

### **FAQ Scan App**

<b>Question</b>	<b>Réponse</b>
<p><b>Qu'est-ce que je peux faire avec l'app Helsana Scan ?</b></p>	<p>L'app gratuite Helsana Scan vous aide, comme client d'Helsana ou de Progrès, à transmettre facilement et rapidement vos factures et justificatifs de remboursement.</p> <p>Comment ça marche :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Numériser : numériser la facture au moyen de l'appareil photo de votre smartphone ou tablette.</li> <li>2. Envoyer : transmettre la facture à Helsana par le biais de l'application.</li> </ol>
<p><b>Quels sont les avantages de l'app Helsana Scan ?</b></p>	<p>Helsana souhaite rendre la vie aussi simple que possible à ses clients.</p> <p>Grâce à l'app Helsana Scan, les clients d'Helsana peuvent s'épargner en toute simplicité l'envoi des factures par courrier.</p>
<p><b>Que dois-je faire pour pouvoir utiliser l'app Helsana Scan ?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Téléchargez l'application dans l'App Store ou sur Google Play Store.</li> <li>2. Enregistrez-vous dans l'application avec votre adresse e-mail.</li> </ol>
<p><b>Quelles factures puis-je envoyer avec l'app Helsana Scan ?</b></p>	<p>En tant que client d'Helsana ou de Progrès, vous pouvez nous envoyer grâce à l'app Helsana Scan toutes les factures que jusqu'à présent vous nous aviez envoyées par courrier postal. Vous pouvez également envoyer par le biais de l'app Helsana Scan les factures d'autres clients d'Helsana (comme par exemple des membres de la famille).</p>
<p><b>A quoi dois-je prêter attention lors de la numérisation des factures ?</b></p>	<p>Le nom et l'adresse, ainsi que le numéro AVS ou le numéro d'assuré doivent être clairement lisibles sur toutes les factures, afin qu'Helsana puisse les classer. Veillez à ce que la photo soit nette.</p> <p>Au cas où Helsana aurait des questions au sujet d'une facture, vous seriez contacté par e-mail.</p>
<p><b>Que dois-je faire avec la facture originale ?</b></p>	<p>Pour votre sécurité, veuillez conserver l'original des factures numérisées jusqu'à réception du décompte de prestations. Helsana se réserve si nécessaire le droit d'exiger la présentation des factures originales.</p>
<p><b>Puis-je également présenter des factures pour d'autres personnes par le biais de l'application ?</b></p>	<p>Oui, l'application vous permet de présenter des factures pour vous-même et pour d'autres clients d'Helsana ou de Progrès.</p> <p>Au cas où Helsana aurait des questions au sujet d'une facture, vous seriez contacté par e-mail.</p>

<p><b>Qu'advient-il de ma facture, une fois que je l'ai envoyée ?</b></p>	<p>Les factures numérisées sont classées en fonction du nom et de l'adresse et/ou du numéro d'assuré, puis traitées, exactement comme quand elles sont envoyées par la poste.</p> <p>Il est important que le nom et l'adresse du client et/ou le numéro d'assuré figurent sur chaque facture numérisée.</p> <p>Au cas où Helsana aurait des questions au sujet d'une facture, vous seriez contacté par e-mail.</p>
<p><b>Comment puis-je savoir si ma facture a bien été reçue et traitée ?</b></p>	<p>L'app Helsana Scan sert uniquement à transmettre les factures à Helsana. Elle ne fournit aucune information concernant l'état d'avancement du traitement. Les factures numérisées sont classées en fonction du nom et de l'adresse et/ou du numéro d'assuré, puis traitées, exactement comme quand elles sont envoyées par la poste.</p>
<p><b>Que se passe-t-il si je supprime l'app Helsana Scan de mon appareil ?</b></p>	<p>Si l'app Helsana Scan est supprimée de votre appareil, toutes les factures enregistrées seront aussi supprimées définitivement. Les factures déjà envoyées seront évidemment traitées par Helsana.</p>
<p><b>Mes données sont-elles en sécurité ?</b></p>	<p>Le Groupe Helsana attache la plus grande importance à la protection de votre vie privée. Les factures numérisées sur votre appareil sont protégées par votre propre mot de passe. Helsana assure la sécurité de la transmission de données. L'app Helsana Scan transmet vos factures par communication cryptée et répond à cet égard aux normes les plus élevées qui sont également utilisées pour l'e-banking. Dans la mesure où vous vous êtes identifié par le capteur d'empreintes digitales ou que vous avez sélectionné la fonction « Se souvenir des données d'utilisateur », vous acceptez les risques et obligations liés à l'utilisation de l'application Helsana Scan, notamment le risque de consultation de vos données de santé par des tiers non autorisés. Les conditions d'utilisation et politiques de confidentialité de l'app Helsana Scan s'appliquent.</p>
<p><b>Puis-je utiliser l'app Helsana Scan si je ne suis pas client d'Helsana ?</b></p>	<p>L'app Helsana Scan sert exclusivement à transmettre des factures à Helsana. C'est pourquoi elle ne peut être utilisée que par les clients d'Helsana ou de Progrès.</p>
<p><b>Que faire en cas de problème technique ?</b></p>	<p>En cas de problème technique concernant l'app Helsana Scan, appelez-nous au numéro 058 340 93 70.</p>
<p><b>Où puis-je poser d'autres questions ou faire des commentaires ?</b></p>	<p>Avez-vous encore des questions pour lesquelles vous n'avez pas trouvé de réponse sur cette page ? Helsana se ferait un plaisir de vous écouter! Pour poser des questions ou faire des commentaires, veuillez contacter votre équipe régionale de conseillers. Pour ce faire, sélectionnez l'option « Contact / Service Clientèle » dans le menu.</p>
<p><b>Les Smartphones suivants ne sont pas compatibles avec notre ScanApp.</b></p>	<p><a href="https://alma-wiki.hel.kko.ch/pages/viewpage.action?pageId=57225371">https://alma-wiki.hel.kko.ch/pages/viewpage.action?pageId=57225371</a></p>

## FAQ application Helsana Scan

Question	Réponse
<b>Existe-t-il une connexion à MyHelsana ?</b>	Pas actuellement. Les factures numérisées ne sont pas affichées dans MyHelsana. Une fusion est prévue pour l'année prochaine.
<b>Nous avons l'application Helsana+ et l'application Helsana Scan. Seront-elles regroupées ?</b>	Nous disposons actuellement de trois applications séparées : l'application Helsana +, l'application Helsana Scan et l'application Helsana Trail. Nous travaillons pour trouver à l'avenir une solution adaptée qui les regroupera.
<b>Pourquoi les factures numérisées ne doivent pas être renvoyées comme pièce jointe à l'expéditeur de l'e-mail ?</b>	Les factures contiennent des données particulièrement sensibles relatives à la santé et celles-ci ne sont pas particulièrement protégées via le canal des e-mails. Nous ne remplissons pas notre obligation de respect des mesures adaptées pour la protection des données des clients si nous utilisons le canal des e-mails.
<b>Que se passe-t-il si je m'inscris avec mon adresse e-mail et si j'envoie des factures d'un membre de la famille ? Ces factures seront-elles décomptées via ma couverture ?</b>	Si le client numérise des factures de la famille, ces dernières sont reconnues et le décompte est attribué à la personne faisant l'objet de la facture. Cette facture n'est pas décomptée via la personne qui la numérise. Le système ne fait pas de lien à la personne qui numérise la facture. La personne à qui est adressée la facture figure sur cette facture et c'est à elle que le décompte se référera.
<b>Dois-je indiquer une adresse e-mail différente pour chaque membre de la famille ?</b>	Non, une seule adresse peut être utilisée pour toute la famille. L'adresse e-mail n'est utilisée que pour enregistrer le contact si la facture numérisée n'est pas lisible ou si la personne figurant sur la facture ne peut pas être identifiée.