

FAQ App Scan per il collaboratore cliente

| Domanda | Risposta |
|--|---|
| Dove si trovano le informazioni sull'app Scan? | Tutte le informazioni sull'app Scan sono disponibili in intranet. Inserire nella barra di ricerca «app Helsana Scan». Alla pagina «App Helsana Scan» sono pubblicate le domande e le risposte, le FAQ per l'assicurazione del personale, informazioni sull'organizzazione di supporto e anche le prossime misure di marketing (=«comunicazione esterna»). |
| Ho una domanda, a chi posso rivolgermi? | Il collaboratore cliente può rivolgersi al supporto online chiamando il numero interno 93 70. Il supporto online risponde alla domanda oppure la inoltra ai power user. In intranet, alla voce «App Helsana Scan» e più esattamente nel file «Organizzazione di supporto app Scan», si può trovare una rappresentazione grafica. |
| C'è un collegamento a MyHelsana? | Al momento no. Le fatture scansionate non sono visualizzate in MyHelsana. Per il prossimo anno abbiamo in progetto di unire le app. |
| Abbiamo l'app Helsana+ e l'app Scan: queste due applicazioni verranno unite? | Al momento abbiamo tre app separate: Helsana+, app Helsana Scan e app Helsana Trails. Sono in corso degli studi per trovare una soluzione adeguata e globale per il futuro. |
| Perché non è consentito restituire le fatture scansionate ai mittenti allegandole all'e-mail? | Le fatture contengono dati sulla salute che sono oggetto di una speciale protezione e il canale e-mail non offre questa particolare tutela. Per questo, se inviamo i dati tramite e-mail non adempiamo al nostro obbligo di adottare le opportune misure di protezione dei dati dei clienti. |
| Cosa succede se nella registrazione fornisco il mio indirizzo e-mail e poi invio le fatture da quello di un familiare? Queste fatture vengono conteggiate con la mia copertura? | Se il cliente scansiona le fatture dei familiari, queste stesse fatture vengono identificate e conteggiate a nome della persona cui è stata emessa la fattura. Non vengono quindi conteggiate alla persona che ne ha eseguito la scansione. Il sistema non stabilisce alcun nesso con la persona che ha scansionato la fattura. Sulla fattura è indicata la persona destinataria della fattura e a nome della quale sarà effettuato il conteggio. |

| | |
|--|--|
| Devo fornire un indirizzo e-mail diverso per ciascun familiare? | No, si può utilizzare un unico indirizzo per tutta la famiglia. L'indirizzo viene utilizzato solo per contattare l'assicurato nel caso in cui la fattura scansionata non sia ben leggibile o la persona riportata sulla fattura non possa essere identificata. |
| Domande sull'eliminazione delle etichette con l'indirizzo? | link FAQ nell'intranet |

FAQ Scan App

| Domanda | Risposta |
|---|---|
| Cosa posso fare con l'app Helsana Scan? | L'app gratuita Helsana Scan consente ai clienti Helsana e Progrès di inviare fatture e giustificativi per il rimborso in modo semplice e veloce. Ecco come funziona 1. Scansione: scansionare la fattura con la fotocamera dello smartphone o del tablet. 2. Invio: inviare la fattura a Helsana tramite app. |
| Quali vantaggi offre l'app Helsana Scan? | L'obiettivo di Helsana è facilitare il più possibile la vita dei propri clienti. Essendo molto facile da utilizzare, l'app Helsana Scan permette ai clienti di Helsana di evitare spese per l'invio di fatture per posta. |
| Cosa devo fare per poter utilizzare l'app Helsana Scan? | 1. Scaricare l'app dall'Apple Store oppure da Google Play Store. 2. Registrarsi nell'app con il proprio indirizzo e-mail. |
| Quali fatture posso inviare a Helsana con l'app Helsana Scan? | Con l'app Helsana Scan i clienti possono inviarci tutte le fatture che hanno finora spedito per posta. Tramite l'app Helsana Scan si possono inviare anche le fatture di altri clienti Helsana (ad esempio di familiari). |
| A cosa devo prestare attenzione nella scansione delle fatture? | Su ogni fattura devono essere ben leggibili il nome e l'indirizzo, il numero AVS o il numero d'assicurato; in questo modo Helsana potrà classificare correttamente la fattura. Fare attenzione alla nitidezza delle immagini. Se Helsana dovesse avere domande riguardo a una fattura, contatterà il cliente tramite e-mail. |

| | |
|--|---|
| <p>Cosa ne faccio della fattura originale?</p> | <p>Per sicurezza si prega di conservare le fatture originali scansionate finché non si riceve il conteggio delle prestazioni. Helsana si riserva il diritto di richiedere, all'occorrenza, le fatture originali.</p> |
| <p>Posso utilizzare l'app per presentare fatture di altre persone?</p> | <p>Sì, tramite l'app si possono inviare fatture proprie e di altri clienti Helsana o Progrès.</p> <p>Se Helsana dovesse avere domande riguardo a una fattura, contatterà il cliente tramite e-mail.</p> |
| <p>Con la fattura inviata, quale procedura viene seguita?</p> | <p>Le fatture scansionate vengono classificate in base al nome e all'indirizzo e/o al numero d'assicurato per poi essere elaborate, esattamente come avviene con l'invio per posta.</p> <p>È importante che su ogni fattura scansionata siano ben visibili il nome del cliente e l'indirizzo e/o il numero d'assicurato.</p> <p>Se Helsana dovesse avere domande riguardo a una fattura, contatterà il cliente tramite e-mail.</p> |
| <p>Come posso sapere se le mie fatture sono pervenute e sono state elaborate?</p> | <p>La funzione dell'app Helsana Scan è solo l'invio delle fatture a Helsana. Non vengono fornite informazioni sull'avanzamento dell'elaborazione. Le fatture scansionate vengono classificate in base al nome e all'indirizzo e/o al numero d'assicurato per poi essere elaborate, esattamente come avviene con l'invio per posta.</p> |
| <p>Cosa succede se elimino dal mio dispositivo l'app Helsana Scan?</p> | <p>Con l'eliminazione dell'app Helsana Scan dal proprio dispositivo vengono cancellate definitivamente tutte le fatture salvate. Ovviamente prosegue l'elaborazione da parte di Helsana delle fatture già inviate.</p> |
| <p>I miei dati sono sicuri?</p> | <p>La protezione della privacy riveste una grande importanza nel gruppo Helsana. Le fatture scansionate sono protette sul dispositivo da una password personale. Helsana si adopera affinché l'invio dei dati avvenga in modo sicuro. L'app Helsana Scan trasmette le fatture in maniera codificata, soddisfacendo gli standard più elevati utilizzati anche per le operazioni di e-banking. Con l'identificazione tramite il lettore delle impronte digitali o con la selezione della funzione «Annotare i dati dell'utente», l'utente accetta i rischi e gli obblighi connessi all'utilizzo dell'app Helsana Scan, in particolare anche il rischio di accesso ai dati sulla propria salute da parte di terzi non autorizzati. Sono d'applicazione le condizioni d'utilizzo e le disposizioni sulla protezione dei dati dell'app Helsana Scan.</p> |
| <p>Posso utilizzare l'app Helsana Scan pur non essendo cliente Helsana?</p> | <p>La funzione dell'app Helsana Scan è esclusivamente l'invio delle fatture a Helsana. Per questa ragione è di utilità solo ai clienti Helsana o Progrès.</p> |
| <p>Cosa devo fare in caso di problemi tecnici?</p> | <p>Se si verificano problemi tecnici con l'app Helsana Scan, chiamare il numero 058 340 93 70.</p> |

| | |
|--|--|
| A chi posso rivolgere altre domande o fornire un riscontro? | Avete domande per le quali non avete trovato risposta in questa pagina? Helsana sarà lieta di rispondervi! Per eventuali domande o per fornire un riscontro vogliate contattare il vostro team regionale di assistenza. Per farlo, selezionate nel menu l'opzione «Contatti / Servizio clienti». |
| I seguenti smartphone non sono compatibili con la nostra ScanApp. | https://alma-wiki.hel.kko.ch/pages/viewpage.action?pageId=57225371 |