



Häufig gestellte Fragen zum ePortal und der App Meine Gesundheit von AXA

(Stand 15.11.2018_V.9.0 Web, V4.1 App)



Sie brauchen Hilfe? So können Sie uns erreichen:

Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen bei Fragen zu Meine Gesundheit von AXA gerne weiter:
Servicenummer 0221 148-41022 (Montag-Freitag 7:30 – 18:00 Uhr) oder per E-Mail an
meinegesundheit@axa.de.

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines	2
2. Sicherheit & Datenschutz	4
3. Registrierung	5
4. Kontonutzung und Verwaltung.....	9
5. Meine Rechnungen: Rechnung erfassen.....	17
6. Meine Rechnungen: Rechnungen verwalten und einreichen.....	20
7. Meine Termine	24
8. Meine Gesundheitsakte.....	25
9. Meine Gesundheitspartner	26
10. Meine Gesundheitspartner/Sanitätshäuser (nur im ePortal)	27
11. Meine Gesundheitspartner/Krankenhäuser (nur im ePortal).....	29
12. Mein Gesundheitsmagazin	30
13. Meine Medikamente.....	31
14. Sonstiges	33



1. Allgemeines

Was ist Meine Gesundheit von AXA?

Meine Gesundheit von AXA ist ein Service für Sie von Ihrer privaten Krankenversicherung. Ziel ist ein ganzheitliches digitales Gesundheitsportal, das alle wichtigen Informationen und Dienstleistungen für Sie per ePortal und mobiler App bereitstellt.

Über die offiziellen App-Stores können Sie die App kostenfrei downloaden:

- **Android:** <http://play.google.com/store/apps/details?id=de.mgs.axa>
- **iOS:** <https://itunes.apple.com/de/app/meine-gesundheit-von-axa/id1321282242?mt=8>

Diese Funktionen stehen für Sie bereit:

- **Meine Rechnungen:**
Mit dem digitalen Rechnungsmanagement können Sie von Ihrem Arzt Rechnungen über das ePortal erhalten, diese eigenständig hochladen sowie verwalten und bei AXA einreichen. Der Direktüberweisungs-Service zum sofortigen Zahlen der Rechnung durch AXA an den Arzt ist im Web und in der App nutzbar, Voraussetzungen müssen erfüllt sein.
- **Meine Gesundheitsakte:** Die Gesundheitsakte bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre medizinischen Unterlagen und Dokumente an einem zentralen Ort sicher zu verwahren. Auch direkt in Ihrer Hosentasche mit der App.
- **Meine Gesundheitspartner:**
Das Adressbuch bietet Ihnen die Möglichkeit, die Kontaktdaten Ihrer bestehenden Ärzte zu speichern, während Sie mit der eArztsuche neue Ärzte direkt über das ePortal finden. Darüber hinaus können Sie sich geeignete Sanitätshäuser für Hilfsmittel sowie Krankenhäuser anzeigen lassen.
- **Meine Termine:**
Meine Termine ermöglicht es Ihnen, Ihre Arzttermine online zu vereinbaren und bietet Ihnen eine Übersicht über Ihre bestehenden Termine.
- **Mein Gesundheitsmagazin:**
Das Gesundheitsmagazin informiert Sie über Aktuelles und Wissenswertes rund um das Thema Gesundheit. Außerdem haben Sie die Möglichkeit anzugeben, welche Gesundheitsthemen Sie interessieren, um künftig darüber Informationen zu erhalten.
- **Meine Medikamente:**
Meine Medikamente ermöglicht Ihnen die schnelle und gezielte Suche nach allen in Deutschland zugelassenen Medikamenten. Erstellen Sie Ihren persönlichen Einnahmeplan und erhalten Sie hilfreiche Informationen zur Erstattungsfähigkeit sowie zu Unverträglichkeiten und Wechselwirkungen.



Wir werden das ePortal und die App Schritt für Schritt mit weiteren Funktionen erweitern. Bei jeder neuen Funktion im ePortal erhalten Sie eine entsprechende Nachricht in Ihrem Dashboard. Über den App Store erhalten Sie Infos zu App-Updates.

Welchen Nutzen habe ich davon?

Mit Meine Gesundheit von AXA können Sie viele Vorteile nutzen:

- Reichen Sie Ihre Rechnungen und Belege bei AXA ein.
- Sparen Sie Zeit, Geld und Papier.
- Greifen Sie digital und sicher auf Ihre Rechnungen und Belege zu.
- Haben Sie volle Transparenz bei Ihrer Beitragsrückerstattung und Einsicht in den aktuellen Bearbeitungsstand.
- Managen Sie Ihre Medikamente direkt über das ePortal.
- Finden Sie dank der Arztsuche schnell Ärzte, Spezialisten und Therapeuten.
- Vereinbaren Sie schnell Ihren Wunschtermin.
- Erhalten Sie geprüfte Informationen über zahlreiche Gesundheitsthemen und aktuelle Gesundheitsnachrichten.
- Nutzen Sie Meine Gesundheit von AXA bequem mit dem PC von zu Hause oder unterwegs mit Ihrem Smartphone oder Tablet.
- Beziehen Sie Ihre Hilfsmittel ganz bequem über Kooperationspartner von AXA mit dem Hilfsmittel-Service.

Ist die Nutzung kostenlos?

Ja, die Nutzung ist für Sie als Versicherter von AXA selbstverständlich kostenlos.

Was brauche ich für die Nutzung?

Sie brauchen für die Nutzung

- einen PC oder ein mobiles Endgerät (mit den Betriebssystemen iOS ab Version oder Android ab Version 4.0.) mit Internetzugang,
- eine E-Mail-Adresse und
- einen gültigen Ausweis.

2. Sicherheit & Datenschutz

Sind meine Daten sicher?

Die Sicherheit Ihrer Daten hat für uns oberste Priorität. Daher schützen wir sie mit einem mehrstufigen Sicherheitskonzept. Dieses umfasst:

- die Legitimationsprüfung Ihrer Person,
- eine 2-Faktor-Authentifizierung bei der Anmeldung,
- eine verschlüsselte Datenspeicherung,
- ein Berechtigungskonzept, auf das nur Sie Zugriff haben,
- strenge technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz,
- automatische Abmeldung nach 5 Minuten Inaktivität in der App bzw. nach 30 Minuten im ePortal.

Meine Gesundheit von AXA erfüllt alle gesetzlichen Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen. Das Konzept des ePortals Meine Gesundheit ist geprüft durch den Landesbeauftragten für Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz.



Zusätzlich bestätigt der TÜV Saarland, dass Ihre Daten sicher gespeichert werden:



Wo werden meine Daten gespeichert?

Die Datenspeicherung erfolgt in Deutschland. Bei Nutzung der App werden die Daten NICHT lokal auf Ihrem mobilen Endgerät gespeichert.



Wer hat Zugriff auf meine Daten?

Nur Sie haben Zugriff auf Ihre Daten.

Hat AXA Zugriff auf meine Daten in Meine Gesundheit von AXA?

Nein. Sie selbst bestimmen, welche Rechnungen oder Belege Sie an AXA senden. Erst nachdem Sie die Unterlagen bei AXA eingereicht haben, kann Ihre Versicherung diese einsehen.

Was passiert, wenn eine unbefugte Person mein Passwort kennt?

Neben Ihrem Passwort schützt auch das TAN-Verfahren Ihr Konto. Deshalb kann keine unbefugte Person mit Ihrem Passwort auf Ihr Konto zugreifen.

Bitte beachten Sie aber: Aus Sicherheitsgründen darf Ihr Passwort nur Ihnen bekannt sein. Daher werden Sie unsere Mitarbeiter nie nach Ihrem Passwort fragen.

3. Registrierung

Wer kann sich für Meine Gesundheit von AXA registrieren?

Registrieren können sich grundsätzlich alle krankenvollversicherten und beihilfeberechtigten Kunden von AXA und der DBV.

Wie registriere ich mich für Meine Gesundheit von AXA?

Tragen Sie Ihre persönlichen Daten in Meine Gesundheit von AXA ein, und wählen Sie im nächsten Schritt ein TAN-Verfahren aus. Im letzten Schritt identifizieren Sie sich bei unserem Partner, der Deutschen Post AG, mit Ihrem Ausweis. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte dem Abschnitt zum Identifikationsverfahren der Deutschen Post AG. Im Anschluss haben Sie vollen Zugriff auf alle Funktionen von Meine Gesundheit von AXA.

Was passiert mit meinen Daten, die ich eintrage?

Ihre erfassten Daten dienen ausschließlich der Erstellung Ihres persönlichen Benutzerkontos. Selbstverständlich behandeln wir Ihre Daten vertraulich und gemäß den Vorschriften zum Datenschutz. Ihre Versicherungsstammdaten bleiben von den Eintragungen in Meine Gesundheit von AXA unberührt.

Warum muss ich meine E-Mail-Adresse angeben?

Wir benötigen Ihre E-Mail-Adresse zur Erstellung Ihres persönlichen Kontos und für die weitere Kommunikation. Sie dient gleichzeitig als Benutzername für den Anmeldevorgang und als zusätzliches Identifizierungsmerkmal. Darüber hinaus nutzen wir Ihre E-Mail-Adresse, um Sie über Neuigkeiten in Ihrem Konto zu informieren.



Wenn Sie bei der Registrierung angegeben haben, dass Sie Informationen zu Dienstleistungen erhalten möchten, senden wir Ihnen diese ebenfalls an Ihre E-Mail-Adresse. Selbstverständlich behandeln wir Ihre Daten vertraulich.

Welche Anforderungen muss mein Passwort erfüllen?

Das Passwort muss aus mindestens 10 Zeichen bestehen und folgendes enthalten:

- 1 Ziffer
- 1 Sonderzeichen
- 1 Großbuchstaben
- 1 Kleinbuchstaben

Das Passwort darf folgendes nicht enthalten:

- Vornamen
- Nachnamen
- Versicherungsnummer
- E-Mail-Adresse

Was ist der CGM LIFE KEY?

Der CGM LIFE KEY ist für Ihre Vernetzung mit den teilnehmenden Ärzten wichtig. Er ist identisch mit Ihrer E-Mail-Adresse, die Sie bei der Anmeldung nutzen. Den CGM LIFE KEY geben Sie bei Ärzten in der Praxis an, die eRECHNUNG und eTERMINE anbieten.

Haben Sie stets Ihre E-Mail-Adresse (CGM LIFE KEY) bei sich, damit Sie diese dem Arzt mitteilen können.

Muss ich mich registrieren, wenn ich bereits ein CGM LIFE Konto besitze?

Nein, als bestehender eServices-Kunde der CGM (CompuGroup Medical) können Sie sich direkt über „Anmelden“ einloggen; eine erneute Registrierung für Meine Gesundheit ist dann nicht notwendig.

Wofür brauche ich ein TAN-Verfahren?

Wir benutzen ein TAN-Verfahren, um Ihrem Konto zusätzliche Sicherheit und Zugriffsschutz zu bieten. Sie müssen daher bei jeder Anmeldung neben Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort auch Ihre persönliche TAN-Nummer eingeben. Sie erhalten die individuelle TAN-Nummer durch das beim Registrierungsprozess ausgewählte TAN-Verfahren (SMS-TAN oder Authenticator).

Ich erhalte keine Bestätigungsmail. Was ist die Ursache?

Wenn Sie keine Bestätigungsmail erhalten, kann dies mehrere Ursachen haben: Bitte prüfen Sie, ob Sie Ihre E-Mail-Adresse richtig eingegeben haben. Wenn alles richtig ist, ist möglicherweise die E-Mail in Ihrem Spamordner gelandet. Sie erkennen die Bestätigungsmail an dem Absender „do-not-reply@mgs-eportal.de“. Befindet sich die E-Mail auch nicht in Ihrem Spamordner, prüfen Sie bitte, ob Ihr E-Mail-Postfach voll ist. In Ausnahmefällen kann sich der Versand der E-Mail verzögern.



Wenn Sie keine Bestätigungsmail erhalten haben, wenden Sie sich bitte an die Servicenummer 0221 148-41022.

Was ist POSTIDENT?

POSTIDENT ist ein Identifikationsverfahren der Deutschen Post AG. Es erhöht die Sicherheit von Meine Gesundheit von AXA. Dank POSTIDENT gehen Sie sicher, dass keine unbefugte Person Zugriff auf Ihr Konto hat.

Warum muss ich mich bei der Deutschen Post AG identifizieren?

Wir möchten die Nutzung von Meine Gesundheit von AXA so sicher wie möglich machen. Dazu gehört auch, dass Sie Ihre Identität bestätigen müssen, damit sich keine unbefugte Person unter Ihrem Namen registrieren und den Service nutzen kann. Die Deutsche Post AG hat als zuverlässiger Partner jahrzehntelange Erfahrungen mit Identifikationsverfahren. Außerdem bietet sie bewährte und moderne Verfahren zur Legitimationsprüfung aus einer Hand.

Wie identifiziere ich mich bei der Deutschen Post AG?

Wir bieten Ihnen drei POSTIDENT-Verfahren an, aus denen Sie eines auswählen:

- **POSTIDENT mit Video-Chat:**
Ein Call Center-Agent der Deutschen Post AG überprüft Ihre Identität gesichert in einem Video-Chat am heimischen Computer (mit WebCam und Mikrofon) oder über das Smartphone bzw. Tablet.
- **POSTIDENT mit neuem Personalausweis:**
Sie weisen sich mit Ihrem neuen Personalausweis und einem entsprechenden Lesegerät aus, ebenfalls am heimischen Computer.
- **POSTIDENT in der Filiale:**
Bei der seit Jahrzehnten bekannten Identitätsprüfung weisen Sie sich bei einem Mitarbeiter in einer Post-Filiale Ihrer Wahl aus. Sie benötigen lediglich einen Drucker, um den POSTIDENT-Coupon auszudrucken.

Ist das Identifizieren bei der Deutschen Post AG kostenlos?

Ja, jedes der drei angebotenen Identifikationsverfahren ist für Sie kostenlos.

Wie lange dauert es, bis mein Identifikationsverfahren abgeschlossen ist?

Die Identifikationsverfahren mit neuem Personalausweis und über Video-Chat sind in wenigen Minuten erledigt, und die Identifikationsdaten der Post werden in der Regel sofort an Meine Gesundheit von AXA weitergeleitet. Über den erfolgreichen Abschluss werden Sie per E-Mail informiert; ab diesem Zeitpunkt sind ePortal und App für Sie voll umfänglich verfügbar.

Die Identifikation in der Filiale ist mit Ihrem Erscheinen vor Ort abgeschlossen. Auch hier gilt eine Bearbeitungszeit von nur wenigen Minuten.



Welche Ausweisdokumente kann ich benutzen?

Als zulässige Ausweisdokumente gelten:

- der Personalausweis,
- ausländische, dem deutschen Personalausweis entsprechende amtliche Identitätskarten,
- Reisepässe, soweit sie ein Lichtbild und die Unterschrift des Inhabers enthalten und von der Deutschen Post zur Identifizierung akzeptiert werden.

Besonderheiten beinhalten die Identifikationsverfahren POSTIDENT mit Video-Chat und POSTIDENT mit neuem Personalausweis:

POSTIDENT mit neuem Personalausweis (POSTIDENT nPA):

Als zulässiges Ausweisdokument für die Teilnahme an POSTIDENT mit neuem Personalausweis gelten nur der neue Personalausweis mit freigeschalteter eID sowie ein deutscher elektronischer Aufenthaltstitel mit freigeschalteter eID-Funktion. Beim elektronischen Aufenthaltstitel muss das Ausstellungsdatum jünger als der 01.03.2013 sein. Darüber hinaus sind ein Kartenlesegerät und die AusweisApp bzw. AutentApp erforderlich.

POSTIDENT mit Video-Chat (POSTIDENT VIDEO):

Als zulässige Ausweisdokumente gelten gültige deutsche Personalausweise und ausländische, dem deutschen Personalausweis entsprechende Identitätskarten. Ebenso können Reisepässe - soweit diese Dokumente optische (holografische) Sicherheitsmerkmale sowie ein Lichtbild enthalten und von der Deutschen Post AG zur Identifizierung akzeptiert werden - als Ausweisdokumente genutzt werden.

Warum kann ich kein PostIDENT-Verfahren auswählen?

Auf unserer Website können wir Ihnen nur zeigen, welche Identifikationsverfahren wir unseren Kunden anbieten. Um das von Ihnen gewünschte Identifikationsverfahren auswählen zu können, müssen Sie auf den grünen Button "Identifizieren Sie sich jetzt über die Deutsche Post" klicken. Es erfolgt ein Absprung aus Meine Gesundheit in das Portal der Deutschen Post, in dem die Verfahren ausgewählt und durchgeführt werden können.

Warum kommt der Postbote zu mir?

Falls dies bei Ihnen der Fall sein sollte, möchten wir uns bei Ihnen entschuldigen. Wenn Sie mit Ihrer persönlichen Referenznummer in die Filiale gehen, erfasst der Postmitarbeiter Ihre Ausweisdaten. Wenn er dies falsch erfasst oder nicht korrekt korrigiert, dann ist das PostIDENT nicht mehr gültig. Deshalb müssen wir das PostIDENT bei der Deutschen Post AG reklamieren. Die Deutsche Post AG schickt anschließend einen Postboten zu Ihnen nach Hause, damit Sie dort erneut identifiziert werden können und der Fehler behoben wird.

Warum muss ich das PostIDENT wiederholen?

In seltenen Fällen kann es durch den Postmitarbeiter zu einer fehlerhaften Übertragung Ihrer Referenznummer vom Coupon auf das POSTIDENT kommen.



Leider können wir das POSTIDENT dann nicht bearbeiten und Sie müssen das Verfahren erneut durchlaufen.

Daher empfehlen wir Ihnen eine Identifikation per VideoIDENT. Hierbei kommt es am seltensten zu Problemen im Registrierungsprozess.

Warum muss ich den Namen aus dem Ausweis verwenden?

Nach Ihrer Identifikation über das POSTIDENT werden die dort erfassten Daten automatisch mit den Stammdaten Ihrer Privaten Krankenversicherung abgeglichen. Stimmen die Daten nicht überein, so kann keine Synchronisation zwischen dem Meine Gesundheit und Ihren Versicherungsdaten erfolgen.

Da es sich beim POSTIDENT um ein offizielles Dokument handelt, dürfen keine Daten geändert werden. Sollten Sie bei der Anmeldung auf einen Fehler stoßen, kontaktieren Sie bitte Ihre Versicherung und prüfen Sie, ob die bei AXA hinterlegten Daten mit den Daten Ihres Personalausweises/Reisepasses übereinstimmen.

Wir werden Sie dann über alle weiteren Schritte informieren.

Warum kann mein Account nicht mit AXA verbunden werden?

Wenn Sie die Fehlermeldung erhalten: "Ihr Account kann nicht mit der Versicherung verbunden werden", dann stimmen die Daten des PostIDENTS nicht mit den bei AXA gespeicherten Daten überein.

Wenden Sie sich bitte in diesem Fall an die Servicenummer 0221 148-41022.

Wieso schlägt meine Anmeldung bei Meine Gesundheit fehl?

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie bei Meine Gesundheit registriert sind und die dafür vorgesehene E-Mail-Adresse sowie das zugehörige Passwort eingetragen haben. Achten Sie darauf, dass Ihre Feststelltaste nicht aktiviert ist.

4. Kontonutzung und Verwaltung

Warum kann ich mich nicht bei Meine Gesundheit von AXA anmelden?

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie bei Meine Gesundheit von AXA registriert sind und die dafür vorgesehene E-Mail-Adresse sowie das zugehörige Passwort eingetragen haben. Achten Sie darauf, dass Ihre Feststelltaste nicht aktiviert ist. Im Anschluss geben Sie die generierte TAN-Nummer ein.

Warum erhalte ich eine Fehlermeldung beim ersten Versuch der Anmeldung, trotz erfolgreich abgeschlossener Registrierung und Identifikation?



Wenn Sie die Fehlermeldung erhalten: "Ihr Account kann nicht mit der Versicherung verbunden werden", dann stimmen die Daten des PostIDENTS nicht mit den bei AXA gespeicherten Daten überein.

Wenn Sie diese Fehlermeldung erhalten, kontaktieren Sie bitte den Support und halten Ihren Personalausweis oder Reisepass bereit, damit unser Supportmitarbeiter gemeinsam mit Ihnen die Daten abgleichen kann.

Wenn die Daten Ihres Personalausweises/Reisepasses nicht mit den Versicherungsstammdaten übereinstimmen, müssen Sie Ihre Versicherungsstammdaten bei AXA anpassen lassen.

Wenn die Daten Ihres Personalausweises/Reisepasses mit Ihren Versicherungsstammdaten übereinstimmen und die Daten des PostIDENT nicht korrekt sind, werden wir Ihr PostIDENT bei der Deutschen Post AG reklamieren.

Innerhalb der nächsten 14 Tage wird ein Postbote bei Ihnen vorbeikommen, um das PostIDENT zu berichtigen. Sobald die Korrektur abgeschlossen ist, wird der Support Sie benachrichtigen.

Ich habe mein Passwort vergessen. Wie erhalte ich ein neues Passwort?

Wenn Sie Ihre Super-PIN kennen, können Sie sich über „Passwort vergessen“ mit Ihrer CGM-Kundennummer und Ihrer Super-PIN bei Meine Gesundheit von AXA anmelden. Anschließend werden Sie aufgefordert, ein neues Passwort zu vergeben.

Sollten Sie weder Ihre CGM-Kundennummer noch Ihre Super-PIN kennen, klicken Sie auf „Passwort vergessen“ und danach auf „Ich besitze keine CGM-Kundennummer und Super-PIN“. Nun geben Sie Ihre E-Mail-Adresse an, um Ihr Konto zurückzusetzen. Bitte beachten Sie, dass dabei alle Ihre Daten verloren gehen. Bestätigen Sie die E-Mail, die Sie erhalten haben. Mit Klick auf "weiter" werden alle Daten in Meine Gesundheit gelöscht. Anschließend können Sie ein neues Passwort wählen. Im Abschluss wird Ihr neues Passwort gespeichert und Sie werden aufgefordert, Ihre Anmeldung mit der Eingabe des Authenticator-Codes zu bestätigen.

Wichtig: Bitte richten Sie anschließend Ihre Super-PIN ein, um bei einem zukünftigen Zurücksetzen Ihres Passworts den Datenverlust zu vermeiden

Wie Sie Ihre Super-PIN einrichten, erklären wir Ihnen unter der Frage „Wie richte ich meine Super-PIN ein?“. Ihr Passwort legen Sie während Ihrer Registrierung bei Meine Gesundheit von AXA an. Es darf aus Sicherheitsgründen nur Ihnen bekannt sein.

Was ist eine Super-PIN?

Ihre Super-PIN ist ein 24-stelliger Code, der es Ihnen ermöglicht, ohne Datenverlust ein neues Passwort zu vergeben, wenn Sie Ihr bestehendes Passwort vergessen haben. Sie ist vergleichbar mit dem PUK Ihres Mobiltelefons und bildet eine zusätzliche Sicherheit für Ihr Konto und Ihre Daten. Die Super-PIN ist nur für den Notfall gedacht. Daher ist es wichtig, dass Sie eine Super-PIN einrichten und sie an einem sicheren Ort aufbewahren.

Die Einrichtung der Super-PIN kann über die Speicherfunktion oder Druckfunktion ausgeführt werden.



Wie richte ich meine Super-PIN ein?

Um Ihre Super-PIN zu erstellen, gehen Sie zu „Meine Einstellungen“, dann auf „Meine Zugangsdaten“ und hier klicken Sie auf „Sicherheitseinstellungen“. Nun können Sie Ihre Super-PIN einrichten, indem Sie auf den Button „Erstellen“ klicken. Hier sehen Sie Ihren CGM LIFE KEY, Ihre CGM-Kundennummer und Ihre Super-PIN.

Zur Sicherung Ihrer Super-PIN stehen Ihnen zwei Möglichkeiten zur Verfügung, entweder können Sie die Super-PIN ausdrucken oder speichern.

Meine Super-PIN/CGM-Kundennummer ist ungültig, was kann ich tun?

Wenn Ihnen die Meldung „Die CGM Kundennummer oder die Super-PIN scheinen falsch zu sein“ angezeigt wird, probieren Sie bitte folgendes:

1. Überprüfen Sie Ihre CGM Kundennummer und Ihre Super-PIN. Haben Sie alles korrekt eingegeben?
2. Haben Sie mit Ihrer Super-PIN Ihr Konto schon einmal zurückgesetzt oder dies versucht? Wenn ja, dann ist Ihre Super-PIN ungültig und kann nicht mehr verwendet werden.

Falls Sie in der Zwischenzeit Zugriff auf eine Leistungsabrechnung benötigen, bitten wir Sie, unser Service-Team unter der Rufnummer 0221 148 41022 (Montag bis Freitag 7:30 - 18:00 Uhr) anzurufen und mitzuteilen, dass Sie momentan keinen Zugriff auf Meine Gesundheit von AXA haben und die Leistungsabrechnung gerne schriftlich erhalten würden.

Ihre Rechnungen können Sie per Post bei AXA einreichen.

Ich kenne meine Super-PIN nicht oder ich habe keine Super-PIN eingerichtet?

Unser Service Team hilft Ihnen gerne weiter unter der Rufnummer 0221 148-41022 (Montag bis Freitag 7:30 – 18:00) oder Sie richten Ihre Fragen per Mail an: meinegesundheit@axa.de.

Ich kenne meinen CGM LIFE KEY nicht. Was kann ich tun?

Ihr CGM LIFE KEY ist Ihre E-Mail-Adresse, die Sie bei der Registrierung für Meine Gesundheit von AXA angegeben haben.

Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse vergessen haben, können Sie diese mit Ihrer CGM-Kundennummer und Super-PIN anzeigen lassen. Diese finden Sie auf dem Dokument, das Sie bei der Einrichtung Ihrer Super-PIN gespeichert oder ausgedruckt haben.

Sollten Sie weder Ihre CGM-Kundennummer noch Ihre Super-PIN kennen, klicken Sie auf „Passwort vergessen“ und danach auf „Ich besitze keine CGM-Kundennummer und Super-PIN“. Nun geben Sie Ihre E-Mail-Adresse an, um Ihr Konto zurückzusetzen. Bitte beachten Sie, dass dabei alle Ihre Daten verloren gehen. Bestätigen Sie die E-Mail, die Sie erhalten haben. Mit Klick auf "weiter" werden alle Daten in Meine Gesundheit von AXA gelöscht. Anschließend können Sie ein neues Passwort wählen. Im Abschluss wird Ihr neues Passwort gespeichert und Sie werden aufgefordert, Ihre Anmeldung mit der Eingabe des Authenticator Codes zu bestätigen.



Wichtig: Bitte richten Sie anschließend Ihre Super-PIN ein, um bei einem zukünftigen Zurücksetzen Ihres Passworts den Datenverlust zu vermeiden.

Wozu dient die Sicherheitsfrage?

Wenn Sie Ihre Anmeldedaten verloren haben, müssen Sie Ihr Konto zurücksetzen, um den Service weiterhin nutzen zu können. Bitte beachten Sie, dass beim Zurücksetzen all Ihre persönlichen Daten verloren gehen. Um dies zu verhindern, benötigen Sie Ihre Super-PIN.

Falls Sie Ihr Passwort, Ihre CGM Kundennummer und auch Ihre Super-PIN verloren haben, kann die Sicherheitsfrage dazu genutzt werden, um Ihre Identität zu überprüfen. So stellen Sie sicher, dass keine unbefugte Person Ihr Konto zurücksetzen kann. Wählen Sie bitte eine Sicherheitsfrage, die nur Sie alleine beantworten können, aus und beantworten Sie diese. Bitte beachten Sie: Ihre persönliche Antwort darf von keiner unbefugten Person erraten werden können.

Ich möchte mein Passwort ändern. Wie gehe ich vor?

Sie können Ihr Passwort im ePortal unter „Meine Einstellungen“ ändern. Dort wählen Sie „Meine Zugangsdaten“ aus und klicken den Button „Passwort ändern“, Danach geben Sie zuerst Ihr aktuelles Passwort und anschließend Ihr neues Passwort ein und wiederholen Ihr neues Passwort, bevor Sie auf „Passwort ändern“ klicken. Sie erhalten die Meldung „Ihr Passwort wurde erfolgreich geändert“ und eine E-Mail, mit der Information, dass Sie Ihr Passwort geändert haben.

Die Änderung kann aus Sicherheitsgründen nur durch Sie selbst erfolgen. Sie können Ihr Passwort nicht am Telefon ändern.

Ich möchte meine Versicherungsstammdaten ändern. Wie gehe ich vor?

Sie können Ihre Versicherungsstammdaten nicht selbst ändern. Bitte teilen Sie uns die Änderung direkt mit:

- per Brief
- im Kommentarfeld Ihrer Rechnung an uns
- über Ihren persönlichen Betreuer.

Ich möchte mein Passwort ändern. Wie gehe ich vor?

Zuerst wählen Sie „Meine Einstellungen“ aus und danach klicken Sie auf „Meine Zugangsdaten“. Jetzt wählen Sie „Passwort ändern“ aus. Geben Sie Ihr aktuelles Passwort und anschließend Ihr neues Passwort ein und wiederholen Sie ihr neues Passwort, bevor Sie auf Passwort ändern klicken. Sie erhalten eine Meldung und eine E-Mail, mit der Information, dass Sie Ihr Passwort geändert haben.

Ich möchte meine persönlichen CGM LIFE Daten ändern. Wie gehe ich vor?

Sie können Ihre persönlichen CGM LIFE Daten im Portal unter „Meine Einstellungen“ und danach unter „Meine persönlichen Daten“ ändern.



Kann ich in Meine Gesundheit von AXA meine Bankverbindung ändern?

Nein, Ihre Bankverbindung ist Teil Ihrer Versicherungsstammdaten. Bitte teilen Sie uns die Änderung direkt mit:

- per Brief
- im Kommentarfeld Ihrer Rechnung an uns
- über Ihren persönlichen Betreuer
- per Telefon unter 0221 148-41022.

Kann mein Profilbild auch für andere Zwecke genutzt werden?

Wenn Sie weitere CGM LIFE Services nutzen, wird dieses Profilbild auch dort verwendet werden.

Wofür brauche ich ein TAN-Verfahren?

Im Rahmen Ihrer Registrierung bei Meine Gesundheit ist es erforderlich, ein TAN-Verfahren einzurichten. Sie können sich zwischen einem TAN-Verfahren über QR-Code und einem Verfahren über smsTAN entscheiden. Welches Verfahren Sie wählen, bleibt gänzlich Ihnen überlassen. Beide TAN-Verfahren bieten eine gleich hohe Sicherheit, damit Ihr Konto jederzeit optimal geschützt ist.

Wir benutzen ein TAN-Verfahren, um Ihrem Konto zusätzliche Sicherheit und Zugriffsschutz zu bieten. Sie müssen daher bei jeder Anmeldung neben Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort auch Ihre persönliche TAN-Nummer eingeben. Sie erhalten die individuelle TAN-Nummer durch das beim Registrierungsprozess ausgewählte TAN-Verfahren.

Warum bekomme ich keine TAN-Nummer?

Wenn Sie sich für das TAN-Verfahren mit smsTAN entschieden haben, stellen Sie bitte sicher, dass Sie die richtige Mobilnummer in Ihrem Konto angegeben haben und dass Ihr Mobiltelefon betriebsbereit ist.

Wenn Sie sich für das TAN-Verfahren mit einer Authenticator App entschieden haben, stellen Sie bitte sicher, dass die App betriebsbereit ist.

In seltenen Fällen kann es zu einer Störung bei unserem Provider oder Ihrem Mobilfunkanbieter kommen. Wenn es zu einer Störung bei einem der Provider kommen sollte, hilft folgendes:

1. Starten Sie Ihr Mobiltelefon neu.
2. Fordern Sie eine neue smsTAN an.
3. Probieren Sie es zu einem späteren Zeitpunkt erneut.
4. Stellen Sie sicher, dass sich die Nummer Ihres Mobiltelefons nicht geändert hat.

Warum wird meine TAN nicht akzeptiert?

In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass die TAN-Nummer per SMS erst verzögert bei Ihnen eingeht. Wird die TAN-Nummer, die Sie per SMS erhalten haben, innerhalb von fünf Minuten nicht genutzt, so verliert sie ihre Gültigkeit.

Um eine neue TAN-Nummer zu bekommen, müssen Sie sich erneut anmelden.



Wie gehe ich vor, wenn ich ein neues Smartphone bzw. Tablet erwerbe?

Wenn Sie sich für das TAN-Verfahren mit smsTAN entschieden haben, brauchen Sie nur darauf zu achten, dass Sie die gleiche Mobilnummer auf dem neuen Gerät einsetzen und der Empfang von SMS sichergestellt ist. Wie das genau funktioniert, entnehmen Sie bitte dem Handbuch Ihres neuen Gerätes.

Sollten Sie eine neue Mobilnummer mit Ihrem neuen Smartphone bzw. Tablet erhalten haben, melden Sie sich bitte im ePortal mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem Passwort an und wählen danach bei der Aufforderung zur Eingabe der TAN „Handy verloren oder Rufnummer gewechselt“ aus. Danach können Sie Ihr TAN-Verfahren mit Ihrer Super-PIN und Kundennummer neu einrichten. Sollten Sie Ihre Super-PIN und Kundennummer nicht mehr wissen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice. Unser Service Team hilft Ihnen gerne weiter unter der Rufnummer 0221 148-41022 (Montag bis Freitag 7:30 – 18:00) oder Sie richten Ihre Fragen per Mail an: meinegesundheit@axa.de.

Wenn Sie sich für das TAN-Verfahren mit einem Authenticator als zweiten Faktor bei der Registrierung entschieden haben, müssen Sie eine Authenticator App auf Ihrem neuen Gerät installieren und die Verbindung zu Ihrem Meine Gesundheit-Account neu einrichten. Hierzu melden Sie sich bitte im ePortal mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem Passwort an und wählen danach bei der Aufforderung zur Eingabe der TAN „Handy verloren oder Rufnummer gewechselt“ aus. Danach können Sie Ihr TAN-Verfahren mit Ihrer Super-PIN und Kundennummer neu einrichten. Sollten Sie Ihre Super-PIN und Kundennummer nicht mehr wissen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice. Unser Service Team hilft Ihnen gerne weiter unter der Rufnummer 0221 148-41022 (Montag bis Freitag 7:30 – 18:00) oder Sie richten Ihre Fragen per Mail an: meinegesundheit@axa.de.

Alternativ können Sie sich mit Ihrem alten Gerät noch in Meine Gesundheit von AXA einloggen und unter „Meine Einstellungen“ in der Rubrik „Meine Sicherheitseinstellungen“ das TAN-Verfahren neu einrichten.

Kann ich das TAN-Verfahren wechseln?

Ja. Sie können nach der Anmeldung im ePortal unter „Meine Einstellungen“ Ihr bestehendes TAN-Verfahren ändern oder ein anderes TAN-Verfahren wählen.

Kann ich mehrere TAN-Verfahren parallel nutzen?

Dies ist aus Sicherheitsgründen nicht möglich.

Sind die SMS-Benachrichtigungen kostenpflichtig?

Nein, die SMS-Benachrichtigungen sind für Sie kostenlos.

Kann ich mein Konto bei Meine Gesundheit von AXA kündigen?

Ja, Sie können Ihr Konto nur im ePortal jederzeit kündigen. Bitte bedenken Sie dabei: Wenn Sie Ihr Konto kündigen, werden auch alle personenbezogenen Daten und Dokumente gelöscht.



Wenn Sie die App deinstallieren, so wird nur die App gelöscht und nicht automatisch auch Ihr CGM LIFE Konto. Des Weiteren bleiben Ihre personenbezogenen Daten und Dokumente erhalten.

Wie kann ich als Versicherungsnehmer eine mitversicherte Person in meinem Account anlegen?

Gehen Sie bitte auf "Meine Einstellungen" und wählen Sie dort "Meine Familie". Anschließend klicken Sie auf den Button ‚Hinzufügen‘. Dann erhalten Sie eine kurze Übersicht mit den Daten der bei Ihnen mitversicherten Personen.

Auf dieser Seite wählen Sie zunächst das Geschlecht aus und stimmen den Nutzungsbedingungen und der Datenschutzerklärung zu. Anschließend klicken Sie auf den Button "Anlegen".

Daraufhin erhalten Sie folgende Meldung „Folgende Person wurde erfolgreich hinzugefügt“. Bestätigen Sie die aufgelistete Person bitte mit einem Klick auf den Button "Zur Übersicht".

Ab sofort können Sie die Unterlagen Ihrer mitversicherten Person über die Services von Meine Gesundheit mitverwalten.

Wie kann ich mich als versicherte Person im Meine Gesundheit von AXA einloggen?

Um sich bei Meine Gesundheit anmelden zu können, müssen Sie mindestens 18 Jahre alt sein.

Der Versicherungsnehmer, bei dem Sie mitversichert sind, muss Ihnen zunächst den Zugang zu Meine Gesundheit von AXA ermöglichen:

1. Ihr Versicherungsnehmer kann Ihnen über die Rubrik „Meine Einstellungen“ eine E-Mail zukommen lassen.
2. Der Versicherungsnehmer erhält zeitgleich auch einen Freischaltcode, den er Ihnen persönlich mitteilt.
3. In der E-Mail vom Versicherungsnehmer klicken Sie auf den darin enthaltenen Link und geben den Freischaltcode sowie ein von Ihnen gewähltes Passwort ein.
4. Nun durchlaufen Sie den Registrierungsprozess, wie oben unter Punkt 3. „Registrierung“ beschrieben.

Danach können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem Passwort in Meine Gesundheit von AXA anmelden.

Wie füge ich eine weitere Person hinzu?

1. Gehen Sie bitte auf "Meine Einstellungen" und wählen Sie "Meine Familie".
2. Unter "Noch nicht hinzugefügte Personen" im unteren Bereich der Seite werden Ihnen mitversicherte Personen angezeigt. Klicken Sie rechts auf den zugehörigen Button "Person hinzufügen".
3. Anschließend erhalten Sie eine kurze Übersicht mit den Daten der bei Ihnen mitversicherten Person. Ergänzen Sie dort bitte das Geschlecht und stimmen Sie den Nutzungsbedingungen und der Datenschutzerklärung durch Anhängen des Auswahlkästchens zu.



4. Nun können Sie auf den Button "Anlegen" klicken.
5. Sie erhalten dann eine Meldung, dass die Person(en) erfolgreich hinzugefügt wurde(n). Bestätigen Sie diese Meldung bitte mit einem Klick auf den Button "Zur Übersicht".

Das Hinzufügen von weiteren Personen ist damit abgeschlossen.

Ich kann keine weitere Person hinzufügen. Was soll ich tun?

Sollten Sie beim Hinzufügen eines Familienmitgliedes eine Fehlermeldung erhalten, wenden Sie sich bitte an die Servicenummer 0221 148-41022.

Wie kann ich einer Arztpraxis eine Freigabe erteilen?

Sie haben zwei Möglichkeiten, einer Praxis im ePortal eine Freigabe zu erteilen:

- 1) Wählen Sie unter ‚Meine Freigaben‘ eine Praxis aus und erteilen Sie ihr eine Freigabe. Geben Sie bei Ihrem nächsten Arztbesuch dem Praxispersonal Ihre E-Mail-Adresse und verweisen Sie auf das digitale Rechnungsmanagement von Meine Gesundheit.
- 2) Erteilen Sie einer Praxis unter ‚Meine Gesundheitspartner‘ eine Freigabe. Auf diese Weise können Sie Ihren passenden Arzt finden und der Praxis direkt eine Freigabe erteilen, damit diese Ihnen Rechnungen als eRECHNUNG zusenden kann. Geben Sie bei Ihrem nächsten Arztbesuch dem Praxispersonal Ihre E-Mail-Adresse und verweisen Sie auf das digitale Rechnungsmanagement von Meine Gesundheit. Unser Tipp: Nutzen Sie bei der Arztsuche die Filterfunktion, um entsprechende Ärzte noch schneller zu finden.

Wie kann ich meine Freigaben für eRECHNUNG widerrufen?

Sie können im ePortal unter ‚Meine Freigaben‘ der jeweiligen Arztpraxis die erteilte Berechtigung, Ihnen Rechnungen als eRECHNUNG zuzusenden, wieder entziehen.

Ich möchte einen Beleg löschen, wie ist dies möglich?

Belege können vor der Einreichung bei AXA beliebig oft bearbeitet werden. Hierbei unterscheiden sich die Funktionen teilweise zwischen einer vom Arzt empfangenen eRECHNUNG, einer selbst erfassten Rechnung und der Schnelleinreichung.

eRECHNUNG:

Die eRECHNUNG kann sowohl vor als auch nach der Einreichung nicht gelöscht werden.

Selbst eingereichte Rechnungen: Selbst erfasste Rechnungen können vor der Einreichung gelöscht werden, danach allerdings nicht mehr.

Schnelleinreichung: Eine Rechnung, die per Schnelleinreichung erfasst wird, wird gleichzeitig bei AXA eingereicht. Es ist somit nicht mehr möglich, eine per Schnelleinreichung erfasste Rechnung zu löschen.



5. Meine Rechnungen: Rechnung erfassen

Wie kann ich Rechnungen und Belege erfassen?

Rechnungen und Belege können Sie auf zwei Wegen in Meine Gesundheit von AXA erfassen:

1) Sie erhalten die Rechnung von Ihrem Arzt als eRECHNUNG direkt in Ihren Account von Meine Gesundheit von AXA. In diesem Fall ist die eRECHNUNG bereits erfasst. Es sind keine weiteren Schritte nötig.

2a) Sie haben in der App zwei Möglichkeiten, Ihre Belege einzureichen:

- Schnelleinreichung: Nach dem Login können Sie ohne Eingabe der TAN die Belege per Schnelleinreichung versenden. Hierzu selektieren Sie bitte auf dem Auswahlbildschirm „Schnelleinreichung starten“ und folgen den weiteren Anweisungen.
- Belege sammeln: Sofern Sie Ihre Belege nicht direkt einreichen möchten, wählen Sie bitte auf dem Auswahlbildschirm „Vollzugang nutzen“. Sie werden jetzt aufgefordert Ihre TAN einzugeben. Nach der Eingabe der TAN stehen Ihnen alle Funktionen der App zur Verfügung. Starten Sie dann mit der Belegerfassung.

2b) ePortal: Sie erhalten die Rechnung von Ihrem Arzt als Papierrechnung. In diesem Fall scannen Sie die Rechnung oder fotografieren Sie sie mit Ihrem Smartphone oder Tablet. Klicken Sie anschließend auf dem Dashboard unter „Meine Rechnungen“ auf „Neuen Beleg erfassen“. Dort können Sie ganz einfach Ihre Dokumente hochladen und entweder direkt bei AXA einreichen, oder zunächst sammeln.

Um die Belege direkt bei AXA einzureichen, klicken Sie bitte auf ‚Beleg einreichen‘. Die Rechnungsdetails werden von AXA nach Bearbeitung in Ihrer Rechnungsübersicht ergänzt.

Um Ihre Belege zunächst zu sammeln, klicken Sie nach dem Hochladen auf ‚Belege sammeln‘. Sie werden dann aufgefordert, den Belegtyp, Betrag und Name des behandelnden Arztes anzugeben. Diese Informationen erscheinen später in Ihrer Rechnungsübersicht. Diese Art der Erfassung dauert zwar etwas länger, gibt Ihnen aber sofort einen detaillierten Überblick über Ihre eingereichten Belege.

Wie viele Rechnungen kann ich gleichzeitig einreichen?

Sie können beliebig viele Rechnungen zeitgleich bei AXA einreichen. Wir empfehlen Ihnen aber, zur besseren Übersicht Rechnungen zeitnah zu erfassen und einzureichen.

Ich kann meine Rechnung im ePortal nicht hochladen. Was kann ich tun?

Stellen Sie bitte sicher, dass Sie einen aktuellen Browser nutzen. Die weiteren Ursachen können sein:



- Es wurde ein falsches Dateiformat hochgeladen:
Bitte stellen Sie sicher, dass Sie eines der folgenden Formate verwenden: PDF oder JPEG.
- Die Auflösung ist zu gering:
Es wird eine Mindestanforderung von mindestens 200 dpi an die Auflösung gestellt. Sie haben die Möglichkeit, die Auflösung über Ihr Endgerät zu ändern.

Der Status meiner Rechnung steht auf „Einreichungsfehler“. Was soll ich tun?

Bei der Einreichung Ihrer Dokumente ist leider ein technischer Fehler aufgetreten, der die Übertragung an AXA verhindert hat. Wir haben den Fehler bereits behoben, aber das eingereichte Dokument wurde während der Verschlüsselung leider gelöscht.

Die betroffenen Dokumente kennzeichnen wir unter „Meine Rechnungen“ mit dem Status „Einreichungsfehler“. Um Ihre Dokumente bearbeiten zu können, müssen wir Sie leider bitten, alle Dokumente mit dem Status "Einreichungsfehler" erneut hochzuladen und an AXA zu übermitteln.

Wie fotografiere ich meine Rechnung richtig?

Bitte achten Sie vor dem Fotografieren der Rechnung darauf, dass die Umgebung gut beleuchtet ist und die Rechnung auf einer ebenen Fläche (z.B. Tischplatte) liegt. Fotografieren Sie die Rechnung gerade von oben. Die Rechnung muss vollständig und gerade abgebildet sein, wobei möglichst wenig von der Umgebung (z.B. Tischplatte) auf dem Bild zu sehen sein sollte. Wenn Sie die Rechnung im ePortal erfasst haben, können Sie das Bild direkt zuschneiden. In der App erfolgt dies in der Regel automatisch. Eine Zusammenfassung der Tipps können Sie jederzeit im Belegerfassungsprozess aufrufen.

Mein Belegfoto hat nicht die richtige Schärfe, man kann nicht alles lesen. Was kann ich tun?

Wenn das Foto Ihres Beleges nicht gleichmäßig scharf dargestellt wird, kann das an den Kameraeinstellungen Ihres Smartphones oder Tablets liegen. Nachstehend finden Sie Empfehlungen für die Kameraeinstellung für Android und iOS:

Android:

Bitte gehen Sie im Kameramodus in die Einstellungen und überprüfen Sie, ob der Fokus und/oder der Messmodus nicht mittelbetont oder nur auf einen gewissen Bildabschnitt (z.B. selektiver Modus) eingestellt sind. Um eine optimale Schärfe zu erlangen, müssen sowohl Fokus als auch der Messmodus – falls vorhanden – auf das gesamte Bild ausgerichtet sein.

iOS:

Unter iOS können Helligkeit und Schärfe vor Aufnahme des Fotos angepasst werden, indem in der Vorschau der Kamera der Bildschirm an der gewünschten Stelle angetippt wird.



Welche Rechnungen und Belege kann ich erfassen?

Sie können alle Rechnungen und Belege im Zusammenhang mit AXA erfassen. Darüber hinaus können Beihilfeberechtigte Ihren Beihilfebescheid erfassen und einreichen.

Kann ich als versicherte Person meine Belege direkt an AXA senden?

Nein, die Einreichung kann immer nur über den Versicherungsnehmer erfolgen.

Wie kann ich als versicherte Person meine Belege an den Versicherungsnehmer senden?

Sie haben in Ihrer Rechnungsübersicht die Möglichkeit, Ihrem Versicherungsnehmer eine Freigabe zu erteilen. Dies kann entweder eine Generalfreigabe sein, bei der Ihr Versicherungsnehmer ALLE Belege für Sie einsehen und einreichen kann. Alternativ können Sie auf Wunsch auch nur einzelne Belege zur Ansicht und Einreichung freigeben.

Kann ich als versicherte Person eine einmal erteilte Freigabe widerrufen?

Ja, solange der Versicherungsnehmer Ihre Belege noch nicht weitergeleitet hat, können Sie Ihre Freigabe widerrufen.

Sollte allerdings der Versicherungsnehmer Ihre Belege bereits an AXA weitergeleitet haben, können Sie diesen Vorgang nicht mehr widerrufen; dies gilt sowohl für die Generalfreigabe als auch für einzeln erteilte Freigaben.

Kann ich als versicherte Person sehen, wie hoch die Erstattung zu meinen Belegen gewesen ist?

Nein, das kann nur der Versicherungsnehmer. Der Versicherungsnehmer erhält als Vertragspartner von AXA die Leistungsabrechnung und kann als Einziger den Bearbeitungsstatus des eingereichten Belegs einsehen.

Warum kann ich als versicherte Person nicht den Status der eingereichten Belege einsehen?

Nur der Versicherungsnehmer ist vertraglich dazu berechtigt, den Bearbeitungsstand einzusehen. Dies bedeutet auch, dass Sie nicht erkennen können, ob der Versicherungsnehmer Ihre Belege bereits bei AXA eingereicht hat oder nicht.

Welche Services kann ich als versicherte Person im Gegensatz zum Versicherungsnehmer nicht nutzen?

Eine versicherte Person kann aus Datenschutzgründen nicht:

- Den Selbstbehalt einsehen
- Die Beitragsrückerstattung einsehen
- Den Bearbeitungsstatus einsehen
- Den Erstattungsbetrag sehen
- Belege selbst an AXA senden



Wo kann ich meinen Beihilfestatus eingeben?

Sie gelangen über „Meine Einstellungen“ zu dem Unterpunkt „Mein persönlicher Bereich“ - hier können Sie Ihren Beihilfestatus einsehen und ändern. Der Beihilfestatus kann für jede versicherte Person unterschiedlich sein.

Kann ich einen Beihilfebescheid bei AXA einreichen?

Ja – über die ausführliche Erfassung können Sie den Belegtyp „Beihilfebescheid“ auswählen. Bei der Schnelleinreichung müssen Sie lediglich den Bescheid hochladen und einreichen.

Wo kann ich meinen hochgeladenen Beihilfebescheid sehen?

Den Beihilfebescheid können Sie unter der Rubrik „Meine Rechnungsübersicht“ einsehen. Hier klicken Sie auf Dokumente, dort sehen Sie alle Beihilfebescheide sowie alle weiteren Dokumente auf einen Blick.

Kann ich den Erstattungsbetrag von der Beihilfestelle zu einer Rechnung in der Rechnungsübersicht eingeben?

Ja, wenn Sie innerhalb der Rechnungszeile mit der Maus über den Erstattungsbetrag fahren, können Sie den Betrag der Beihilfe in das angezeigte Feld „Von Beihilfe erstattet“ eintragen.

Wie kann ich den Erstattungsbetrag von der Beihilfestelle einsehen?

In der Rechnungsübersicht sehen Sie die Summe des Erstattungsbetrags von AXA und von der Beihilfestelle.

Sobald Sie mit dem Mauszeiger auf der Spalte Rechnungsbetrag verweilen, bekommen Sie den jeweiligen Erstattungsbetrag von AXA und von der Beihilfestelle angezeigt.

Wie werde ich über den Eingang einer neuen eRECHNUNG oder Leistungsabrechnung informiert?

Eine E-Mail informiert Sie darüber, dass Sie eine neue eRECHNUNG oder eine Leistungsabrechnung erhalten haben.

6. Meine Rechnungen: Rechnungen verwalten und einreichen

Was passiert mit den alten Rechnungen? Wie lange kann ich sie einsehen?

Wenn Sie Ihre alten Rechnungen nicht manuell löschen, können Sie diese beliebig lange einsehen.

Wie archiviere ich meine Rechnungen?

Sie haben drei Möglichkeiten, Ihre Dokumente zu archivieren:



1. „Rechnungsübersicht“

Wenn Sie sich in der Rechnungsübersicht befinden und eine Rechnung archivieren möchten, öffnen Sie das Kontextmenü (das Feld mit den drei Punkten) des zu archivierenden Beleges und klicken Sie auf "Archivieren".

Anschließend wird die entsprechende Rechnung direkt aus der Übersicht in das Archiv verschoben. Wenn Sie nun das Archiv öffnen, sehen Sie eine Übersicht aller archivierten Belege.

2. „Meine Dokumente“

Wenn Sie sich in dem Bereich "Meine Dokumente" befinden und ein Dokument archivieren möchten, öffnen Sie das Kontextmenü (das Feld mit den drei Punkten) des zu archivierenden Dokumentes und klicken Sie auf "Archivieren".

Anschließend wird das entsprechende Dokument direkt aus der Übersicht in das Archiv verschoben. Wenn Sie nun das Archiv öffnen, sehen Sie eine Übersicht aller archivierten Belege.

Sie können außerdem Ihre Rechnungen gesammelt archivieren. Dafür öffnen Sie bitte die Rechnungsübersicht.

3. „Belege gesammelt archivieren“

Öffnen Sie bitte die Rechnungsübersicht. Hier finden Sie die Sammelfunktion "Bearbeitete Belege archivieren". Die Funktion zählt automatisch alle Belege mit, die den Status "Abgeschlossen" haben. Klicken Sie auf den Button, werden diese Belege automatisch in das Archiv verschoben und verschwinden aus der Rechnungsübersicht.

Anmerkung: Einzeln archiviert werden können Belege jedes Statustyps.

Wer bearbeitet meine Rechnungen? Hat sich etwas geändert?

Es hat sich nichts geändert. Ihre Rechnungen werden bei AXA mit dem gleichen Verfahren bearbeitet.

Hat AXA automatisch Zugriff auf die Rechnungen, die ich erfasse?

Nein. AXA hat nur Zugriff auf die Rechnungen, die Sie bei AXA einreichen.

Alle Rechnungen, die Sie noch nicht eingereicht haben, können nur von Ihnen eingesehen werden. AXA hat auf diese Daten keinerlei Zugriff. Selbst wenn Sie eine Rechnung einreichen, hat AXA keinerlei Einsicht auf Ihre privaten Notizen und auf die Information, ob die Rechnung von Ihnen bezahlt wurde.

Bekomme ich eine Leistungsabrechnung?

Ja, Sie bekommen wie bisher eine Leistungsabrechnung, sobald die Abrechnung abgeschlossen ist. Die Leistungsabrechnung ist in „Meine Rechnungen“ unter Meine Dokumente zu finden.

Warum kann ich meine Leistungsabrechnung nicht öffnen?



Beim Klick auf die Leistungsabrechnung wird ein neues Fenster oder ein neuer Tab (Reiter im Browser) geöffnet. Öffnet sich dieses Fenster oder dieser Tab nur kurz und schließt sich sofort wieder, könnte ein installierter Pop-Up-Blocker der Grund dafür sein.

Das ePortal "Meine Gesundheit" muss zu den Ausnahmen des Pop-up-Blockers hinzugefügt werden oder temporär deaktiviert werden.

Ich habe eine Frage zur Beitragsrückerstattung/Selbstbehalt. An wen kann ich mich wenden?

Bitte wenden Sie sich in diesem Fall direkt an AXA; telefonisch unter 0221 148-41022 oder per E-Mail an meinegesundheit@axa.de.

Kann ich meine Rechnungen und Belege weiterhin per Post einreichen?

Ja, Sie können alle Rechnungen und Belege weiterhin per Post einreichen. Allerdings beschleunigt der digitale Weg den Einreichungsprozess in den meisten Fällen deutlich.

Was passiert, wenn ich eine Rechnung gleichzeitig digital und per Post einreiche?

Bitte reichen Sie uns Ihre Rechnungen und Belege nur auf einem Weg ein. Doppelt eingereichte Rechnungen werden zwar nur einmal abgerechnet, können aber zu erheblichen Verzögerungen in der Bearbeitung führen.

Kann ich Rechnungen für meine mitversicherten Personen hochladen und einreichen?

Ja, Sie können für mitversicherte Personen Belege hochladen und einreichen. Bitte achten Sie beim Hochladen der Belege darauf, dass Sie die richtige Person ausgewählt haben, für die Sie die Belege hochladen wollen.

Was ist der Direktüberweisungs-Service von AXA?

Sie können im ePortal den Wunsch äußern, dass der Rechnungsbetrag Ihrer Arztrechnung direkt von AXA an die Praxis oder Verrechnungsstelle überwiesen wird – sofern die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt sind.

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit ich den Direktüberweisungs-Service nutzen kann?

Die Voraussetzungen für die Nutzung des Direktüberweisungs-Service sind:

- Ihr Versicherungstarif ist für den Service geeignet (wenn eine 100-prozentige Erstattung möglich ist).
- Der Selbstbehalt des aktuellen Jahres ist bereits ausgeschöpft. Bitte beachten Sie, dass bei der Leistungsprüfung das jeweilige Behandlungsjahr ausschlaggebend ist.
- Es handelt sich um eine der folgenden Rechnungsarten:
 - Ambulante Arztrechnung
 - Stationäre Belegarzt- oder Chefarztrechnung



- Laborrechnung (ambulant oder stationär)
- Hebammenrechnung
- Heilpraktikerrechnung
- Krankenhausrechnung
- Psychotherapierechnung
- Zahnarzt-/Kieferorthopädierechnung

Sollte eine oder mehrere der oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sein, kann der Direktüberweisungs-Service leider nicht genutzt werden.

Wie erkenne ich, ob die Direktüberweisung erfolgt oder nicht erfolgt ist?

In Ihrer Rechnungsübersicht können Sie jederzeit den Status Ihrer Rechnungen einsehen.

Nach erfolgreicher Prüfung Ihrer eingereichten Unterlagen erkennen Sie am Status in der Spalte „von mir bezahlt“, ob AXA die Direktüberweisung für Sie durchgeführt hat.

Selbstverständlich erhalten Sie wie immer Ihre Leistungsabrechnung mit weiteren Details zur Abwicklung der Rechnungsprüfung.

Sollte AXA nach Überprüfung Ihrer Unterlagen feststellen, dass die Voraussetzungen für den Direktüberweisungs-Service nicht erfüllt sind, erkennen Sie das ebenfalls am Statussymbol in Ihrer Rechnungsübersicht im ePortal. Und die Kostenerstattung erfolgt, wie gehabt, auf das von Ihnen hinterlegte Leistungskonto.

Weitere Informationen zur nicht erfolgten Direktüberweisung erhalten Sie in Ihrer Leistungsabrechnung, die Sie im ePortal bzw. in der App aufrufen können. Außerdem erhalten Sie eine Information per E-Mail, dass die Direktüberweisung leider nicht durchgeführt werden konnte.

Wer ist für die rechtzeitige Bezahlung meiner Rechnung verantwortlich?

Sie, als Rechnungsempfänger, bleiben immer in der Pflicht, dass Ihre Rechnung rechtzeitig an den Rechnungssteller überwiesen wird. Hier übernimmt AXA keine Haftung.

Wie kann ich den Direktüberweisungs-Service nutzen?

Sobald Sie sich dazu entscheiden, Ihre Rechnungen an AXA einzureichen, können Sie bei Ihrer Einreichung den Direktüberweisungs-Service durch einen Klick in der Einreichungsmaske auswählen.

Hierbei entscheiden Sie selbst, welche Rechnungen Sie auswählen möchten. Sie haben die Möglichkeit, entweder alle Rechnungen oder einzelne Rechnungen für den Direktüberweisungs-Service zu markieren. Dann klicken Sie bitte auf den Button „Belege an AXA senden“. Hiernach erscheint ein weiteres Feld, in dem Sie dazu aufgefordert werden, den Vorgang final zu bestätigen.



Was muss ich beachten, wenn ich den Direktüberweisungs-Service gewählt, die Rechnung aber zwischenzeitlich selbst bezahlt habe?

Bitte informieren Sie uns direkt - am besten telefonisch - dass Sie zwischenzeitlich die Rechnung bereits selbst überwiesen haben, damit es nicht zu einer Doppelüberweisung kommt.

7. Meine Termine

Welche Termine kann ich über das ePortal vereinbaren?

Mit „Meine Termine“ können Sie einfach und bequem all Ihre Arzttermine über Meine Gesundheit von AXA vereinbaren, sofern der ausgewählte Arzt an der Online-Terminvereinbarung teilnimmt.

Wie funktioniert die Online-Terminvereinbarung?

Wählen Sie in der Arztsuche einen Arzt aus, der am eTermin-Verfahren teilnimmt. Klicken Sie einfach auf „Termin vereinbaren“ und wählen einen freien Termin aus. Sie können auch für andere Personen über das ePortal Termine vereinbaren. Sobald der Arzt den Termin bearbeitet hat, erhalten Sie per E-Mail eine Bestätigung.

Wann bestätigt mein Arzt den Termin?

Die Bestätigung hängt von der Praxisorganisation des Arztes ab. Sie kann sofort oder einige Tage später per E-Mail erfolgen

Kann ich eine Erinnerungsfunktion für meinen Arzttermin einstellen?

Ja. Sie können die Erinnerung individuell einstellen – bis zu drei Erinnerungen sind möglich, die ersten Beiden sind per E-Mail möglich und die Dritte per SMS. Der Erinnerungszeitpunkt kann individuell festgelegt werden. Dieser Service ist für Sie kostenfrei.

Warum ist der Status meines Termins „In Bearbeitung“?

Der Status Ihres Termins ist „In Bearbeitung“, wenn Ihr Arzt den Termin noch nicht bestätigt hat.

Warum ist der Status meines Termins „abgelehnt“?

Der Status Ihres Termins ist „abgelehnt“, wenn Ihr Arzt den Termin abgelehnt hat. Bitte vereinbaren Sie einen neuen Termin oder setzen Sie sich mit Ihrem Arzt telefonisch in Kontakt.

Warum sehe ich keine freien Termine?

Die Praxis hat aktuell keine freien eTERMINE. Bitte setzen Sie sich telefonisch mit der Praxis in Verbindung.



8. Meine Gesundheitsakte

Was kann ich unter der Rubrik ‚Chronik‘ ablegen?

In der „Chronik“ können Sie Ihre medizinischen Dokumente ablegen, damit Sie eine Historie Ihrer Gesundheitsakte digital verfügbar haben. Dazu scannen Sie einfach Ihre Unterlagen ein und laden diese hoch.

Hier können Sie folgende Dokumententypen auswählen:

- Anamnese
- Aufklärung
- Aufnahme/Bild
- Bescheinigung
- Brief/Bericht/Befund
- Erklärung
- Informationen
- Krankenhausverträge
- Labor
- Plan
- Tagebuch/Protokoll
- Untersuchungen
- Verordnungen

Was kann ich unter der Rubrik ‚Dokumentensafe‘ ablegen?

Hier können Sie Ihre persönlichen Dokumente ablegen, um diese jederzeit und von überall gesichert aufrufen zu können. Dazu scannen Sie einfach Ihre Unterlagen ein und laden diese hoch.

Hier können Sie folgende Dokumententypen auswählen:

- Ausweise/Pässe
- Verfügungen
- Verträge
- Familiendokumente
- Sonstiges

Kann ich die Gesundheitsakte auch für meine Familie nutzen?

Sie - als Versicherungsnehmer - haben als einziger Zugriff auf diesen Service.

Das bedeutet, Sie können hier jederzeit alle Dokumente für sich selbst und Ihre Familie hinterlegen.



Kann ich die Dokumente aus „Meine Gesundheitsakte“ an AXA weiterleiten?

Ja, Sie haben die Möglichkeit Dokumente an AXA weiterzuleiten. Hierzu gehen Sie zu dem Modul „Meine Rechnungen - Schnelleinreichung oder ausführliche Erfassung“ und finden hier den Button „aus meiner Gesundheitsakte hinzufügen“, mit dem Sie das gewünschte Dokument auswählen können.

Kann ich Dokumente aus Meiner Gesundheitsakte an meinen Arzt weiterleiten?

Ja, das ist möglich. Sie können ausgewählte Dokumente aus Ihrer „Chronik“ für Ihren Arzt freischalten. Ihr Arzt hat dann die Möglichkeit die Informationen zeitlich begrenzt einzusehen.

Wie kann ich Dokumente aus Meiner Gesundheitsakte für meinen Arzt freischalten?

In der Chronik klicken Sie zunächst auf ‚Daten mit Arzt teilen‘, und ‚Jetzt beginnen‘. Folgen Sie dann den weiteren Anweisungen, um die Dokumente für Ihren Arzt freizuschalten

Wie lange hat mein Arzt Zugriff auf die freigegebenen Dokumente?

Mit dem PIN hat der Arzt lediglich ein Mal die Möglichkeit, Ihre Dokumente 24 Stunden lang einzusehen.

Möchte er erneut Zugriff auf Ihre Dokumente haben, Müssen Sie ihn nochmals zur Einsicht berechtigen.

9. Meine Gesundheitspartner

Wonach kann ich in Meine Gesundheitspartner suchen?

Sie können gezielt nach Ärzten in ganz Deutschland suchen. Dabei können Sie Ihre Suche nach Fachrichtungen, Orten und vielen weiteren Suchkriterien, wie

- dem Angebot einer eRECHNUNG und eTERMINE,
- der Art der Abrechnung,
- einem rollstuhlgerechten Zugang,
- einem Aufzug,
- Parkplätzen,
- Abend- oder Wochenendstunden,
- speziellen Patientenservices,
- speziellen Terminvergaben,

weiter eingrenzen. Bitte beachten Sie aber: Je mehr Suchkriterien Sie auswählen, desto kleiner wird die Gruppe der in Frage kommenden Ärzte.



Welche Ärzte kann ich finden?

In der Arztsuche finden Sie alle niedergelassenen Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten und Fachärzte in Deutschland.

Was sind Partnerärzte von AXA?

Partnerärzte von AXA sind Ärzte, die mit uns partnerschaftlich zusammenarbeiten, um Ihnen eine qualitativ hochwertige medizinische Behandlung zu ermöglichen. Wir wählen unsere Partnerärzte nach besonderen Qualitätskriterien aus: sie bieten Ihnen z.B. moderne Untersuchungsmethoden und eine noch schnellere Terminvergabe.

10. Meine Gesundheitspartner/Sanitätshäuser (nur im ePortal)

Wie kann ich ein Hilfsmittel suchen?

Im Normalfall erhalten Sie eine Verordnung über das Hilfsmittel von Ihrem Arzt. Auf der Verordnung kann ein Name oder eine Nummer aufgedruckt sein. Den Namen oder die Nummer können Sie über das Suchfeld eingeben und erhalten Vorschläge, aus denen Sie das richtige Hilfsmittel auswählen können. In Kombination mit Ihrer Postleitzahl werden Ihnen Kooperationspartner von AXA angezeigt, über die Sie das Hilfsmittel beziehen können. Außerdem erhalten Sie wertvolle Hinweise zum Bezug des Hilfsmittels.

Was passiert, wenn kein Kooperationspartner für das Hilfsmittel ausgewiesen wird?

Sollte Ihnen kein Kooperationspartner angezeigt werden, erhalten Sie Alternativvorschläge. Entweder beziehen Sie das Hilfsmittel ohne weitere Kooperationsvorteile bei einem anderen Sanitätshaus, oder melden Sie sich gerne beim Hilfsmittel-Service von AXA unter der 0221 148-36833, per Fax unter 0221 148-36930 oder per E-Mail unter hilfsmittel@axa.de. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Kann ich mir Hilfsmittel auch zusenden lassen?

Einige Hilfsmittel können über Kooperationspartner bezogen werden, die lediglich online erreichbar sind und Hilfsmittel versenden. Hier ist ein Versand unproblematisch. Sollten Sie keine Möglichkeit haben das Hilfsmittel abzuholen, melden Sie sich gerne beim Hilfsmittel-Service von AXA unter der 0221 148-36833, per Fax unter 0221 148-36930 oder per E-Mail unter hilfsmittel@axa.de. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Muss ich die Hilfsmittel über einen Kooperationspartner beziehen?

Natürlich müssen Sie die Hilfsmittel nicht über einen Kooperationspartner von AXA beziehen. Beachten sollten Sie jedoch, dass die Erstattung stets aus den Tarifbedingungen hervorgeht und nicht alle Hilfsmittel erstattet werden. Durch den Bezug über den Hilfsmittel-Service von AXA



erhalten Sie bei vielen Hilfsmitteln einen höheren Erstattungssatz als den tariflich vorgesehenen. Wenn Sie sich vorab über die Erstattung eines Hilfsmittels informieren möchten, melden Sie sich gerne beim Hilfsmittel-Service von AXA unter der 0221 148-36833, per Fax unter 0221 148-36930 oder per E-Mail unter hilfsmittel@axa.de. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Muss ich die Hinweistexte im Hilfsmittel-Service beachten?

Die Hinweistexte über den Ergebnissen beinhalten Informationen zum Bezug des von Ihnen gesuchten Hilfsmittels und zeigen Ihnen wichtige Punkte auf, die Sie beim Bezug beachten müssen. Wenn Sie sich vorab über die Erstattung eines Hilfsmittels informieren möchten oder Fragen zur Erstattung haben, melden Sie sich gerne beim Hilfsmittel-Service von AXA unter der 0221 148-36833, per Fax unter 0221 148-36930 oder per E-Mail unter hilfsmittel@axa.de. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Mein Hilfsmittel ist nicht in der Liste vorhanden.

Der Hilfsmittel-Service von AXA hat leider nicht für alle Hilfsmittel Kooperationspartner. In seltenen Fällen kann es dazu kommen, dass Ihnen das Hilfsmittel, das Sie suchen, nicht angezeigt wird. Melden Sie sich in diesem Fall gerne beim Hilfsmittel-Service von AXA unter der 0221 148-36833, per Fax unter 0221 148-36930 oder per E-Mail unter hilfsmittel@axa.de. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Der angezeigte Kooperationspartner ist zu weit weg. Ich habe keine Möglichkeit, das Hilfsmittel über ihn zu beziehen.

Sollte der Kooperationspartner für Sie zu weit entfernt sein, melden Sie sich gerne mit Ihrem Anliegen direkt beim Hilfsmittel-Service von AXA unter der 0221 148-36833, per Fax unter 0221 148-36930 oder per E-Mail unter hilfsmittel@axa.de. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Wie bestelle ich ein Hilfsmittel bei einem Kooperationspartner?

Wenn Sie in der Ergebnisliste Kooperationspartner zu Ihrem Hilfsmittel angezeigt bekommen, erhalten Sie auch Hinweise zur Erstattung oder zum Bezug. Wichtig ist, dass Sie sich telefonisch beim Kooperationspartner melden und mitteilen, dass Sie bei AXA versichert sind. In der Regel ist der Bezug dann ganz einfach. Sollten Sie unsicher sein oder vorab nochmals persönlich die tarifliche Erstattung prüfen lassen wollen, melden Sie sich gerne beim Hilfsmittel-Service von AXA unter der 0221 148-36833, per Fax unter 0221 148-36930 oder per E-Mail unter hilfsmittel@axa.de. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Wie hoch ist die Erstattung von Hilfsmitteln in meinem Vertrag?

Die Erstattung von Hilfsmitteln ist stets von Ihrem Tarif abhängig. In den Tarifbedingungen können Sie die Erstattungssätze nachlesen. Ein Bezug über unsere Kooperationspartner erhöht die Erstattung durch AXA regelmäßig. Wenn Sie sich nochmals persönlich über Ihre Erstattungssätze informieren möchten, auch in Kombination mit einem verordneten Hilfsmittel, melden Sie sich gerne beim Hilfsmittel-Service von AXA unter der 0221 148-36833, per Fax unter 0221 148-36930 oder per E-Mail unter hilfsmittel@axa.de. Wir helfen Ihnen gerne weiter.



Mein Hilfsmittel ist im Rahmen der Pflegeversicherung zu beziehen.

Sollten Sie ein Hilfsmittel benötigen, das beispielsweise im Rahmen einer Pflegestufe bezogen werden soll, ist das gewählte Hilfsmittel Bestandteil des Leistungsumfangs der Pflegeversicherung.

Haben Sie Fragen hierzu? Dann wenden Sie sich an unser Team Pflege-Service: Sie erreichen uns telefonisch unter 0221 148-22366 oder als Beihilfeberechtigter unter 0611 363-13633. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Kann ich meine Hilfsmittelverordnung bei AXA einreichen, ohne selbst das Hilfsmittel besorgen zu müssen?

Sollten Sie ein Hilfsmittel verordnet bekommen und den Bezug nicht selbst über den Online-Service durchführen können, melden Sie sich bitte direkt beim Hilfsmittel-Service von AXA unter der 0221 148-36833, per Fax unter 0221 148-36930 oder per E-Mail unter hilfsmittel@axa.de. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

11. Meine Gesundheitspartner/Krankenhäuser (nur im ePortal)

Ist die Krankenhaussuche ein eigenes Angebot von AXA?

Nein, die Krankenhaussuche wird über einen Kooperationspartner - die Weisse Liste gemeinnützige GmbH - zur Verfügung gestellt. Damit können Sie das Angebot und die Qualität von rund 2.000 Krankenhäusern bundesweit vergleichen. Als Grundlage der Krankenhaussuche werden die Qualitätsberichte der Krankenhäuser genutzt. Hier werden nicht nur Zahlen und Fakten genannt, sondern auch Informationen zur Qualifikation von Ärzten und ihren Erfolgen dargestellt. Die Weiße Liste bietet diese Informationen in einer aufbereiteten Form an, so dass auch Nutzer ohne Vorwissen diese Informationen sinnvoll verstehen können. Rund 4.000 allgemeinverständliche übersetzte Fachbegriffe, ein integrierter Diagnose-Dolmetscher und ein sogenannter Assistent unterstützen Sie bei der Suche. (<https://www.weisse-liste.de/de/service/ueber-krankenhaussuche/>)

Wie finde ich das passende Krankenhaus?

Hinweise zum Umgang mit der Suchfunktion für das passende Krankenhaus finden Sie unter: <https://www.weisse-liste.de/de/service/ueber-krankenhaussuche/>

Woher stammen die Daten, die zu den Krankenhäusern dargestellt sind?

Die Daten stammen aus den regelmäßigen Qualitätsberichten, die von Krankenhäusern in Deutschland per Gesetz verpflichtend jährlich erstellt werden müssen. (<https://www.weisse-liste.de/de/service/ueber-krankenhaussuche/faq-krankenhaussuche/faq-krankenhaussuche/>)



Wie sind die Ergebnisse sortiert?

Die Ergebnisse sind zunächst nach aufsteigender Entfernung von der von Ihnen eingegebenen PLZ oder des Ortes sortiert. Sie können die Sortierung anschließend individuell verändern.

Werden meine gesuchten Daten gespeichert und können diese auf mich zurückgeführt werden?

Die durchgeführten Suchanfragen werden ausschließlich anonymisiert gespeichert. Somit sind keinerlei Rückschlüsse auf Einzelne möglich. Die Erhebung dieser Daten dient lediglich der Optimierung der Suche und hat keinen Einfluss auf Ihren Versicherungsvertrag bei der AXA Krankenversicherung AG.

Wo finde ich weitere häufig gestellte Fragen zur Krankenhaussuche?

Weitere Informationen zur Krankenhaussuche finden Sie direkt auf den Seiten der Weißen Liste: <https://www.weisse-liste.de/de/service/ueber-krankenhaussuche/faq-krankenhaussuche/>

12. Mein Gesundheitsmagazin

Was ist das Gesundheitsmagazin?

Das Gesundheitsmagazin informiert Sie über Aktuelles und Wissenswertes rund um das Thema Gesundheit. Außerdem haben Sie die Möglichkeit anzugeben, welche Gesundheitsthemen Sie interessieren, um künftig darüber Informationen zu erhalten. Sie können das Gesundheitsmagazin auch als Newsletter abonnieren.

Neben den Gesundheitsnachrichten können Sie mit dem AXA Health Age Ihr biologisches Alter berechnen. Der interaktive Gesundheitsfragebogen zeigt Ihnen außerdem, wie Änderungen in Ihrem Lifestyle sich positiv auf Ihr ‚Health Age‘ auswirken, und gibt Ihnen nützliche Tipps. Das AXA Health Age steht derzeit nur im ePortal zur Verfügung.

Sind die Gesundheitsnachrichten kostenfrei?

Ja, die Gesundheitsnachrichten sind kostenfrei.

Was ist das „AXA Health Age“?

Mit dem interaktiven Gesundheitsfragebogen berechnen Sie in Sekunden Ihr aktuelles biologisches Alter. Aber das das AXA Health Age ist mehr als nur ein Rechner – Sie bekommen einen Überblick über Ihren Gesundheitszustand in verschiedenen Bereichen - z.B. Ernährung oder Aktivität - und erhalten Tipps zur Senkung Ihres biologischen Alters. Das AXA-Health-Age basiert auf wissenschaftlichen Analysen von wichtigen Gesundheits- und Lifestyle-Faktoren und schlägt erreichbare Schritte zur Verbesserung der eigenen Gesundheit vor; so auch Angebote vom Gesundheitsservice 360° von AXA.



Werden meine Ergebnisse aus dem Fragebogen bei AXA oder bei der MGS gespeichert?

Nein, weder AXA Krankenversicherung AG noch die MGS GmbH können auf Ihre Daten in Ihrem Account zugreifen. Der Fragebogen wird verschlüsselt analysiert und erfüllt alle Sicherheitsanforderungen, sodass nur Sie Ihr Ergebnis kennen.

Was mache ich mit dem Ergebnis?

Sie selbst können jederzeit bestimmen, ob Sie den Empfehlungen im Ergebnis folgen möchten oder nicht. Sollten Sie Fragen zu unserem Gesundheitservice 360° haben, hilft Ihnen unser Gesundheitstelefon unter der Telefonnummer 0221 148-41444 weiter.

Wir geben Ihnen umfassende Anregungen, wie Sie einen potentiellen Krankheitsverlauf positiv beeinflussen oder eine schwierige Situation besser meistern können.

13. Meine Medikamente

Wie kann ich Medikamente suchen?

Um ein Medikament zu suchen, benötigen Sie den Namen, den Hersteller oder die Pharmazentralnummer (PZN). Sie finden die PZN unterhalb des Barcodes auf der Verpackung Ihres Medikamentes. Geben Sie den Namen des Medikaments, den Hersteller oder die PZN in das Eingabefeld ein.

Welche Informationen stehen nach erfolgreicher Suche zur Verfügung?

Das Suchergebnis beinhaltet folgende Informationen: Name des Medikaments und des Herstellers, Packungsgröße, Wirkstoffmenge sowie Darreichungsform.

Kann ich meinen Bundeseinheitlichen Medikationsplan (BMP) auch im ePortal erhalten?

Ja, Ihr Arzt kann Ihnen den BMP digital zur Verfügung stellen. Sobald dies erfolgt ist, erhalten Sie hierzu im Messaging Center eine Nachricht. Zusätzlich wird der BMP in „Meine Gesundheitsakte“ unter „Chronik“ abgelegt.

Wie kann ich Medikamente aus dem BMP in meinen eigenen Einnahmeplan übernehmen?

Im ePortal: Unter „Meine Medikamente“ finden Sie den Reiter „Mein Einnahmeplan“. Dort klicken Sie auf den Button „Medikamente aus dem BMP übernehmen“. Hier können Sie selbst auswählen, ob Sie nur Einzelne oder alle Medikamente aus dem BMP in Ihren eigenen Einnahmeplan in Meine Gesundheit übernehmen möchten.



In der App: In der App können Sie Ihren BMP ganz einfach per Barcode scannen und einzelne Medikamente direkt in Ihren Einnahmeplan übernehmen.

Wie kann ich ein Medikament in meiner Medikamentenliste speichern?

Sie haben ein Medikament erfolgreich über die Suche gefunden? Über die Detailansicht können Sie dieses nun speichern und Ihrem persönlichen Einnahmeplan hinzufügen.

Wie erstelle ich einen individuellen Einnahmeplan?

Beim Speichern eines Medikaments können Sie optional einen persönlichen Einnahmeplan erstellen. Sie können dabei auswählen, ob Sie den Einnahmeplan für sich selbst erstellen möchten, oder für eine mitversicherte Person.

Mit der App ist dies besonders einfach – Klicken Sie im Einnahmeplan auf ‚Medikament hinzufügen‘. Daraufhin können Sie entweder ein vorhandenes Medikament via Barcode scannen, es in der Datenbank suchen, oder nach dem Scannen Ihres Medikationsplans (BMP) von dort übernehmen.

Die erstellte Medikamentenliste weist Unverträglichkeiten auf, was ist zu tun?

In der Medikamentenliste durchlaufen alle gespeicherten Medikamente einen sogenannten Arzneimitteltherapiesicherheits-Check. Dieser enthält wichtige Informationen zu potentiellen Wechselwirkungen, Doppelverordnungen, Lebensmittelunverträglichkeiten, Risiken während der Schwangerschaft und Hinweise zur Priscus-Liste.

Beachten Sie bitte, dass diese Information keine Diagnose bzw. keinen Ersatz für einen Besuch beim Arzt und/oder Apotheker darstellt. Die Medikation darf aus medizinischer Sicht nicht in Eigenregie verändert bzw. ausgesetzt werden. Sprechen Sie bitte mit Ihrem Arzt und/oder Apotheker über die möglichen Unverträglichkeiten oder Wechselwirkungen Ihrer Medikamente.

Was bedeutet die Erstattungsfähigkeit?

Prüfen Sie die Erstattungsfähigkeit Ihrer Arzneimittel schnell und zuverlässig schon vor der Einreichung. Auf diese Weise können Sie gemeinsam mit Ihrem Arzt oder Apotheker eine für Sie geeignete, kosteneffiziente Medikation wählen.

Was sind Generika?

Bei Medikamenten ist nur der Wirkstoff für den Therapieerfolg und damit Ihre Genesung entscheidend. Deshalb gibt es mittlerweile viele kostengünstige Alternativen zu Originalpräparaten – die Generika. Diese sind genauso wirksam, sicher und verträglich wie Originalpräparate und unterscheiden sich lediglich durch die enthaltenden Hilfsstoffe, die Herstellung, Form, Farbe oder Verpackung. Dabei haben Generika für Sie einen entscheidenden Vorteil: Sie sind bis zu 50 % günstiger als Originalpräparate. Sprechen Sie Ihren Arzt auf Generika an. Er wird Ihre Entscheidung unterstützen.



Welche Informationen enthält der Beipackzettel?

Es handelt sich um die seitens des Pharmaherstellers mit der zuständigen Zulassungsstelle für Arzneimittel abgestimmte Packungsbeilage für das betreffende Arzneimittel.

14. Sonstiges

Wen kann ich bei weiteren Fragen kontaktieren?

Bei Fragen zu Meine Gesundheit von AXA oder technischen Problemen wenden Sie sich bitte an: meinegesundheit@axa.de oder per Telefon: 0221 148-41022 (Montag-Freitag 7:30 – 18:00 Uhr).

Bei Fragen zu Ihrem Vertrag, zur Abrechnung oder weiteren Versicherungsthemen wenden Sie sich bitte direkt an AXA. Entweder per E-Mail unter service@axa.de oder unter der oben genannten Rufnummer.