

FAQ Helsana Scan App für den Kundenmitarbeiter

Frage	Antwort
Wo sind alle Informationen über die Scan App enthalten?	Alle Informationen über die Scan App sind im Intranet auffindbar. In der Suchleiste "Helsana Scan App" eingeben. Auf der Seite "Helsana Scan App" sind Fragen und Antworten, FAQs für Personalversicherte, Informationen über die Supportorganisation und auch die nächsten Marketingmassnahmen (= "externe Kommunikation") über die Scan App publiziert.
Ich habe eine Frage – an wen kann ich mich richten?	Der Kundenmitarbeiter kann sich an die Online Supporter wenden unter der internen Nummer 93 70. Der Online Supporter kann die Frage beantworten oder gibt die Anfrage an die Poweruser weiter. Eine grafische Darstellung ist im Intranet unter "Helsana Scan App" in der Datei "Supportorganisation Scan App" verfügbar.
Gibt es eine Anbindung an MyHelsana?	Momentan nicht. Die eingescannten Rechnungen werden nicht in MyHelsana angezeigt. Eine Zusammenführung ist für nächstes Jahr angedacht.
Wir haben Helsana + App und die Scan App – werden diese mal zusammengeführt?	Momentan haben wir drei separate Apps: Helsana +, Helsana Scan App und Helsana Trail App. Es wird daran gearbeitet eine geeignete und übergreifende Lösung in der Zukunft zu finden.
Wieso dürfen die gescannten Rechnungen nicht als Anhang an die E-Mail-Sender zurückgesendet werden?	Die Rechnungen enthalten besonders schützenswerte gesundheitsbezogene Daten und über dem E-Mail-Kanal sind diese nicht besonders geschützt. Wir erfüllen unsere Pflicht zum Treffen der angemessenen Massnahmen zum Schutz der Kundendaten deshalb nicht, wenn wir den E-Mail-Kanal verwenden würden.
Was ist wenn ich mich mit meiner Mailadresse registriere und Rechnungen von einem Familienmitglied einsende? Werden diese Rechnungen über meine Deckung abgerechnet?	Wenn der Kunde Rechnungen der Familie einscann, werden diese erkannt und über die Person abgerechnet, an die die Rechnung ausgestellt wurde. Diese Rechnung wird nicht über die Person abgerechnet, die die Rechnung einscann. Das System macht keinen Bezug zu der Person, die die Rechnung einscann. Auf der Rechnung steht die Person, an den die Rechnung gerichtet ist und über diese Person wird es abgerechnet.

<p>Muss ich für jedes Familienmitglied eine andere Mailadresse angeben?</p>	<p>Nein, es kann nur eine für alle Familienmitglieder benutzt werden. Die Mailadresse wird nur dazu verwendet, Kontakt aufzunehmen, falls die gescannte Rechnung nicht leserlich ist oder die Person auf der Rechnung nicht identifiziert werden kann.</p>
<p>Fragen zur Abschaffung der Adressetiketten?</p>	<p>Link zu FAQs im Intranet</p>

FAQ aus der Helsana Scan App

Frage	Antwort
<p>Was kann ich mit der Helsana Scan App tun?</p>	<p>Die kostenlose Helsana Scan App hilft Ihnen als Helsana- oder Progrès-Kunde, rasch und unkompliziert Rechnungen sowie Rückforderungsbelege zu übermitteln.</p> <p>Und so funktioniert es:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scannen: Rechnung mit der Kamera Ihres Smartphones oder Tablets scannen. 2. Senden: Rechnung via App an Helsana übermitteln.
<p>Welche Vorteile hat die Helsana Scan App?</p>	<p>Helsana möchte ihren Kunden das Leben so einfach wie möglich machen.</p> <p>Dank der unkomplizierten Helsana Scan App können Sie sich als Helsana-Kunde den Versand von Rechnungen per Post sparen.</p>
<p>Was muss ich tun, um die Helsana Scan App zu nutzen?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laden Sie die App im Apple Store oder im Google Play Store herunter. 2. Registrieren Sie sich in der App mit Ihrer E-Mail-Adresse.
<p>Welche Rechnungen kann ich Helsana mit der Helsana Scan App zustellen?</p>	<p>Als Helsana- oder Progrès-Kunde können Sie uns mit der Helsana Scan App alle Rechnungen zusenden, die Sie bisher per Post geschickt haben. Auch die Rechnungen von anderen Helsana-Kunden (beispielsweise Familienmitglieder) können Sie per Helsana Scan App senden.</p>

<p>Was muss ich beim Scannen der Rechnungen beachten?</p>	<p>Auf jeder Rechnung müssen der Name und die Adresse, die AHV-Nummer oder die Versichertennummer gut lesbar sein, damit Helsana die Rechnung zuordnen kann. Achten Sie bitte darauf, dass die Aufnahme scharf ist.</p> <p>Falls Helsana Fragen zu einer Rechnung hat, werden Sie per E-Mail kontaktiert.</p>
<p>Was mache ich mit der originalen Rechnung?</p>	<p>Zu Ihrer Sicherheit bewahren Sie bitte die gescannten Rechnungen im Original bis zum Erhalt der Leistungsabrechnung auf. Helsana behält sich vor bei Bedarf Originalrechnungen einzufordern</p>
<p>Darf ich auch Rechnungen für andere über die App einreichen?</p>	<p>Ja, Sie können Rechnungen für sich selbst und für andere Helsana- oder Progrès-Kunden mit der App einreichen.</p> <p>Falls Helsana Fragen zu einer Rechnung hat, werden Sie per E-Mail kontaktiert.</p>
<p>Was passiert mit meiner Rechnung, nachdem ich sie gesendet habe?</p>	<p>Eingescannte Rechnungen werden anhand des Namens und der Adresse und/oder der Versichertennummer zugeordnet und bearbeitet, genauso, wie wenn sie per Post eingereicht werden.</p> <p>Wichtig ist, dass auf jeder eingescannten Rechnung der Kundename und die Adresse und/oder die Versichertennummer zu sehen sind.</p> <p>Falls Helsana Fragen zu einer Rechnung hat, werden Sie per E-Mail kontaktiert.</p>
<p>Wie weiss ich, ob meine Rechnung empfangen und bearbeitet wurde?</p>	<p>Die Helsana Scan App dient nur der Übermittlung von Rechnungen an Helsana. Sie gibt keine Auskunft zum Stand der Bearbeitung. Eingescannte Rechnungen werden anhand des Namens und der Adresse und/oder der Versichertennummer zugeordnet und bearbeitet, genauso, wie wenn sie per Post eingereicht werden.</p>
<p>Was passiert, wenn ich die Helsana Scan App auf meinem Gerät lösche?</p>	<p>Wenn die Helsana Scan App auf Ihrem Gerät gelöscht wird, werden auch alle gespeicherten Rechnungen endgültig gelöscht. Schon gesendete Rechnungen werden selbstverständlich weiterhin von Helsana bearbeitet.</p>

Sind meine Daten sicher?	Die Helsana-Gruppe legt grössten Wert auf den Schutz Ihrer Privatsphäre. Eingescannte Rechnungen sind auf Ihrem Gerät durch Ihr eigenes Passwort geschützt. Helsana sorgt für die Sicherheit bei der Datenübermittlung. Helsana Scan App überträgt Ihre Rechnungen verschlüsselt und erfüllt dabei die höchsten Standards, die auch für E-Banking genutzt werden. Sofern Sie sich über den Fingerabdrucksensor identifizieren bzw. die Funktion "Nutzerdaten merken" gewählt haben, akzeptieren Sie die damit verbundenen Risiken und Pflichten im Zusammenhang mit der Verwendung der Helsana Scan App, namentlich auch das Risiko der Abfrage Ihrer Gesundheitsdaten durch unbefugte Dritte. Es gelten die Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen der Helsana Scan App.
Kann ich die Helsana Scan App verwenden, wenn ich nicht Helsana-Kunde bin?	Die Helsana Scan App dient ausschliesslich der Übermittlung von Rechnungen an Helsana. Daher ist sie nur für Helsana- oder Progrès-Kunden nutzbar.
Was kann ich bei technischen Problemen tun?	Im Fall von technischen Problemen zu der Helsana Scan App rufen Sie an unter 058 340 93 70.
Wo kann ich weitere Fragen stellen oder Feedback geben?	Haben Sie noch Fragen, auf die Sie auf dieser Seite keine Antwort gefunden haben? Helsana freut sich, von Ihnen zu hören! Um Fragen zu stellen oder Feedback zu geben, kontaktieren Sie bitte Ihr regionales Betreuungsteam. Wählen Sie dafür im Menü die Option "Kontakt / Kundenservice".
Alle diese Geräte sind für die ScanApp nicht kompatibel:	https://alma-wiki.hel.kko.ch/pages/viewpage.action?pageId=57225371