

FAQs zur Continentale RechnungsApp



Allgemeine Fragen zur RechnungsApp

Welche Vorteile hat die RechnungsApp?

Mit der RechnungsApp der Continentale Krankenversicherung a.G. können Sie Ihre Leistungsbelege für Ihre Kranken- und Pflegeversicherung (Arztrechnungen, Rezepte, Verordnungen usw.) mobil mit Ihrem Smartphone oder Tablet einreichen. Damit haben Sie den optimalen Überblick – jederzeit und überall:

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Zeitersparnis
- Jederzeit Belege bequem einreichen
- Portokosten entfallen
- Einfache Handhabung der App
- Sicher mit verschlüsseltem Datentransfer

Wer kann die RechnungsApp nutzen?

Die RechnungsApp können Sie zu einem bestehenden Kranken- oder Pflegeversicherungsvertrag nutzen. Die Continentale Krankenversicherung a.G. stellt Ihnen die App kostenlos zur Verfügung. Für Auslands- und für einige Gruppenversicherungsverträge ist die Nutzung der RechnungsApp leider nicht möglich.

Die von Ihnen bei der Registrierung eingegebenen Daten des Kranken- oder Pflegeversicherten prüfen wir auf Richtigkeit und bestätigen diese in der Regel kurz nach der Registrierung. Es kann jedoch in Einzelfällen bis zu 48 Stunden dauern, bis Ihre Registrierung abgeschlossen ist. Beachten Sie bitte, dass zur Registrierung und für die Einreichungen die Internetverbindung aktiviert sein muss. Die Kosten der Nutzung (z. B. für die mobile Datenübertragung) richten sich nach den Tarifen Ihres Mobilfunkanbieters.

Bitte beachten Sie auch die Nutzungsbedingungen der Continentale RechnungsApp sowie die eigenen Nutzungsbedingungen der App-Stores, aus dem Sie die Continentale RechnungsApp downloaden.

Auf welchen Geräten läuft die RechnungsApp?

Die App ist aktuell für das Betriebssystem iOS ab Version 8 sowie für Android ab Version 4.1 verfügbar. Für die Android-Variante ist eine Kamerafunktion mit einer Mindestauflösung von 4,8 Megapixeln erforderlich.

Kann ich mich zu jeder Zeit registrieren?

Ja, die Registrierung ist jederzeit möglich. In der Regel erfolgt die Bestätigung kurz nach der Registrierung. Bitte beachten Sie jedoch, dass es in Einzelfällen bis zu 48 Stunden dauern kann, bis Ihre Registrierung abgeschlossen ist. Danach kann die App gleich genutzt werden.

Was muss ich tun, wenn ich mehrere Geräte nutzen möchte?

Neben den von Ihnen bei der Registrierung eingegebenen Daten wird noch die eindeutige Gerätenummer (Device-ID) Ihres Endgerätes übermittelt. Damit stellen wir einerseits sicher, dass die Übermittlung der Barcodes von Ihrem Gerät vorgenommen wird. Andererseits können wir auf dieses Gerät Mitteilungen (Push-Nachrichten) senden.

Sollten Sie mehrere Geräte parallel nutzen wollen (z. B. iPhone und iPad), müssen Sie den Registrierungsprozess mit beiden Geräten durchlaufen.

Kann ich die App auf ein anderes Gerät übertragen?

Aus Sicherheitsgründen ist eine Übertragung nicht möglich. Wenn Sie ein neues Gerät haben, müssen Sie dieses Gerät neu registrieren, da für die Identifikation des Benutzers die eindeutige Geräte-ID (Device-ID) Ihres Endgerätes in der App gespeichert wird. Eine Abweichung zu der gespeicherten Device-ID führt zu einer Fehlermeldung.

Wen kann ich bei Rückfragen/Problemen kontaktieren?

Ihre Ansprechpartner bei Fragen zur App und zur Leistungsabrechnung finden Sie unter dem Menüpunkt Kontakt.

Fragen zur Einreichung

Wie funktioniert die Rechnungseinreichung mit der App?

Ihnen stehen bei der Rechnungseinreichung per App zwei Funktionen zur Verfügung.

Barcode-Funktion:

Sind auf der Ihnen vorliegenden Rechnung zwei Barcodes mit den Bezeichnungen „eA“ und „eP“ aufgedruckt, können Sie diese mit der App über die Funktion „Barcode“ scannen.

Foto-Funktion:

Sind auf der Ihnen vorliegenden Rechnung keine Barcodes aufgedruckt, fotografieren und senden Sie die Rechnung einfach über die Funktion „Foto“. Bitte beachten Sie: Als Nutzer eines Android-Gerätes muss eine Kamerafunktion mit einer Mindestauflösung von 4,8 Megapixeln verfügbar sein.

Welche Rechnungen kann ich mit der Barcode-Funktion einreichen?

Damit eine Rechnung mit der Barcode-Funktion eingereicht werden kann, muss diese zwei aufgedruckte Barcodes enthalten, die mit „eA“ und „eP“ bezeichnet sind.

Welche Daten beinhalten die Barcodes eA und eP?

Der eA-Code enthält verschlüsselt die auf der Rechnung enthaltenen Personendaten – dies sind der Rechnungsempfänger mit seiner Anschrift, der behandelte Patient mit seinem Geburtsdatum und unter Umständen eine Verwandtschaftsangabe zwischen beiden Personen (zum Beispiel "Ihr Sohn").

Der eP-Code enthält verschlüsselt die im Nachgang abgerufenen spezifischen Rechnungsdaten wie zum Beispiel Gebührennummern, Rechnungsbetrag usw.

Warum haben nicht alle Rechnungen einen Barcode?

Das Barcode-Verfahren befindet sich derzeit im Aufbau, so dass die Anzahl der Teilnehmer noch begrenzt ist. Der Ausbau ist aber zu erwarten. Bei der Rechnungserstellung muss mittels eines speziellen technischen Verfahrens ein Barcode auf der Rechnung aufgedruckt werden. Dabei werden die Personendaten von den Fachdaten getrennt und verschlüsselt abgespeichert. Die gescannten Barcodes enthalten Daten, mit denen die Continentale Krankenversicherung a.G. die Personendaten entschlüsseln und die Rechnungsdaten abrufen kann.

Welche Rechnungen kann ich mit der Foto-Funktion einreichen?

Sie können prinzipiell alle Dokumente zur Erstattung von Krankheitskosten einreichen (z. B. Rechnungen, Rezepte, Kostenvoranschläge, Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Pflegebescheide etc.). Falls Sie handschriftlich Notizen vermerken möchten, benutzen Sie bitte ein separates Beiblatt und fotografieren dieses.

Achten Sie darauf,

- den Originalbeleg zu fotografieren (Kopien erkennen Sie z. B. an den Wörtern Duplikat, Zweitschrift)
- jeden Beleg einzeln zu fotografieren
- auch die Rückseite Ihres Dokumentes zu fotografieren und einzureichen, sofern dort Angaben vorhanden sind (z. B. bei Rezepten)
- auch Verordnungen (z. B. für Heil- oder Hilfsmittel) zu fotografieren und einzureichen

In einigen Fällen benötigen wir aus rechtlichen Gründen Originale (z. B. Schweigepflichtentbindungen). Wir bitten Sie dann, uns diese Unterlagen per Post zu schicken. Zudem behalten wir uns in jedem Falle vor, die Originale anzufordern, sofern es für die Leistungsprüfung notwendig ist.

Vertragliche Dokumente können nicht per App eingereicht werden.

Kann ich mehrere Rechnungen gleichzeitig einreichen?

Sie können Ihre Rechnungen gesammelt an uns senden. Bei der Barcode-Funktion gibt es keine Begrenzung. Mit der Foto-Funktion können Sie bis zu 50 Seiten abfotografieren und gleichzeitig einreichen. Sollte die Seitenzahl überschritten werden, erhalten Sie einen Hinweis. Bitte schicken Sie in diesem Fall den Erstattungsantrag in mehreren Teilen an uns. Achten Sie bitte darauf, dass jeder Beleg einzeln fotografiert wird (z. B. bei Rezepten und Apothekenquittungen).

Kann ich Rechnungen von Familienangehörigen einreichen?

Es ist möglich auch Rechnungen Ihrer Familienangehörigen einzureichen. Auch wenn Ihre Familienangehörigen eine andere Krankenversicherungsnummer haben, ordnet der interne Verarbeitungsprozess die Rechnungen den korrekten Verträgen zu und berücksichtigt die dort hinterlegten Auszahlungswege.

Was passiert, wenn ich Rechnungen zusätzlich per Post einreiche?

Wenn Sie die Rechnung zusätzlich auf dem Papierweg einreichen, wird im Verarbeitungsprozess der Leistungsabteilung ein Doppeleinreichungshinweis gegeben. Dies teilen wir Ihnen dann in dem Abrechnungsschreiben mit. Um Verwaltungs- und Portokosten zu sparen, möchten wir Sie daher bitten, die mit der App eingereichten Rechnungen für Sie zu kennzeichnen und nicht zusätzlich per Post einzureichen.

Kann ich meine Rechnung nach fehlgeschlagener Übertragung noch per Post einreichen?

Wenn es Probleme bei der Übertragung der mit der Barcode-Funktion gescannten Rechnungen gibt, bekommen Sie einen entsprechenden Hinweis. Sie müssen dann die Rechnung erneut einreichen. Am besten nutzen Sie dann die Foto-Funktion der App. Oder Sie schicken die Rechnung auf dem Postweg.

Kann ich die Originalrechnung nach der Einreichung vernichten?

Die Originalbelege müssen Sie mindestens 90 Tage aufheben, nachdem Sie diese mobil eingereicht haben.

Wann können Einträge von zurückliegenden Einreichungen gelöscht werden?

Die Einträge zurückliegender Einreichungen sollten Sie mindestens 90 Tage aufheben, nachdem Sie diese mobil eingereicht haben.

Kann ich über die App Informationen zum Bearbeitungsstand erhalten?

Nein, dafür ist die App nicht vorgesehen.

Bekomme ich weiterhin eine Leistungsabrechnung?

Ja. Die Leistungsabrechnung schicken wir Ihnen per Post.

Kann ich die Rechnungsdaten exportieren?

Nein. Eine Exportfunktion ist in der Continentale RechnungsApp nicht vorgesehen.

Fragen zur Sicherheit

Sind meine Daten bei der Übertragung sicher?

Ihre Registrierungsdaten, die personenbezogenen Barcodes (eA-Barcode beim Verwenden der Barcode-Funktion) bzw. die abfotografierten Belege (Foto-Funktion) werden mit einem Verschlüsselungsverfahren und darüber hinaus mit einem in der App integrierten Public-Key verschlüsselt übertragen. Nur die Continentale Krankenversicherung a.G. kann diese Daten wieder entschlüsseln.

Welche Daten speichert mein Smartphone/Tablet?

Neben den von Ihnen fotografierten Belegen, speichern wir die zur Registrierung eingegebene Versicherungsnummer. Alle anderen Vertragsdaten werden nach der Übermittlung an die Continentale Krankenversicherung a.G. in der App gelöscht.

Bei der Bestätigung des Rechnungsempfangs haben wir bewusst auf Personeninformationen verzichtet und übermitteln nur das Rechnungsdatum und den Rechnungsbetrag. Diese Daten lassen keinerlei Rückschlüsse auf versicherte Personen, Leistungserbringer oder Diagnosen zu.

Trotzdem weisen wir ausdrücklich darauf hin, dass die Datenspeicherung auf dem Endgerät auf eigene Gefahr erfolgt. Die Continentale Krankenversicherung a.G. haftet nicht für eventuelle Schäden. Um die Risiken, besonders den Missbrauch durch Dritte (wie z. B. Diebstahl oder Weitergabe des Endgerätes) einzuschränken, empfehlen wir Ihnen die Einrichtung einer Sperre für Ihr Endgerät. Denken Sie dabei auch an die Verschlüsselung Ihrer Daten-Backups (z. B. in iTunes).

Muss ich die RechnungsApp mit einem Passwort sichern?

Es ist möglich die RechnungsApp auch ohne Passwortschutz zu verwenden. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen jedoch den Passwortschutz einzurichten. Das verwendete Passwort muss folgenden Anforderungen entsprechen:

- mindestens 8 Stellen
- mindestens ein Großbuchstabe
- mindestens eine Zahl oder ein Sonderzeichen
- keine Leerzeichen

Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Klicken Sie auf "Passwort vergessen". Die App wird dann zurückgesetzt und es muss eine erneute Registrierung erfolgen. Alle Einreichungen im Rechnungsarchiv der App gehen dann verloren.