

## FAQ Scan App I

Domanda	Risposta
<b>Cosa posso fare con l'app Helsana Scan?</b>	<p>L'app gratuita Helsana Scan consente ai clienti Helsana e Progrès di inviare fatture e giustificativi per il rimborso in modo semplice e veloce.</p> <p>Ecco come funziona</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scansione: scansionare la fattura con la fotocamera dello smartphone o del tablet.</li> <li>2. Invio: inviare la fattura a Helsana tramite app.</li> </ol>
<b>Quali vantaggi offre l'app Helsana Scan?</b>	<p>L'obiettivo di Helsana è facilitare il più possibile la vita dei propri clienti.</p> <p>Essendo molto facile da utilizzare, l'app Helsana Scan permette ai clienti di Helsana di evitare spese per l'invio di fatture per posta.</p>
<b>Cosa devo fare per poter utilizzare l'app Helsana Scan?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scaricare l'app dall'Apple Store oppure da Google Play Store.</li> <li>2. Registrarsi nell'app con il proprio indirizzo e-mail.</li> </ol>
<b>Quali fatture posso inviare a Helsana con l'app Helsana Scan?</b>	<p>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).</p>
<b>A cosa devo prestare attenzione nella scansione delle fatture?</b>	<p>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.</p> <p>Se Helsana dovesse avere domande riguardo a una fattura, contatterà il cliente tramite e-mail.</p>
<b>Cosa ne faccio della fattura originale?</b>	<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>
<b>Posso utilizzare l'app per presentare fatture di altre persone?</b>	<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><b>Con la fattura inviata, quale procedura viene seguita?</b></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><b>Come posso sapere se le mie fatture sono pervenute e sono state elaborate?</b></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><b>Cosa succede se elimino dal mio dispositivo l'app Helsana Scan?</b></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><b>I miei dati sono sicuri?</b></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><b>Posso utilizzare l'app Helsana Scan pur non essendo cliente Helsana?</b></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><b>Cosa devo fare in caso di problemi tecnici?</b></p>	<p>Se si verificano problemi tecnici con l'app Helsana Scan, chiamare il numero 058 340 93 70.</p>
<p><b>A chi posso rivolgere altre domande o fornire un riscontro?</b></p>	<p>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».</p>