERMINAL (POS)	12

## 0 ENDRINGSLOGG

Dato	Sign.	Beskrivelse
1.4.19	Jonff	2.1: Opprettet dokumentet, basert på tjenestebeskrivelse for spesifikk EPJ (v 2.0). Denne tjenestebeskrivelsen er generell, uavhengig av EPJ.
2.7.19	Jonff	2.2: Justeringer på innledningen
12.8.19	Jonff	2.3: Dokumentert støtte for fakturering av mindreårige mellom 16-18 år. Satt i produksjon og gjort tilgjengelig fra 12.8.19
20.4-27.4.20	Jonff	2.4: Oppgradert dokumentet til MediPay 3.0. Byttet ut skisser og omfattende endring av tekst. Til kvalitetsikring
6.5.20	Jonff	2.5: Mindre justeringer. Dokument ferdig.
24.11.20	Jonff	2.6: Tydeliggjort at EPJ er ansvarlig for å utstede kvittering etter godkjent kjøp

# 1 INNLEDNING

Dette dokumentet er tjenestebeskrivelse for MediPay. Målgruppe er brukersted (leger, fysioterapeuter, kiropraktorer, psykologer, tannleger etc. heretter kalt behandlere) som tegner brukerstedsavtale/ innløseravtale etc. med PayEx. MediPay er en betalingsløsning for helsesektoren og forutsetter at valgt EPJ-leverandør har implementert MediPay som betalingsløsning.

## 1.1 Definisjoner

Term	Forklaring
<b>Brukersted</b>	Behandler med selvstendig regnskap. En klinikk kan bestå av flere behandlere, og har disse egne regnskaper, skal hver av dem inngå MediPay-avtale med PayEx.
<b>Checkout</b>	PayEx Checkout er et nett-basert betalingsgrensesnitt. Tilbyr som regel flere betalingsmidler, som betalingskort (Visa/Mastercard), faktura og Vipps.
<b>EPJ-system</b>	Elektronisk pasientjournalssystem.
<b>MediPay</b>	Betalingsløsning fra PayEx som består av Checkout og fallback-faktura (for etterfakturering). Terminal kan bestilles i tillegg. Brukerstedet inngår avtale med PayEx om bruk av MediPay.
<b>Faktura for Checkout</b>	Fakturaløsningen som tilbys i Checkout. Forutsetter vellykket kredittsjekk av sluttbrukeren.
<b>Etterfakturering (fallback-faktura)</b>	Faktura som genereres dersom sluttbrukeren ikke betaler via Checkout innen tidsfristen. Ved vellykket scoring av sluttbrukeren vil PayEx kjøpe transaksjonen
<b>Fakturaservice</b>	Faktura der brukerstedet er utsteder og PayEx administrerer innkrevingen
<b>Sluttbruker</b>	Pasient. Den som betaler for mottatt tjeneste fra behandleren.
<b>Systempartner</b>	Systempartner til PayEx. Leverandøren av EPJ-systemet. Brukerstedet har inngått avtale med systempartneren om bruk av deres EPJ-system.
<b>PayEx vs. Swedbank Pay</b>	PayEx eies av Swedbank. Swedbank Pay er brand som benyttes i forbindelse med betaling og fakturering (ved kjøp av transaksjon).

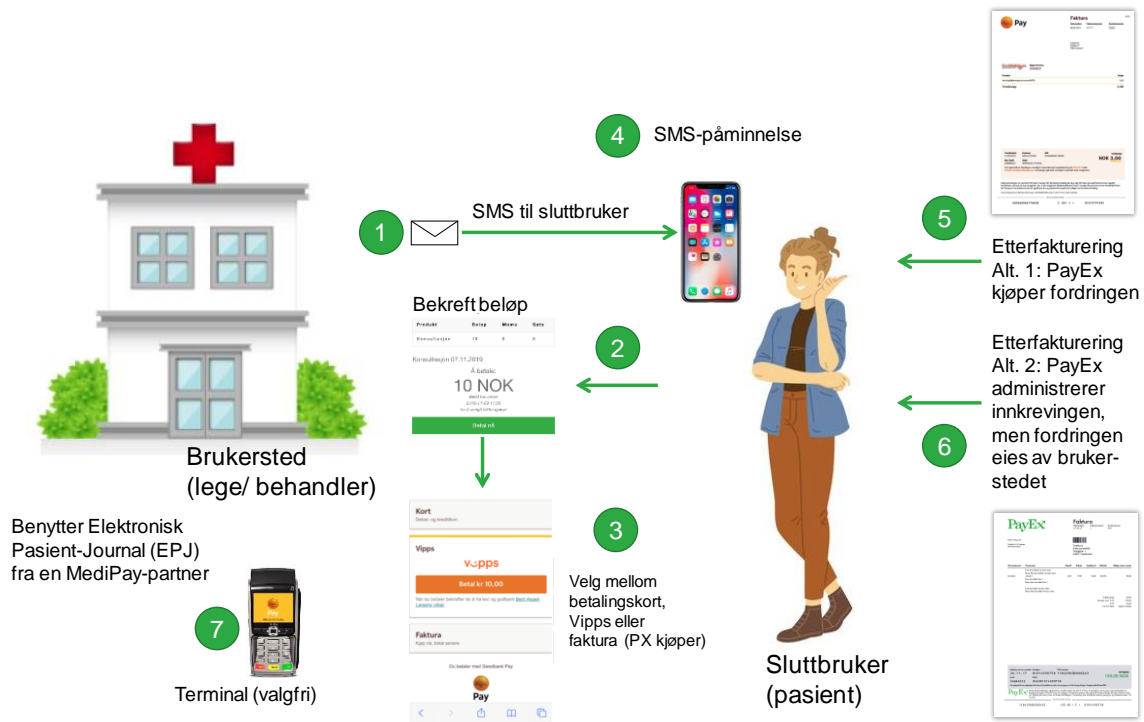
## 1.2 Oversikt over tjenester

De viktigste tjenestene MediPay dekker er:

1. Betaling med Checkout i Norge (Kortbetaling, Faktura og Vipps). I «Faktura for Checkout» kjøper Swedbank Pay transaksjonen.
2. Etterfakturering (fallback-faktura)
  - a) Ved bruk av Faktura. PayEx kjøper transaksjonen og håndterer alt rundt innkreving etc.
  - b) Ved bruk av Fakturaservice. Brukerstedet eier fordringen, mens PayEx utfører og administrerer innkrevingen.
3. Fakturaservice som selvstendig tjeneste. Brukerstedet eier fordringen, mens PayEx utfører og administrerer innkrevingen.
4. Betaling med POS-terminal (valgfri).

## 2 MEDI-PAY-TJENESTENE

### 2.1 Betalingskonseptet til MediPay



MediPay gir sluttbrukeren (pasienten) muligheten til å betale for helsetjenesten med mobilen sin, enten i lokalene eller et annet sted. Dersom sluttbrukeren ikke har betalt innen en definert frist (normalt 48 timer), vil vedkommende motta en faktura («Fallback-faktura»).

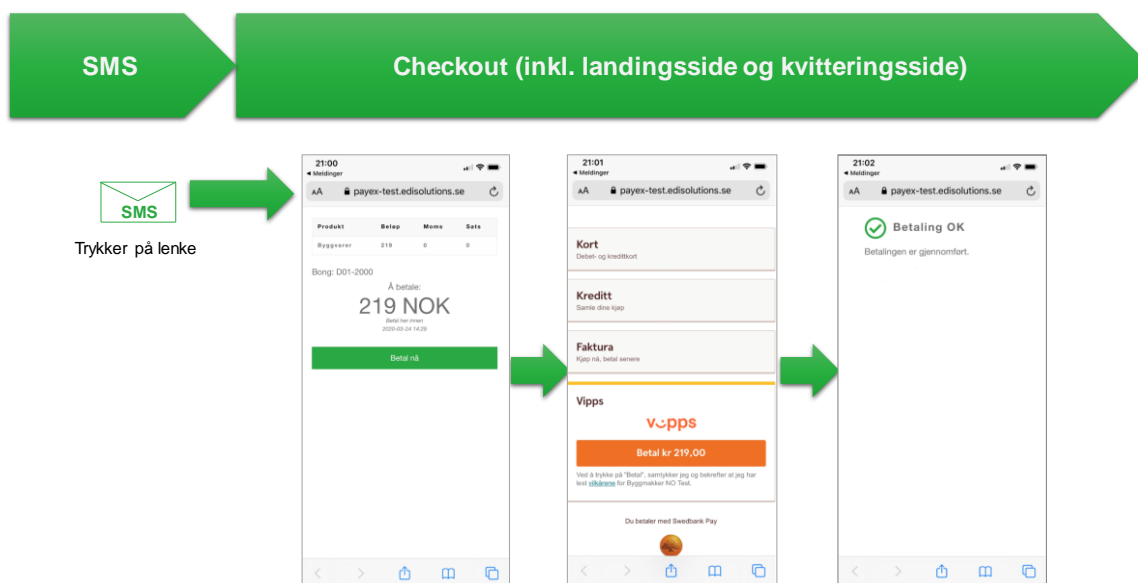
Hovedprosessen er som følger:

1. Sluttbrukeren mottar en SMS som inneholder en kort beskrivelse og en lenke. Sluttbrukeren må klikke på lenken og fullføre betalingen (steg 3) innen fristen for å unngå å bli etterfakturert (motta «Fallback-faktura»).
2. Ved å trykke på lenken sendes sluttbrukeren til en side der ordrebøpet bekreftes før betalingsmiddel velges og betaling utføres. Orden vil vises som en generell tekst sammen med totalbeløpet. Det skal aldri fremkomme sensitiv informasjon vedrørende selve orden.
3. Sluttbrukeren sendes til betalingsmenyen. Følgende betalingsmetoder kan velges:
  - a. Betalingskort (debetkort eller kredittkort)
  - b. Faktura, hvor PayEx (Swedbank Pay) kjøper transaksjonen med det samme
  - c. Vipps

Merk: Checkout er laget slik at det kan legges til nye betalingsmetoder etter hvert som dette markedet endrer seg.

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

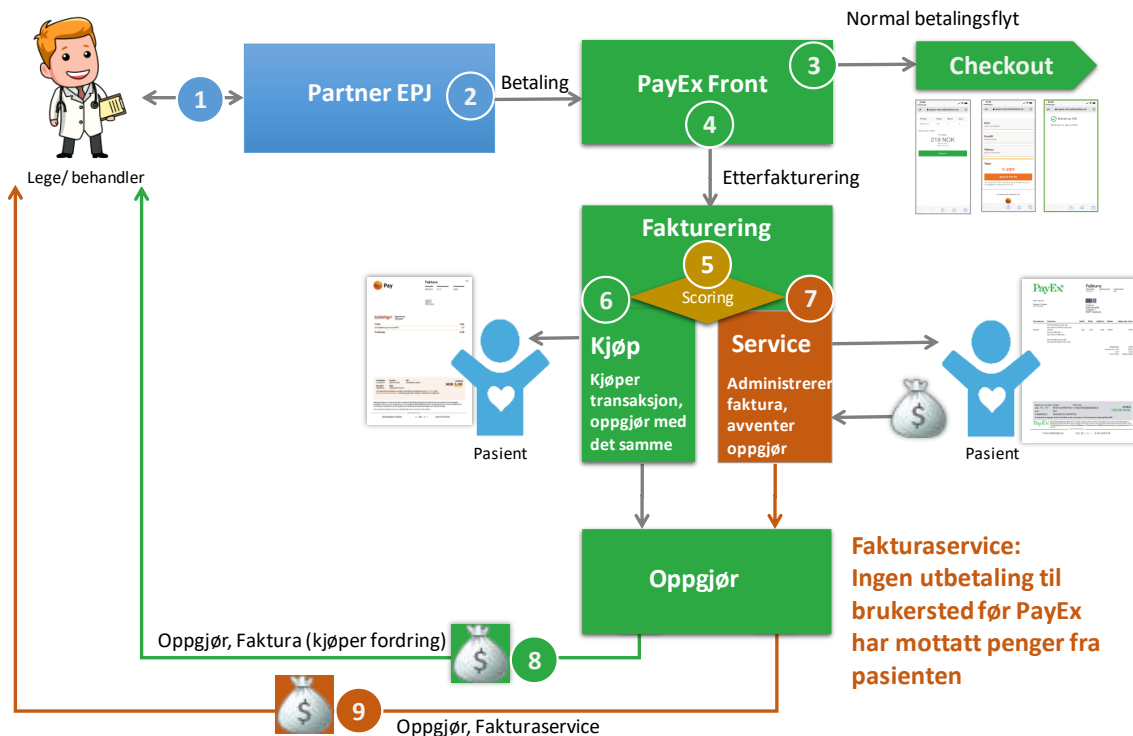
4. Noen få timer før tidsfristen for Checkout-betaling går ut, sendes en påminnelse på SMS om å betale med Checkout. Vi forutsetter støtte for dette hos systempartneren (EPJ-leverandøren).
5. Hvis sluttbrukeren ikke trykket på lenken i steg 3, eller av en annen grunn ikke fullførte Checkout-betalingen innen normalt 48 timer, vil sluttbrukeren bli etterfakturert (motta Fallback-faktura). PayEx (Swedbank Pay) kjøper denne transaksjonen og betaler ut fakturaens verdi (inkl. fakturagebyr) til brukerstedet ved neste oppgjør. En forutsetning er at sluttbrukeren får godkjent kreditt-scoring.
6. Dersom PayEx ikke kan kjøpe transaksjonen, beholder brukerstedet fordringen, mens PayEx lager en faktura og administrerer innkrevingen.
7. Sluttbrukeren kan velge å betale med frittstående POS-terminal. Prosessen rundt POS-terminal er isolert og ikke relevant for de neste punktene. Se i stedet et eget delkapittel rundt terminal-betaling lenger ned i dette dokumentet.



Figuren over viser et eksempel på de ulike dialogene som vises gjennom betalingsprosessen. Dialogene kan variere i design og innhold, bortsett fra innholdet i selve betalingsmenyen. Ved initiering av Checkout-dialogen, mottar PayEx personnummer, e-postadresse, navn og adresse, samt betalingsinformasjon. Når sluttbrukeren har fått betalings-bekreftelse, er ordren reservert («authorize»). Rett etterpå blir den bekreftet («capture»). I dette øyeblikket er betalingen komplett. Valgte sluttbrukeren Faktura som betalingsmiddel, kjøper PayEx (Swedbank Pay) transaksjonen på dette tidspunktet.

**MERK:** Det er EPJ som er ansvarlig for å utstede kvittering til pasienten i etterkant av kjøpet.

## 2.2 Fakturering og etterfakturering (fallback-faktura)



I MediPay 3.0 vil PayEx alltid håndtere betalingen så lenge det finnes nok informasjon om pasienten på mottatt transaksjon. For personer vil PayEx gjøre en kredittscoring av vedkommende for å se om PayEx kan kjøpe transaksjonen. I motsatt fall havner transaksjonen i Fakturaservice, der PayEx administrerer fakturaen på vegne av brukersteder. Alle bedriftsfakturaer vil havne i Fakturaservice (se nærmere beskrivelse av Fakturaservice i egen seksjon). Hovedmålet med denne funksjonaliteten er å avlaste brukerstedet for administrative oppgaver rundt betaling, for alle typer pasienter og bedrifter.

Mer detaljert beskrivelse av den tekniske skissen over:

1. Lege eller behandler kommuniserer med journalsystemet (EPJ) som leveres av en partner som er integrert med MediPay
2. Partnerens EPJ sender inn betalingstransaksjonen til PayEx' frontsystem
3. PayEx sender ut SMS med informasjon og lenke til pasienten. Normalt vil pasienten klikke på lenken og betale med mobil Checkout.
4. Dersom betalingen via Checkout ikke er utført innen to døgn, deaktiveres lenken, og ordren går til etterfakturering (fallback-faktura)
5. PayEx vil gjøre en kredittscoring av pasienten for å se om PayEx skal kjøpe fordringen eller om brukerstedet fremdeles skal eie fordringen og la PayEx administrere innkrevingen.
6. PayEx (Swedbank Pay) kjøper fordringen. Her vil oppgjør skje med det samme (dvs. neste planlagte oppgjørsdag). Dette oppgjøret skjer samtidig som oppgjøret fra betalingskort og Vipps. Pasienten mottar faktura fra Swedbank Pay.
7. PayEx kjøper ikke fordringen, men administrerer den (brukerstedet eier fordringen). Pasienten mottar faktura fra PayEx. Oppgjør skjer først etter at PayEx har mottatt

innbetaling fra pasienten. Brukerstedet kan hente ut en rapport over åpne betalinger i Fakturaservice

8. Oppgjør for faktura der PayEx kjøper fordringen
9. Separat oppgjør for faktura der PayEx administrerer fordringen på vegne av brukerstedet.

Disse vil alltid gå til Fakturaservice («service»):

- Faktura til bedrifter
- Faktura med «Annen betaler», dvs. person (evt. bedrift) som ikke er den som mottok konsultasjonen/ behandlingen
- Faktura til personer uten registrert personnummer
- Faktura til mindreårige under 16 år. Her vil fakturaen stiles til vedkommende sine foresatte
- Fakturaer med beløp over NOK 3000

Fakturadistribusjon:

- Faktura distribueres primært på e-post. Ved manglende eller ugyldig e-postadresse, distribueres fakturaen på papir:
  - Hvis PayEx kjøper transaksjonen, sendes fakturaen til folkeregistrert adresse.
  - Hvis PayEx kun administrerer (brukerstedet eier fordringen), sendes fakturaen til adressen som står i journalsystemet
- Purring/ inkassovarsel distribueres alltid på papir til folkeregistrert adresse.
- Inkasso-korrespondanse skjer enten til folkeregistrert adresse eller via Digipost.
- Bedriftsfakturaer *kan* sendes elektronisk (EHF-faktura) dersom dette er angitt fra EPJ-systemet. Det forutsettes av systempartneren har støtte for å angi dette.

### **2.2.1 Andre faktureringsmuligheter**

Det er mulig å sende ordren rett til fakturering, dersom det ikke er ønskelig å ta betalt via Checkout. Et eksempel er bedriftsfakturering. Det forutsetter at partneren har integrert denne funksjonaliteten i sitt EPJ

Det er mulig å sette at en ordre alltid skal faktureres med Fakturaservice. Da vil fordringen aldri kjøpes, men kun administreres av PayEx. For eksempel kan dette være nyttig i forbindelse med fakturering av mer kostbare tjenester (f.eks. kurs) der det ikke er nødvendig å få oppgjør raskt. Det forutsetter at systempartneren har integrert denne funksjonaliteten i sitt EPJ.

### **2.2.2 Fakturagebyr**

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 Checkout.
- Ved etterfakturering der PayEx kjøper transaksjonen.
- Ved etterfakturering der brukerstedet eier fordringen, mens PayEx administrerer den.
- Ved bruk av Fakturaservice som separat tjeneste (PayEx kjøper ikke, kun håndterer kravet). Her forutsettes det at systempartneren har støtte for denne funksjonen.

Det forutsettes at systempartneren har implementert støtte for fakturagebyr mot PayEx i sin EPJ.



### 2.2.3 Forskjellen mellom «Faktura for Checkout» og «Etterfakturerings» (Fallback-faktura)

I MediPay benyttes PayEx Faktura i to scenarier:

- I forbindelse med betaling gjennom Checkout (en av betalingsmetodene)
- Til etterfakturerings (fallback-faktura)

Faktura for Checkout er et av valgene i betalingsmenyen. Det gjøres en ekstern kredittsjekk av sluttbrukeren (pasienten), basert på pasientens personnummer. Godkjennes kredittsjekken, kjøper PayEx transaksjonen. Brukerstedet får oppgjør med det samme (dvs. ved neste utbetaling ihht. avtalt intervall), mens PayEx lager en faktura og håndterer innkrevingen. PayEx eier denne fordringen og står som utsteder av fakturaen, mens brukerstedet står som referanse.

PayEx kan også kjøpe transaksjonen ved etterfakturerings (fallback-faktura). Dersom sluttbrukeren av ulike årsaker ikke har betalt via Checkout, vil betalingen gå til etterfakturerings etter 48 timer. Når etterfakturerings skjer, stenges muligheten for å betale med Checkout. PayEx vil da gjennomføre en scoring av sluttbrukeren (normalt en enklere kontroll enn en kredittsjekk). Ved godkjent scoring vil PayEx kjøpe denne fordringen og utstede fakturaen.

Prinsippet for vellykket scoring er at sluttbrukeren ikke har gjentakende mislighold av betalinger til PayEx. Spesielt vektlegger vi om betalingene har havnet i inkasso. PayEx kan justere på scoring-parameterne over tid, basert på empiriske data.

Dersom PayEx ikke kjøper transaksjonen, vil vi likevel håndtere betalingen. Da genereres det en faktura der brukerstedet står som utsteder, mens PayEx administrerer innkrevingen med purring/inkassovarsel og inkasso.

## 2.3 Tjenesten Fakturaservice

Brukerstedet eier denne fordringen, mens PayEx administrerer hele innkrevingsprosessen. Oppgjør skjer ikke før sluttbrukeren har betalt fakturaen.



Figuren ovenfor viser innkrevingsprosessen for fakturaer som PayEx håndterer. Oppgjør til brukerstedet skjer først etter at sluttbrukeren har betalt fakturaen.

Dette er fristene PayEx opererer etter:

- En faktura sendes ut den 1.9 og forfaller 15.9, altså med 14 dagers betalingsfrist
- Inkassovarsel sendes ut den 3.10 og forfaller 17.10, med 14 dagers betalingsfrist
- Perioden mellom fakturaforfall og utsendelse av inkassovarsel er på 18 dager
- Fakturaen går deretter over til inkasso den 22.10, altså 5 dager etter at inkassovarselet har forfalt.

Hvis sluttbrukeren ikke betaler fakturaen innen fristen (14 dager etter fakturadato), sendes det ut purring/ inkassovarsel. Dette sendes alltid til sluttbrukerens folkeregistrerte adresse. Purregebyr og forsinkelsesrente legges til fakturaen. Sluttbrukeren får nye 14 dager på seg til å betale.

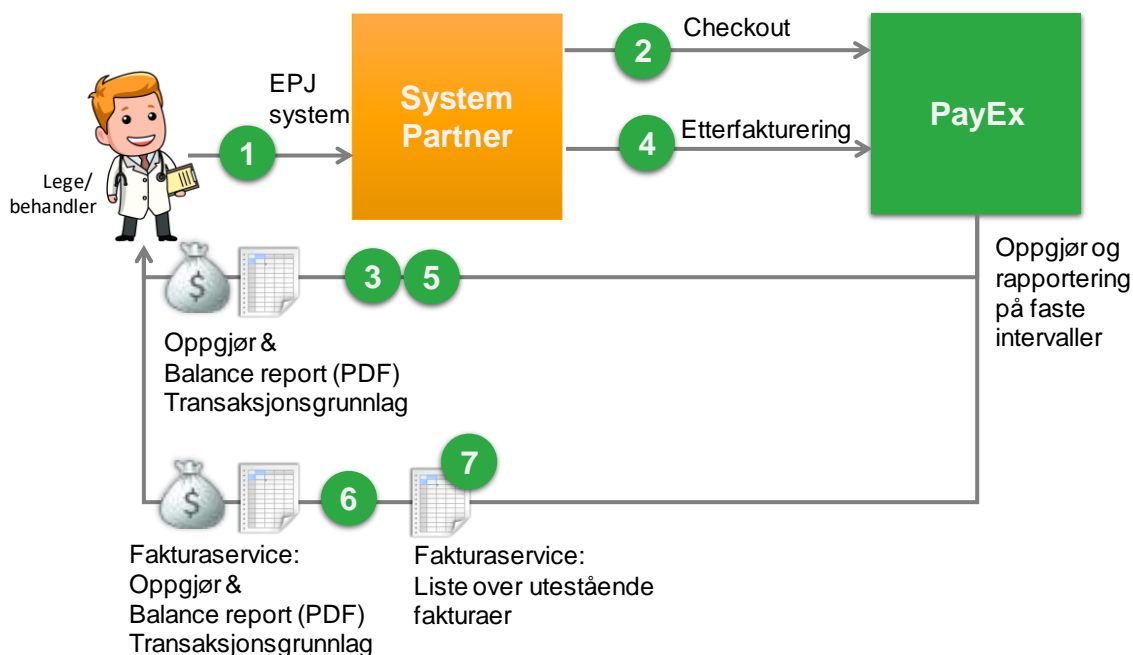
Dersom sluttbrukeren ikke betaler purringen innen angitt frist, sendes fordringen til inkasso 5 dager etter forfall. Da vil purregebyret erstattes av et inkassogebyr. I tillegg kommer forsinkelsesrente. Fordringen vil være i inkasso-systemet frem til sluttkunden betaler. I tillegg får vedkommende en betalingsanmerkning som vil komme frem dersom han/hun f.eks. søker om lån, ønsker å bytte strømleverandør eller mobilabonnement etc. Betalingsanmerkningen vil forsvinne når sluttbrukeren gjør opp for kravet.

### 2.3.1 Fakturaservice som en integrert del av etterfakturerings i MediPay

Dersom PayEx ikke kjøper fordringen ved etterfakturerings (fallback-faktura), vil PayEx lage en faktura der brukerstedet står som utsteder. Dette gjøres ved å benytte Fakturaservice. For brukerstedet vil dette skje sømløst, uten ytterligere innsats fra brukerstedet.

Imidlertid vil brukerstedet måtte forholde seg til at disse fordringene må bokføres som utestående fordringer. PayEx tilbyr derfor en rapport som viser utestående fordringer til enhver tid.

## 2.4 Oppgjør og rapportering



Figuren over viser en oversikt over prosessen rundt Checkout-betaling og etterfakturerings (fallback-faktura) med fokus på oppgjør og rapportering.

Forklaring:

1. Behandleren oppdaterer regningskortet i EPJ-systemet og velger mobil betaling. Ordren skapes og betalingstransaksjon initieres.

2. Sluttbrukeren mottar SMS, trykker på lenken og videresendes til landingssiden med Checkout for å bekrefte ordren og fullføre betalingen.
3. PayEx betaler ut oppgjør til behandleren, som også mottar «Balance Report» og transaksjonsgrunnlag på e-post. Dersom betaling via Checkout av ulike grunner ikke er fullført innen fristen, utfører PayEx etterfakturerings, der PayEx i normaltilfellet kjøper transaksjonen.
4. Det er mulig å generere faktura direkte, enten som etterfakturerings (sluttbrukeren scores og PayEx kjøper transaksjonen ved vellykket scoring), eller som Fakturaservice.
5. PayEx betaler ut oppgjør til behandleren, som også mottar «Balance Report» og transaksjonsgrunnlag på e-post. Merk at Faktura og betalingskort/ Vipps har separate oppgjør.
6. PayEx betaler ut oppgjør for Fakturaservice til behandleren, 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.
7. Fakturaservice: Brukerstedet vil få tilgang til en liste over utestående fakturaer.

POS terminal er valgfritt og presenteres i et separat underkapittel.

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

## 2.5 Fakturahåndtering/ kundestøtte

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

Samtidig kan også PayEx ta imot forespørsel om reklamasjon fra pasienten. Dette gjelder også ved Fakturaservice, siden brukerstedet gjennom MediPay-avtalen har gitt PayEx fullmakt til å kunne jobbe med kunderskontrollen. Dersom PayEx mottar reklamasjon fra pasienten, vil PayEx kontakte brukerstedet med informasjon om reklamasjonen. Brukerstedet er da pliktig til å svare PayEx i løpet av 30 dager. I motsatt fall vil PayEx foreta en chargeback. Ønsker brukerstedet å betale hele eller deler av ordrebøpet tilbake til pasienten, kan dette gjøres enten ved å bruke krediteringsmulighetene i journalsystemet (hvis dette finnes) eller ved å gå inn i admin-systemet som PayEx tilbyr.

Hvis det oppstår tvist om reklamasjonen, vil brukerstedet drive prosessen mot pasienten videre.

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

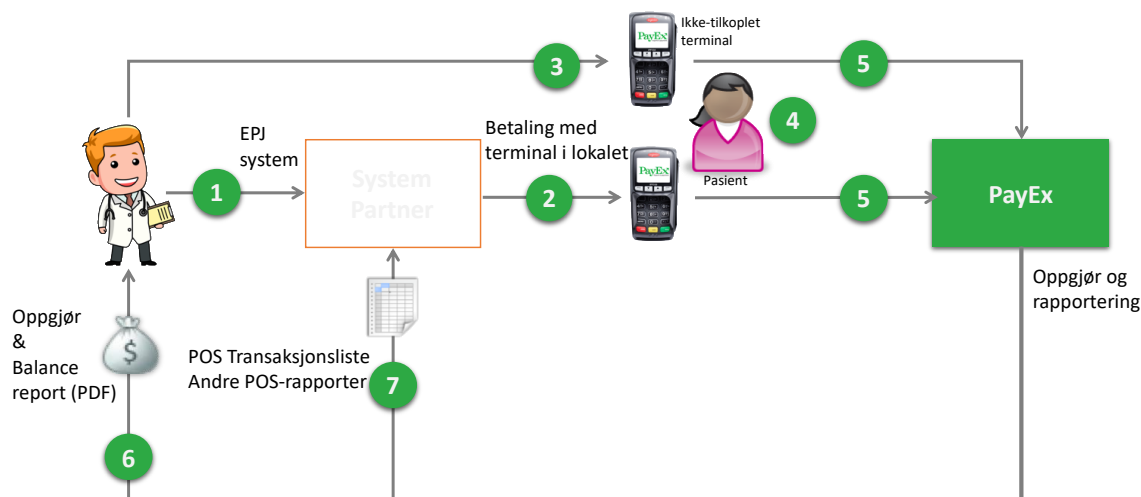
## 2.6 Administrasjon

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://admin.payex.com/psp/login>. Se mer informasjon om dette i rutinedokumentet.

## 2.7 Kreditering

Enkelte systempartnere har bygd inn støtte for reverseringer i sitt EPJ-system. Dersom dette er mulig, anbefaler vi å gjøre det på den måten. Dersom manuell kreditering gjøres via PayEx administrasjonssystem, må også regningskortet oppdateres for at avstemmingen skal stemme. Ved kreditering reverseres transaksjonen hos PayEx, og dette beløpet kommer til fratrukk på neste oppgjør fra PayEx. Det vil være en egen rutine for reversering av en Fakturaservice-faktura.

## 2.8 Betaling ved hjelp av terminal (POS)



Figuren over viser en oversikt over prosessen rundt betaling via POS-terminal med fokus på oppgjør og rapportering. Terminalen(e) kan enten bli integrert med EPJ (kasspunkt), eller benyttes som en ikke-tilkoplek terminal der beløp må tastes inn manuelt. PayEx POS-systemet tilbyr oppgjørsrapport og transaksjonsliste.

Merk: Bruk av POS-terminal i MediPay er valgfritt. Ikke alle EPJ-systemer har gjort terminal-integrasjon, som er en forutsetning for at terminalen får beløp fra EPJ-systemet.

Forklaring:

1. Behandleren oppdaterer regningskortet i EPJ-systemet og velger betaling med POS-terminal. Ordren skapes og betalingstransaksjon initieres.
2. Hvis terminalen er koplek opp mot EPJ-systemet, vil dette systemet initiere betalingen i terminalen. Dette forutsetter at EPJ-systemet har støtte for terminal-integrasjon.
3. Hvis terminalen ikke er tilkoplek (frittstående), må personalet taste inn beløp etc. direkte inn i terminalen via tastaturet.

4. Sluttbrukeren (pasienten) drar betalingskortet i terminalen og betaler. Er betalingen vellykket, avsluttes prosessen.
5. Terminalen kommuniserer med PayEx, som prosesserer transaksjonen.
6. PayEx betaler ut oppgjør til behandleren og sender over oppgjørsrapport («Balance report»)
7. Systempartneren mottar transaksjonslisten sammen med evt. andre POS-rapporter (valgfritt)