

FAQ

Einleitung zur FAQ

Diese FAQ unterstützt Sie bei den häufigsten Fragen rund um die Nutzung von healthapp.ch. Sie bietet praxisnahe Erklärungen, konkrete Lösungsansätze und hilfreiche Hinweise für den Alltag mit der Plattform.

Aufbau der FAQ

Die FAQ ist analog zu healthapp.ch nach den Bereichen in der linken Navigation aufgebaut.

Sie können die gewünschte Frage entweder direkt über das Inhaltsverzeichnis anwählen oder gezielt danach suchen.

Weitere Unterstützung und Lernangebote

Ergänzend zur FAQ finden Sie auf unserer Website weitere Unterstützung in Form von [Anleitungsvideos](#), [Kursen](#) und zusätzlichen Hilfestellungen. Diese Inhalte helfen Ihnen, healthapp.ch effizient einzurichten und optimal zu nutzen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.healthapp.ch

Mit den besten Wünschen
Ihr healthapp.ch Team

Bei Fragen oder Unklarheiten erreichen Sie unseren Support gerne unter:

support@healthapp.ch
Telefon: 071 520 74 94

Inhaltsverzeichnis

Einleitung zur FAQ.....	1
Aufbau der FAQ.....	1
Weitere Unterstützung und Lernangebote.....	1
Allgemein.....	5
2 Standorte: gleiche E-Mail-Adresse verwenden.....	5
2 Standorte: Mehrere Praxisadressen.....	5
Handschrift - Stift verwenden.....	7
Allgemein – Tarif 590.....	7
Allgemeine Fragen.....	7
Formular.....	7
Methodennummer der Registrierungsstellen.....	8
Login.....	8
2-Faktor-Authenticator auch ohne Smartphone.....	8
Bestätigung Wiederherstellungsschlüssel.....	9
Der Bestätigungscode ist ungültig.....	10
Wiederherstellungsschlüssel.....	10
Zahlencode falsch oder abgelaufen.....	10
Kalender.....	11
Abgleich mehrere Google Kalender mit healthapp.ch-Kalender.....	11
Online-Buchungssystem.....	11
Outlook Kalender synchronisieren.....	11
Kalender – Calenso.....	12
Allgemein - Anleitung.....	12
Termine nicht ersichtlich im healthapp.ch.....	12
Klienten - Übersicht.....	12
Klientenübersicht.....	12
Klient kann nicht geöffnet werden.....	13
mehrere Dokumente gleichzeitig löschen.....	14
Klient – Notizen.....	14
Erstellungs- oder Änderungsdatum.....	14
Suchfunktion.....	14
Rechnung.....	14
Auswahl von Produkten oder Methoden leer.....	14
Doppelte Rechnungen.....	17
Individualisieren des Abrechnungs Textes.....	17
Tarifziffer gelöscht.....	18
fehlender Einzahlungsschein und/oder fehlender Rückforderungsbeleg.....	18

Mehrere Konsultationen auf einer Rechnung.....	18
Nach einer Rechnung suchen.....	19
Rechnung nur bei der Klientenansicht nicht in der Rechnungsübersicht.....	19
Rechnungsformular.....	19
Rechnungen im Spam.....	20
Rückforderungsbeleg nicht vorhanden.....	20
Serienbrief oder Massenmail.....	20
Teilrechnung/ Unterschiedliche Zahlungsarten.....	20
Unfall von Alternativmedizin trotzdem über VVG abrechnen.....	21
Verrechnung ohne Konsultation.....	21
verschwundene / archiviert Rechnungen.....	22
Rechnung – MediData.....	24
Dokument ist nicht XML Schema konform (phone not valid).....	24
Dokument ist nicht XML Schema konform (unconfirmed 30 times).....	24
Dokument ist nicht XML Schema konform (falsches Datum).....	24
Dokument ist nicht XML Schema konform (ZSR-Nummer des anordnenden Arztes nicht XML-konform).....	25
Dokument ist nicht XML Schema konform (IVG invalid).....	26
Leistungsabrechnung – die Übermittlung des Dokuments ist fehlgeschlagen.....	26
Buchhaltung.....	26
Einstellungen.....	26
Doppelte Identifikations-Nummern.....	26
Mehrere ZSR Nummern.....	27
Mehrere Therapeuten erfassen.....	27
MWST.....	27
Einstellungen – Import.....	27
CSV Datei für Import Kundenstämme (Apple Geräte).....	27
Sanapp.....	28
Einstellungen – Methode.....	28
Kostenvergütung Eingliederung.....	28
Verschiedene Methoden.....	29
Einstellungen – Rechnungsangaben.....	30
Handynummer auf Rechnung ausblenden.....	30
Logo - SVG Datei.....	30
Logo - Welche max. Grösse?.....	30
Rechnungsangaben anpassen.....	30
Zahlungsart anpassen.....	30
Zahlungsart als Standard festlegen.....	31
Zahlungsempfänger kann nicht gespeichert werden.....	32

Allgemein

2 Standorte: gleiche E-Mail-Adresse verwenden

Frage: Kann dieselbe E-Mail-Adresse für zwei Standorte verwendet werden?

Antwort:

Leider kann dieselbe E-Mail-Adresse nicht für zwei Konten verwendet werden. Eine mögliche Lösung ist, mit einem einzigen Account zu arbeiten und die verschiedenen Standorte im System klar unter den Methoden zu unterscheiden, zum Beispiel «Massage Zürich» und «Massage Winterthur». Falls Sie ein Online-Buchungssystem einsetzen, müsste dieses entsprechend angepasst werden.

Die Rechnungsadresse ist in diesem Zusammenhang nicht relevant. Massgebend ist der Firmensitz, analog zu den Bankangaben.

Für die Abrechnung bestehen zwei Optionen: Entweder wird ausschliesslich die Rechnungsadresse des Firmensitzes hinterlegt, oder Sie verwenden einen Briefkopf, auf dem beide Standorte aufgeführt sind.

Falls Sie zwei separate Konten wünschen, teilen Sie uns dies bitte mit. Gerne kommen wir Ihnen entgegen und führen die beiden Konten buchhalterisch zusammen, sodass keine doppelten Kosten entstehen.

2 Standorte: Mehrere Praxisadressen

Frage: Ich verfüge über mehrere Praxisadressen. Wo können diese in healthapp.ch hinterlegt werden?

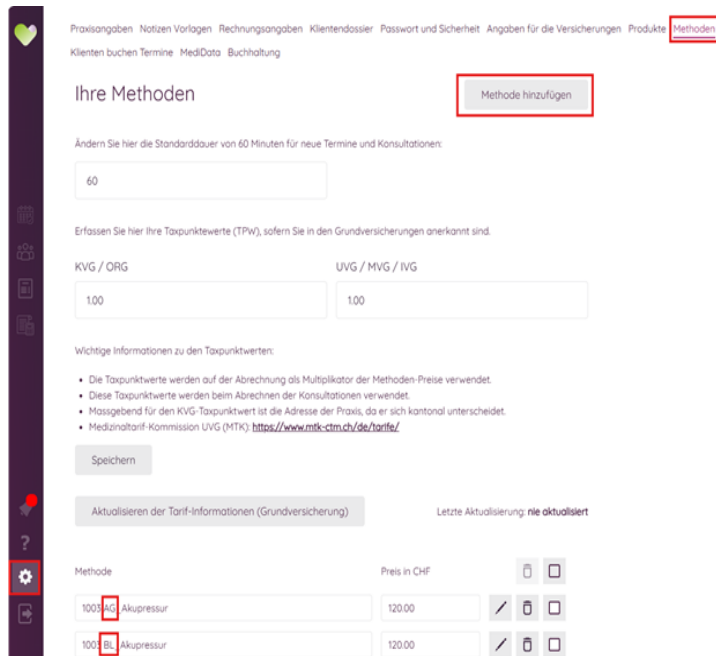
Antwort:

Bei der Nutzung von healthapp.ch mit zwei Standorten bitten wir Sie, folgende Punkte zu beachten:

1. Pro Standort jede Methode erfassen:

Bitte erfassen Sie jede Methode jeweils mit dem entsprechenden Standort. Bei den Konsultationen können Sie anschliessend je nach Standort die passende Methode oder das entsprechende Produkt auswählen. Im Bericht «Einnahmeübersicht nach Zahlungsdatum» finden Sie eine Aufschlüsselung

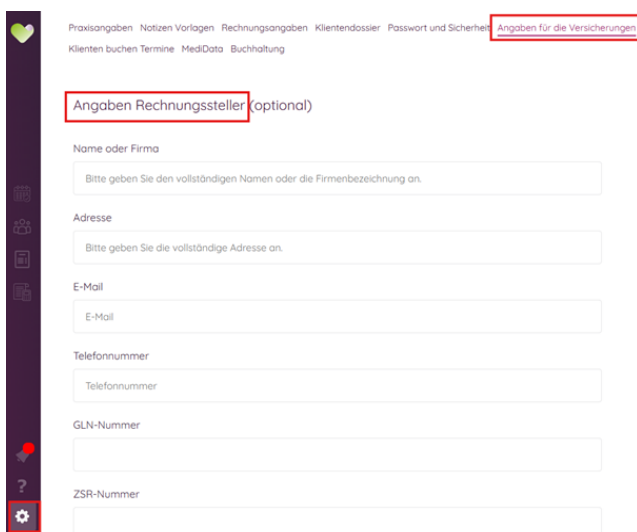
nach Leistungen und können die Einnahmen pro Standort nachvollziehen. Die Berichte finden Sie in der Rechnungsübersicht ganz oben.



2. Rechnungsstellung nach Firma, nicht nach Praxis:

Auch bei mehreren Standorten wird *nicht* nach Praxis abgerechnet, sondern pro Firma.

Für die Versicherung ist es deshalb entscheidend, dass Sie bei den Methoden die **korrekten Angaben zur Rechnungsadresse** und zur Versicherung machen. Diese Angaben gelten standortübergreifend.



3. Briefkopf und Grusszeile individuell gestalten:

Den Briefkopf können Sie selbst so gestalten, dass beide Standorte ersichtlich sind. Alternativ können Sie auch in der Grusszeile Ihrer Rechnungen oder Dokumente beide Standorte aufführen. Beides finden Sie unter Einstellungen → Rechnungsangaben.

4. Ausnahme bei Grundversicherung über zwei Kantone:

Falls Sie Behandlungen zulasten der **Grundversicherung (OKP)** in zwei verschiedenen Kantonen abrechnen, müssen zwei separate healthapp.ch-Konten geführt werden. Dies ist aus abrechnungsrechtlichen Gründen zwingend, da Sie den Kanton Ihrer Praxen angeben müssen.

Handschrift - Stift verwenden

Frage: Ist es möglich, mit einem Stift in die App zu schreiben?

Antwort: Sie können die Handschriftfunktion von Windows verwenden. Hier die Beschreibung und Anwendung dazu: [Link](#)

Im Microsoft Browser Edge sollte es mit der direkten Eingabe bei den healthapp.ch-Notizen funktionieren. Falls es mit der direkten Eingabe nicht funktioniert, können Sie den Handschriftbereich verwenden.

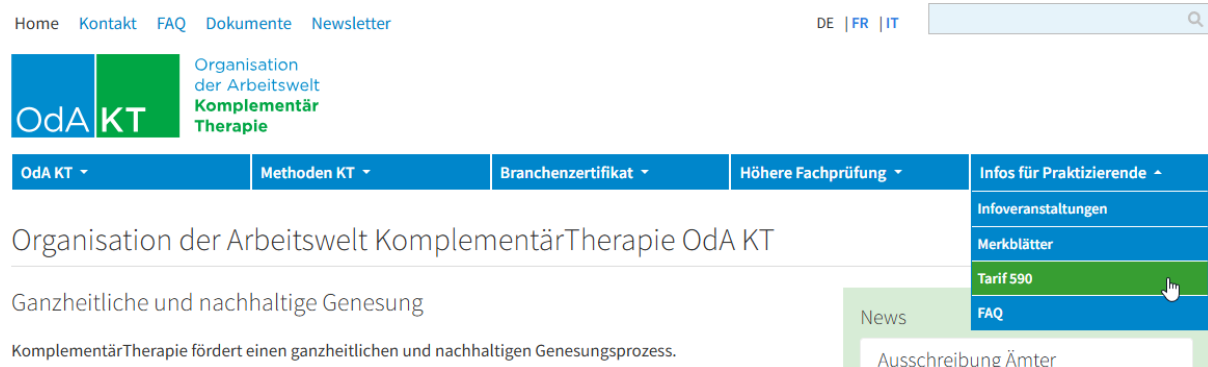
Allgemein – Tarif 590

Allgemeine Fragen

Frage: Wie muss ich mit dem Tarif 590 umgehen?

Antwort:

Bei allgemeinen Fragen zum Tarif 590 kann Ihnen die [OdA KT](#) weiterhelfen.



The screenshot shows the website of the Organisation der Arbeitswelt KomplementärTherapie (OdA KT). The top navigation bar includes links for Home, Kontakt, FAQ, Dokumente, and Newsletter. Below this is a search bar and a language selector (DE | FR | IT). The main navigation menu is displayed in a blue bar with the following items: OdA KT, Methoden KT, Branchenzertifikat, Höhere Fachprüfung, and Infos für Praktizierende. The 'Infos für Praktizierende' menu is expanded, showing sub-items: Infoveranstaltungen, Merkblätter, Tarif 590 (highlighted with a mouse cursor), and FAQ. Below the navigation bar, the website header reads 'Organisation der Arbeitswelt KomplementärTherapie OdA KT' and 'Ganzheitliche und nachhaltige Genesung'. A sidebar on the right contains links for News and Ausschreibung Ämter.

Oder auch Versicherer, wie [Visana](#), bieten dazu Informationen und FAQs.

Formular

Frage: Wo kann ich Informationen für das Tarif 590 Formular erfassen?

Antwort:

Innerhalb einer Konsultation, die Sie beim jeweiligen Klienten finden, klicken Sie bitte auf «Fallinformationen» (Schreiber-Symbol).



Methodennummer der Registrierungsstellen

Frage: Warum steht die Methodennummer beim Erfassen einer Methode nicht zur Verfügung?

Antwort:

Die Abrechnung erfolgt gemäss Tarif 590, die Zuordnung der Methodennummern der Registrierstellen zu den Abrechnungsziffern des Tarifs 590 finden sich in dieser [Liste](#).

Login

2-Faktor-Authenticator auch ohne Smartphone

Frage: Gibt es eine Möglichkeit die 2-Faktor-Authentifizierung ohne Smartphone anzuwenden?

Antwort:

Sie können in Ihrem Browser die Erweiterung "Authentifizierung" oder "Authenticator" installieren: <https://authenticator.cc/>

Wählen Sie den entsprechenden Browser aus:

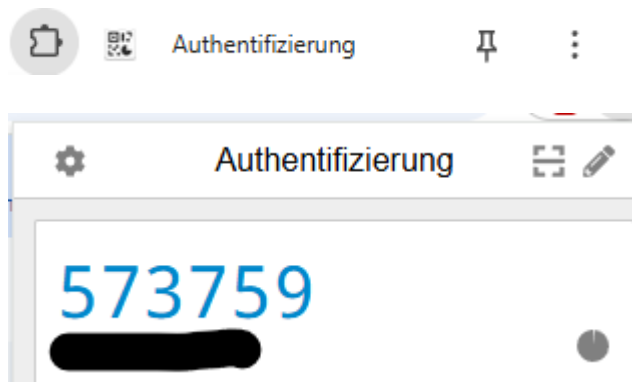


Authenticator

Two-factor authentication in your browser

[Add to Chrome](#) [Source Code](#) [Docs](#)

Danach ist es unter den Erweiterungen ersichtlich:



Bestätigung Wiederherstellungsschlüssel

Frage: Ich kann mich nicht mehr einloggen. Google Authenticator habe ich noch nie verwendet.

Sicherheit erhöhen

Bestätigung Wiederherstellungsschlüssel

Mit dem Wiederherstellungsschlüssel können Sie im Notfall Ihren Login wiederherstellen. Um den Erhalt des Wiederherstellungsschlüssels zu bestätigen, befolgen Sie bitte die Anweisungen, welche Sie per Mail an [REDACTED] von uns erhalten haben.

Falls Sie unser Mail nicht erhalten haben, prüfen Sie bitte, ob Sie:

- die Mail Adresse korrekt eingegeben haben
- das Mail im Spam-Ordner gelandet ist

Ansonsten kontaktieren Sie uns via support@healthapp.ch oder 071 520 74 94.

Aus Sicherheitsgründen müssen Sie die obigen Aktionen erledigen, bevor Sie sich einloggen können!

Antwort:

Google Authenticator wurde mehr als 10 Mal nicht verwendet. Nun müssen Sie den Wiederherstellungsschlüssel bestätigen:

Anweisungen Bestätigung Wiederherstellungsschlüssel

1. Drucken Sie den Wiederherstellungsschlüssel aus und bewahren Sie diesen an einem sicheren Ort auf! Diesen Wiederherstellungsschlüssel benötigen Sie, um Ihren Login wiederherzustellen, falls Sie Ihr Passwort oder Ihr Smartphone verloren haben.

2. Bestätigen Sie bitte durch Öffnen des folgenden Links den Erhalt des Wiederherstellungsschlüssels:

https://healthapp.ch/login/?tx_healthappmanager_healthappmanagerloginplugin%5BtherapistEmail%5D=Lady_bina%40hotmail.com&tx_healthappmanager_healthappmanagerloginplugin%5BauthCode%5D=Y6MJNJ6WAOMJP5U6&tx_healthappmanager_healthappmanagerloginplugin%5Baction%5D=registerEmailConfirmed&tx_healthappmanager_healthappmanagerloginplugin%5Bcontroller%5D=Session

Ihr Healthapp-Team

support@healthapp.ch | 071 520 74 94 www.healthapp.ch

Der Bestätigungscode ist ungültig

Frage: Ich habe den Wiederherstellungscode bestätigt, jedoch kommt die Meldung der Bestätigungslink ist ungültig:

Fehler beim Bestätigen des Wiederherstellungsschlüssels

Der Bestätigungslink ist ungültig!

Bei Problemen kontaktieren Sie uns via support@healthapp.ch oder 071 520 74 94.

[Zurück zum Login](#)

Antwort:

Führen Sie den ersten Schritt der Login-Wiederherstellung aus. Wenn Sie diesen [Link](#) ohne Fehlermeldung zum Schritt 2 gelangen, ist Ihr Wiederherstellungsschlüssel gültig. Falls Sie beim Login weiterhin die Meldung erhalten, den Wiederherstellungsschlüssel zu bestätigen, dann wenden Sie sich bitte an unseren Support unter support@healthapp.ch oder 071 520 74 94.

Wiederherstellungsschlüssel

Frage: Wie kann ich prüfen, ob mein Wiederherstellungsschlüssel funktioniert?

Antwort:

Führen Sie den ersten Schritt der Login-Wiederherstellung aus. Wenn Sie bei diesem [Link](#) ohne Fehlermeldung zum Schritt 2 gelangen, ist Ihr Wiederherstellungsschlüssel gültig.

Zahlencode falsch oder abgelaufen

Frage: Beim Google Authenticator erscheint die Meldung, dass der Zahlencode falsch oder abgelaufen ist.

Code aus Google Authenticator (ohne Abstand)

777777

Der Zahlencode ist falsch oder abgelaufen!

Antwort:

Stellen Sie sicher, dass in den Smartphone-Einstellungen unter Allgemein, das Datum und die Uhrzeit automatisch gesetzt werden und die richtige Zeitzone eingestellt ist.

Falls es danach noch nicht funktionieren sollte, können Sie entweder mit Ihrem Wiederherstellungsschlüssel unter dem folgenden [Link](#) Ihr Passwort und den Google Authenticator zurücksetzen oder Sie melden sich bei uns auf support@healthapp.ch oder 071 520 74 94, geben Ihre E-Mail-Adresse an und wir setzen Ihr Google Authenticator zurück.

Kalender

Abgleich mehrere Google Kalender mit healthapp.ch-Kalender

Frage: Kann ich mehrere Google-Kalender mit dem healthapp.ch-Kalender abgleichen?

Antwort:

Das geht leider nicht, mit der Kalender-Synchronisation kann man nur einen Kalender abgleichen. EDV-technisch gibt es jedoch noch andere Möglichkeiten, um mehrere Google-Kalender untereinander zu synchronisieren, wie z.B. Unterkalender oder Kalender für Google-Kalender freigeben.

Online-Buchungssystem

Frage: Was für ein Online-Buchungssystem ist in healthapp.ch vorhanden?

Antwort:

Wir sind am Entwickeln einer eigenen Lösung, die voraussichtlich im Sommer 2026 erscheint. Momentan empfehlen wir die kostengünstige Variante Calendly (wobei nur Termine, keine Konsultationen möglich sind). Ansonsten gibt es im Moment noch Rabatt als healthapp.ch Kunde für Calenso.com, [Link zum Rabatt](#).

Outlook Kalender synchronisieren

Frage: Kann man auch mit Outlook Kalender synchronisieren?

Antwort:

healthapp.ch unterstützt die direkte Synchronisation nur mit dem Google Kalender. Grundsätzlich ist der Google Kalender eine weit verbreitete Schnittstelle und kann so mit diversen anderen Plattformen abgeglichen werden. Falls Sie das Outlook App verwenden, können Sie dort z.B. den Google Kalender einbinden.

Leider gibt es keine direkte Möglichkeit den Microsoft Kalender mit dem Google Kalender zu synchronisieren in der Desktopversion von Outlook. Einige Software-Anbieter haben jedoch eine Synchronisationslösung dafür geschaffen, was

eine Option wäre, aber das Ganze auch «anfälliger» macht (z.B. <https://www.onecal.io/de/calendar-sync>).

Kalender – Calenso

Allgemein - Anleitung

Wir sind an einem eigenen Online-Buchungssystem, dass voraussichtlich im Sommer 2026 erscheint. Calenso ist kostenpflichtig, aber mit healthapp.ch gibt es einen Rabatt. [Link zum Rabatt](#).

Anleitung zur Konfiguration von Calenso für den Abgleich mit healthapp.ch:

<https://support.calenso.com/de/support/solutions/articles/80000436782-calenso-accout-mit-healthapp-verbinden>

Termine nicht ersichtlich im healthapp.ch

Wichtige Punkte zur Verwendung von Calenso:

- Falls Buchungen nicht zu healthapp.ch synchronisiert werden, dann stellen Sie zuerst sicher, dass die Verbindung von healthapp.ch zum Google Kalender funktioniert. Danach stellen Sie sicher, dass die Verbindung zwischen Calenso und Google Kalender funktioniert.
- Sollten Calenso-Buchungen in healthapp.ch nicht als Konsultation erfasst werden, sondern als Termin, dann sind die Einstellungen noch nicht korrekt hinterlegt. Gerne unterstützen wir Sie dabei, sofern es mit der Calenso-Beschreibung nicht geklappt hat.
- Stornieren oder verschieben Sie Buchungen immer bei Calenso durch und nicht im Google oder healthapp.ch-Kalender. Am einfachsten ist dies über den Buchungslink den Sie per E-Mail von Calenso erhalten haben.

Klienten - Übersicht

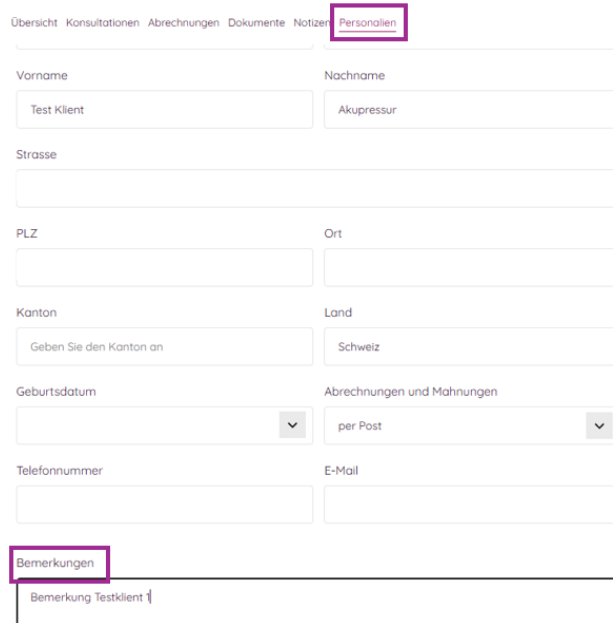
Klientenübersicht

Frage: Gibt es die Möglichkeit für Therapeuten, wichtige Hinweise zu hinterlegen, die in der Patientenübersicht zu sehen sind? (dort wo alle Patienten im Alphabet aufgelistet sind)

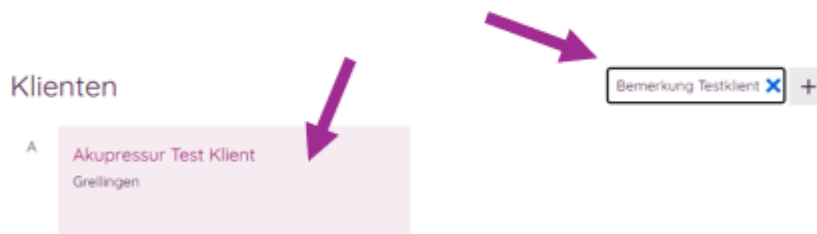
Antwort:

Leider ist dies noch nicht möglich, aber für die Zukunft angedacht.

Sie können für den Moment aber das Bemerkungsfeld unter Personalien verwenden:



Wenn Sie nun in der Übersicht suchen, sehen Sie dieses Feld zwar nicht aber, der Klient mit der entsprechenden Bemerkung wird angezeigt:



Klient kann nicht geöffnet werden

Frage: Validation failed while trying to call
BERNETimux\healthapp.chmanager\Controller\DossierDashboardController->showDossierDashboardAction().

Antwort:

Bitte senden Sie uns die URL dieses Klienten und löschen Sie im Kalender alle Konsultationen zu diesem Klienten.

Öffnen Sie für die URL den betreffenden Klienten, sodass die Fehlermeldung erscheint und klicken Sie oben im Browser auf die URL (Internet-Adresse) und schicken Sie uns diese auf support@healthapp.ch zu.

Damit können wir im Hintergrund den Klienten eindeutig identifizieren und endgültig löschen.

mehrere Dokumente gleichzeitig löschen

Frage: Ist es möglich, mehrere Dokumente in einem Klientenordner gleichzeitig zu löschen?

Antwort:

Diese Funktion ist aktuell nicht möglich.

Grundsätzlich ist diese Ablage als Archiv gedacht und nicht zum temporären Abspeichern.

Klient – Notizen

Erstellungs- oder Änderungsdatum

Frage: Ist das Erstellungsdatum oder das Änderungsdatum ersichtlich?

Antwort:

Bei den Notizen wird aktuell nur das Erstellungsdatum angezeigt, nicht das Änderungsdatum. Als Alternative können Sie in der Notiz jeweils das aktuelle Datum manuell hinzufügen (in Form eines Verlaufprotokolls).

Suchfunktion

Frage: Kann man in Notizen suchen?

Antwort:

Über den Browser kann man in den Notizen suchen. Dazu müssen alle Notizen geöffnet sein.

Hinweise:

Ctrl + Z = Rückgängig machen (falls man eine falsche Eingabe gemacht hat und zurück gehen möchte)

Empfehlung:

Pro Fall eine Notiz erstellen anstatt pro Sitzung, dann ist die Suche einfacher.

Rechnung

Auswahl von Produkten oder Methoden leer

Frage: Die Produkte oder Methoden sind leer, keine Auswahlmöglichkeit.

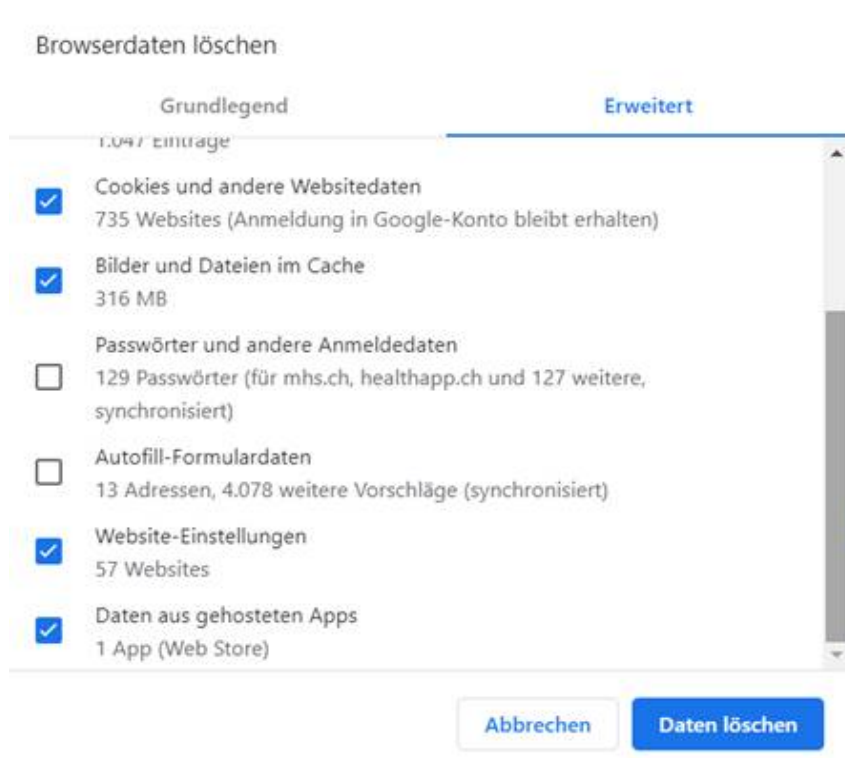
Antwort:

Bezüglich des Problems mit dem Hinzufügen von Produkt, hatten wir bei den meisten Kunden mit dem folgenden Vorgehen Erfolg:

Bitte beachten Sie, dass dies bei allen Browserprofilen durchgeführt werden muss, wenn Sie mehrere Profile benutzen.

Google Chrome:

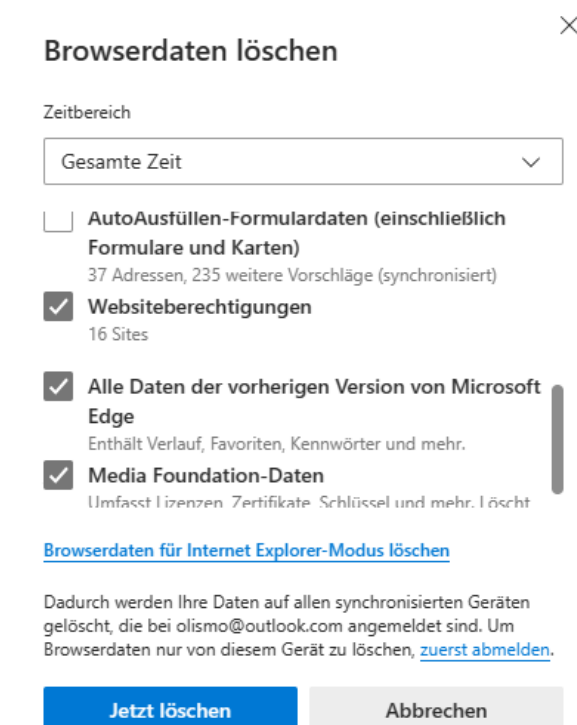
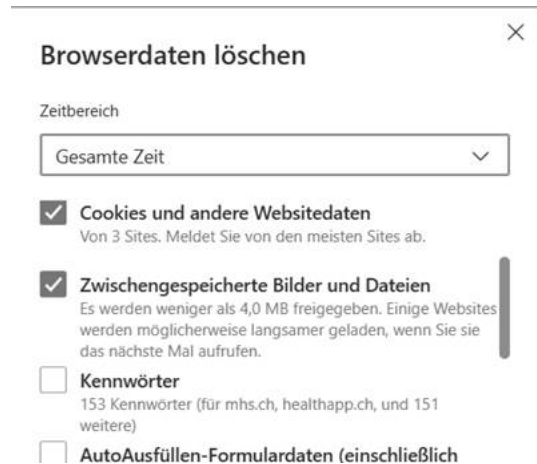
- Achtung, führen Sie dies bei sämtlichen Google Chrome Profilen durch!
- Öffnen Sie die Einstellungen, Sie finden sie rechts oben bei den 3 Punkten
- Öffnen Sie links «Datenschutz und Sicherheit» und klicken Sie rechts auf «Browserdaten löschen»
- Wählen Sie im neuen Fenster rechts oben das Register «Erweitert» an
- Wählen Sie dann darunter den Zeitraum «Gesamte Zeit»
- Aktivieren Sie folgende Auswahl und klicken dann «Daten löschen» an:



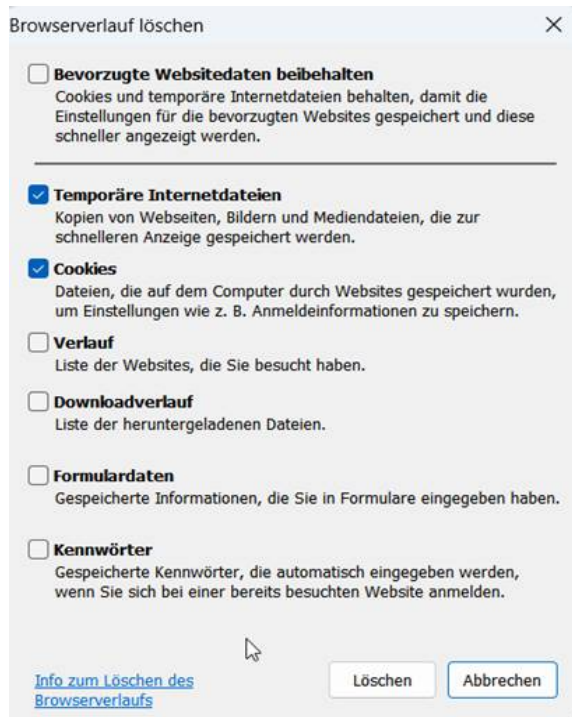
- Starten Sie den Google Chrome neu und testen Sie das Erfassen von Methoden

Microsoft Edge:

- Achtung, führen Sie dies bei sämtlichen Microsoft Edge Profilen durch!
- Öffnen Sie die Einstellungen, Sie finden sie rechts oben bei den 3 Punkten
- Öffnen Sie links «Datenschutz, Suche und Dienste» und klicken Sie rechts unter «Browserdaten löschen» auf «zu löschende Elemente auswählen»
- Wählen Sie dann darunter den Zeitbereich «Gesamte Zeit»
- Aktivieren Sie folgende Auswahl und klicken dann «Jetzt löschen» an:



- Wiederholen Sie anschliessend das Ganze, falls vorhanden, beim nächsten Bereich «Browserdaten für Internet Explorer löschen» mit der folgenden Auswahl:



- Starten Sie den Microsoft Edge neu und testen Sie das Erfassen von Methoden

Dieses Problem tritt übrigens beim Browser Mozilla Firefox nicht auf.

Doppelte Rechnungen

Frage: Heute habe ich meine monatliche Abrechnung gemacht. Dabei ist mir aufgefallen, dass teilweise Rechnungen zweimal aufgeführt worden sind. Woran kann das liegen?

Antwort:

Wenn Sie die Camt.054 verwenden, dann dürfen Sie die betreffenden Rechnungen nicht mehr manuell als bezahlt markieren. Dies wäre dann auch der Grund für die doppelten Zahlungen. Hinterlegen Sie Zahlungen manuell nur dort, wo es mit der CAMT-Datei nicht funktioniert hat.

Gehen Sie nun so vor, dass Sie bei den betreffenden Rechnungen die Zahlungen öffnen und die doppelten Beträge mit dem Papierkorbsymbol entfernen.

Individualisieren des Abrechnungs Textes

Frage: Kann ich vor der Abrechnung individuelle Texte eingeben?

Antwort:

Sie können keine individuellen Texte vor dem Versand eingeben. Falls es jedoch mehrere Abrechnungen betrifft, können Sie den Standard-Text in den Einstellungen (Zahnrad Symbol links unten) unter «Rechnungsangaben» vor dem Versand anpassen.

Tarifziffer gelöscht

Frage: Ich habe eine Methode gelöscht, wie kann ich vorgehen?

Antwort:

Wir können gelöschte Methoden wiederherstellen oder Sie erfassen sie neu.

Falls wir sie wiederherstellen sollen, welche Methode(n) benötigen Sie wieder?

Bitte eine Email an support@healthapp.ch senden mit den gewünschten Tarifziffern.

fehlender Einzahlungsschein und/oder fehlender Rückforderungsbeleg

Frage: Bei der Abrechnung fehlt der Einzahlungsschein und/oder der Rückforderungsbeleg.

Antwort:

Sobald Sie in den Konsultationen eine Zahlung erfassen, die gleich gross oder grösser als das Abrechnungstotal ist, dann wird die Abrechnung als bezahlt dargestellt (grün) sowie der Einzahlungsschein entfernt. Um dies zu korrigieren, wählen Sie die betreffende Abrechnung aus und klicken Sie rechts auf "CHF | Zahlungen". Dort können Sie mit dem Papierkorb-Symbol die betreffenden Zahlungen entfernen.

Rückforderungsbelege werden nur dann generiert, wenn eine ZSR-Nummer in den Einstellungen unter "Angaben für die Versicherungen"

Falls Sie keine ZSR-Nummer Evtl. ist bei der Vergütungsart etwas umgestellt. TG = Abrechnung ohne KK, TP = Abrechnung über MediData. Änderung unter Einstellungen → Angaben für die Versicherung → Vergütungsart. Achtung: Konsultationen/Rechnungen, die bereits erstellt wurden, müssen manuell angepasst werden.

Mehrere Konsultationen auf einer Rechnung

Frage: Was muss ich tun, damit mehrere Konsultationen auf einer Rechnung zusammengefasst werden? Wieso erhalte ich mehrere Rechnungen, wenn ich mehrere Konsultationen bei einem Klienten abrechnen?

Antwort:

Dies passiert, wenn die Fallinformationen in den Konsultationen unterschiedlich sind (z.B. unterschiedlicher Beschwerde-Text oder Behandlungsgrund auch ein Leerzeichen kann schon einen Unterschied ausmachen). Nutzen Sie den Button "Fallinformationen kopieren" unterhalb der letzten Konsultation, die noch nicht abgerechnet wurde. Damit stellen Sie sicher, dass die Fallinformationen bei sämtlichen Konsultationen identisch sind.

Nach einer Rechnung suchen

Frage: Wie kann ich nach einer Rechnung suchen?

Antwort:

In der Klientenübersicht haben Sie die Möglichkeit, im Suchfeld gezielt nach der RN zu suchen. Zusätzlich können Sie unter "Rechnungen" → "Berichte" ein Journal als PDF speichern, in dem die RN ebenfalls aufgeführt sind.

Rechnung nur bei der Klientenansicht nicht in der Rechnungsübersicht

Frage: In den Rechnungen werden nicht alle Konsultationen angezeigt - obwohl ich diese mehrfach mit "Speicher" bestätigt hatte.

Antwort:

In der Rechnungsübersicht werden nur vergangene bis und mit heute Konsultationen angezeigt, keine zukünftigen.

Rechnungsformular

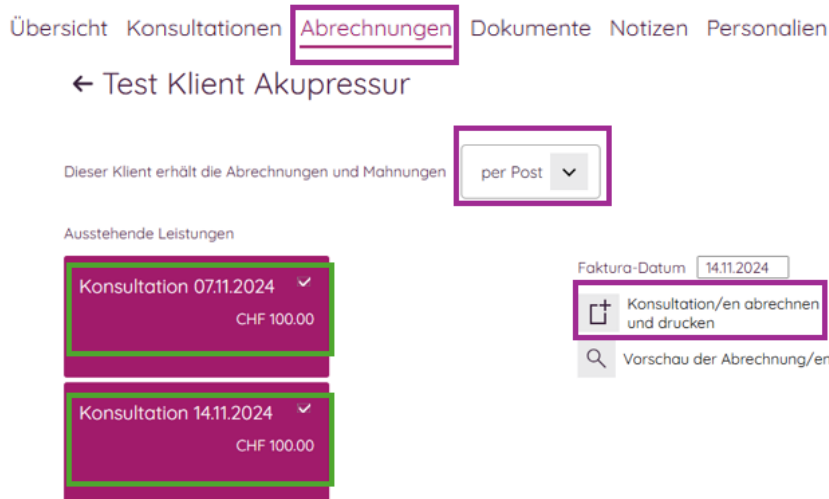
Frage: Ich sehe nirgends ein Rechnungsformular, wie erstelle ich eine Abrechnung?

Antwort:

Es werden keine Rechnungsformular dargestellt, weil diese erst beim Abrechnen generiert werden. In den folgenden zwei Schritten erstellen Sie eine Abrechnung:

1. Erfassen Sie die entsprechenden Konsultationen entweder beim Klienten im Register "Konsultationen" oder über die Hauptnavigation "Termine".

2. Wechseln Sie danach ins Register “Abrechnungen” und stellen zum Testen ein, dass der Klient die Rechnungen per Post bekommt. Anschliessend klicken Sie zur Markierung bei alle gewünschten Konsultationen auf den Betrag und wählen nachher rechts “Konsultation/en abrechnen...” an:



3. Im Anschluss wird ein mehrseitige PDF-Dokument generiert. Die erste Seite stellt dabei die Rechnung/Quittung dar und die restlichen Seiten das Tarif 590-Formular.

Rechnungen im Spam

Frage: Was kann ich tun, wenn Rechnungen von Klienten im Spam landen?

Antwort:

Die Klienten sollen die Absenderadresse von healthapp.ch (no-reply@healthapp.ch) in ihre Whitelist setzen.

Rückforderungsbeleg nicht vorhanden

Frage: Der Rückforderungsbeleg wird nicht mitgesendet.

Antwort: Schauen Sie nach ob die Methode nach Tarif590 abgerechnet wird, denn nur dann wird der Rückforderungsbeleg mitgesendet.

Serienbrief oder Massenmail

Frage: Kann ich einen Serienbrief oder Massenmail aus healthapp.ch versenden?

Antwort:

Nein, aber Sie können in den Einstellungen unter Klientendossier eine Liste aller Klienten exportieren und damit z.B. in Word einen Serienbrief erstellen.

Teilrechnung/ Unterschiedliche Zahlungsarten

Frage: Kann eine Klientin eine Rechnung in Teilzahlungen bezahlen und zweimal denselben QR-Code verwenden?

Antwort:

healthapp.ch bietet in diesem Bereich grosse Flexibilität. Es ist beispielsweise möglich, eine Zahlung teilweise in bar, per Rechnung, via Twint oder mit anderen Zahlungsmethoden abzuwickeln. Dadurch kann auch zweimal derselbe QR-Code genutzt werden. Wir empfehlen, dies beim ersten Mal kurz zu kontrollieren, insbesondere wenn Sie den Bankimport verwenden, anstatt die Zahlungen manuell zu erfassen. Sollte die zweite Zahlung dabei nicht korrekt übernommen werden, kannst du diese einfach manuell nachtragen. In einem solchen Fall bitten wir Sie, uns zu informieren, da dies ein Anlass für ein Update sein könnte. Falls ein Betrag über den Rechnungsbetrag hinaus bezahlt wird, erhältst du automatisch die Meldung „Rechnung überbezahlt“.

Unfall von Alternativmedizin trotzdem über VVG abrechnen

Frage: Wie verrechne ich als Komplementärtherapeutin einen Unfall ab?

Antwort:

Die Rechnungen werden "normal" TG gestellt, einziger Unterschied ist der Behandlungsgrund "Unfall".

Das Gesetz bleibt VVG, da Komplementärtherapien immer VVG sind. Wenn vorhanden, kann unter Fallinformationen noch die Fallnummer und das Falldatum angegeben werden.

Es gibt Unfallversicherungen (z.B. SUVA), die auch an Komplementärbehandlungen etwas bezahlen. Dies jedoch freiwillig, da keine UVG-Pflichtleistung.

Darum muss der Klient diesen Beleg immer zuerst der Unfallversicherung des Arbeitgebers einreichen und anschliessend mit der Rückmeldung (Angabe der Beteiligung oder der Nichtbeteiligung/Ablehnung) nochmals der Komplementärzusatzversicherung. So erhält der Klient am meisten Beteiligung.

Wenn der Unfall durch eine Drittperson verschuldet wurde, wird das noch etwas komplizierter. Dann kann der Klient die nicht gedeckten Kosten/Franchise/Selbstbehalt von der Haftpflichtversicherung zurückverlangen. Dies ist besonders dann wichtig, wenn jemand keine Arbeitgeber-Unfallversicherung hat (Selbständige oder Pensionierte oder Kinder) und die Unfalldeckung in der Grundversicherung eingeschlossen haben. Die dadurch bezahlte Franchise und der Selbstbehalt können dann von der Haftpflichtversicherung zurückverlangt werden.

Verrechnung ohne Konsultation

Frage: Wie verrechne ich Leistungen OHNE das eine Konsultation stattgefunden hat, also z.B. Verkauf von Natursubstanzen?

Antwort:

Nach dem Erstellen eine Konsultation, löschen Sie einfach die „Angewendete Methode“ indem Sie rechts auf das Papierkorb-Symbol klicken:



Danach fügen Sie das gewünschte Produkt ein.

verschwundene / archiviert Rechnungen

Frage: Archivierte Rechnung zurückholen oder nicht mehr blau ersichtlich in der Übersicht. Was tun?

Antwort:

Es gibt keine Archivierungsfunktion. Haben Sie allenfalls die Rechnung als bezahlt markiert und sie erscheint nun grün anstelle von blau?

Dann müssen Sie beim entsprechenden Klienten unter «Abrechnungen» auf die Rechnung gehen und rechts «CHF Zahlung/en» anwählen:

← Test Klient Akupressur

Dieser Klient erhält die Abrechnungen und Mahnungen

per Post ▼

Bezahlte Rechnungen

Rechnung 20.11.2024	☹
Bezahlt am	RN 1000
27.11.2024	CHF 100.00
Rechnung 20.11.2024	✓
Bezahlt am	RN 1001
27.11.2024	CHF 100.00

- Rechnung/en löschen
- CHF Zahlung/en
- Rechnung/en ansehen (PDF)
- Rechnung/en senden
- Protokoll anzeigen

Dann öffnet sich dieses Fenster:

← Test Klient Akupressur

Erhaltene Zahlung/en

Datum	Betrag	Zahlungsart	
27.11.2024	100.00 CHF	Überweisung	

 Zahlung hinzufügen

☐ Zahlung abgeschlossen, weil Geld nicht erhalten (z.B. bei einem bereits bezahlten Abo/Gutschein oder einer nicht erhaltenen (Teil-)Zahlung)

Speichern

Hier können Sie rechts mit dem Papierkorbsymbol die Zahlung löschen und anschliessend speichern klicken.

Danach erscheint die Zahlung wieder blau:

← Test Klient Akupressur

Dieser Klient erhält die Abrechnungen und Mahnungen

per Post 

Offene Rechnungen

Rechnung 20.11.2024 

RN 1001

CHF 100.00

 Rechnungsbetrag bezahlt
 Rechnung löschen
 Rechnungsbetrag bezahlen (27.11.2024)
 Rechnungsbetrag bezahlen
 Rechnungsbetrag bezahlen
 Rechnungsbetrag bezahlen und Rechnung löschen
 Rechnungsbetrag bezahlen

Bezahlte Rechnungen

Rechnung 20.11.2024 

Bezahlte am

27.11.2024

RN 1000

CHF 100.00

 Rechnungsbetrag bezahlen
 Rechnung löschen
 Rechnungsbetrag bezahlen (27.11.2024)

Rechnung – MediData

Dokument ist nicht XML Schema konform (phone not valid)

Frage: Das Dokument ist nicht XML Schema konform. Code: The value '+41793981144 / 044 761 15 20' of element 'invoice:phone' is not valid

Antwort:

Medidata unterstützt mehrere Telefonnummern nicht:

The value '+41793981144 / 044 761 15 20' of element 'invoice:phone' is not valid

Bitte tragen Sie im Telefonfeld nur eine Nummer ein – idealerweise die Mobile-Nummer, damit SMS-Erinnerungen korrekt versendet werden können. Die zweite Nummer (z. B. Festnetz) können Sie im Bemerkungsfeld ergänzen

Dokument ist nicht XML Schema konform (unconfirmed 30 times)

Frage: Das Dokument ist nicht XML Schema konform. Code: unconfirmed 30 times: ELA:DOWNLOAD:DELIVERY-FAILED)

Antwort:

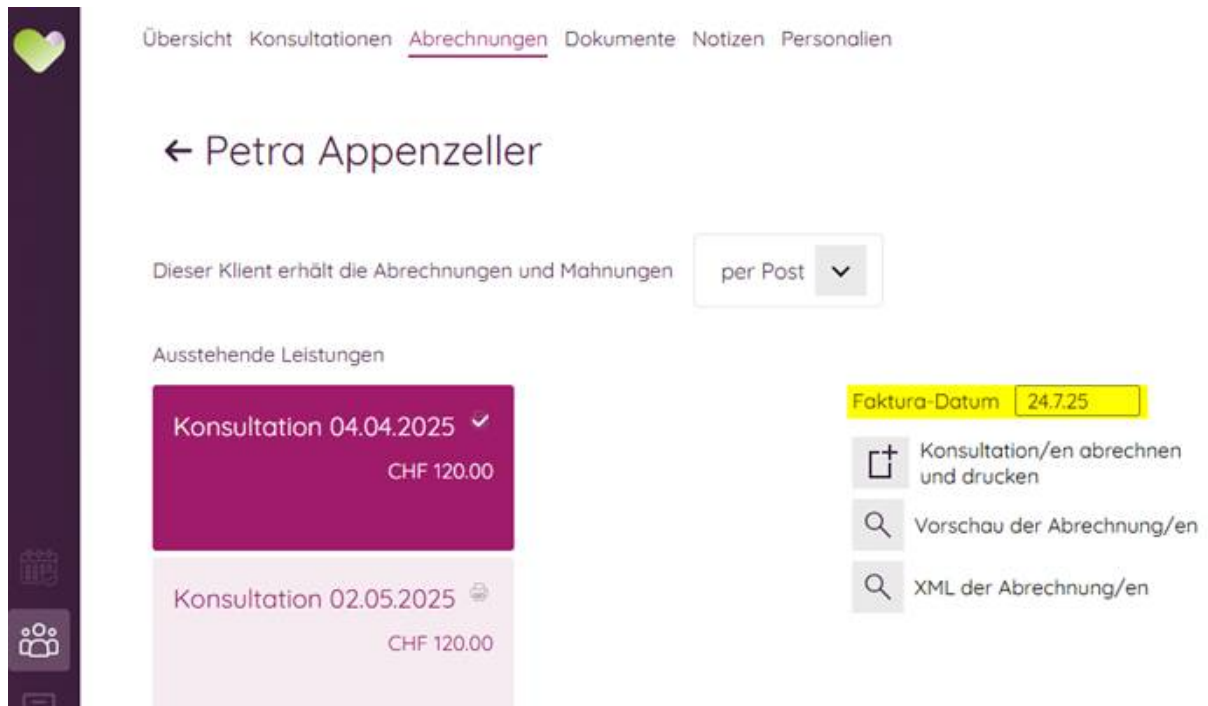
Bei solchen Meldungen handelt es sich um Abrechnungen, die 3 Monate alt sind.

D.h. sie wurden nach dem Download nicht bestätigt und blieben daher bei Medidata liegen. Nach 3 Monaten bekommen Sie diesen Hinweis.

Schauen Sie bei healthapp.ch nach, ob Sie noch offene Rechnungen mit dieser Dokumentenreferenz haben, die 3 Monate alt sind. Falls ja, dann sollten Sie sich bei der Krankenkasse melden, wegen der Bezahlung. Falls nicht, dann können Sie die Meldung ignorieren.

Dokument ist nicht XML Schema konform (falsches Datum)

```
<invoice:invoice request_timestamp="-3600" request_date="1970-01-01T00:00:00" request_id="" />
```



Sobald ein ungültiges Format verwendet wird, wie z.B. 24.7. oder 24.7.25, dann wird das Datum 01.01.1970 in der XML-Datei hinterlegt, was dann zum Medidata-Schemafehler führt.

All diese Rechnungen sind direkt von MediData zurückgewiesen worden und haben die Krankenkassen nicht erreicht. Daher musst du sie nun löschen und mit einem gültigen Datumsformat (24.07.2025) erneut abrechnen.

Dokument ist nicht XML Schema konform (ZSR-Nummer des anordnenden Arztes nicht XML-konform)

Frage: Fehlermeldung, dass die ZSR-Nummer des anordnenden Arztes nicht XML-konform ist. Die ZSR-Nummer lautet: 033691K

Antwort:

Die Nummer mit dem Buchstaben „K“ am Ende ist eine persönliche Leistungsnummer des jeweiligen Mitarbeiters.

Eine ZSR-Nummer hingegen besteht aus sieben Grossbuchstaben bzw. Ziffern und beginnt immer mit einem Buchstaben. Die GLN-Nummer ist eine eindeutige Identifikationsnummer.

Am einfachsten ist es, wenn Sie das Feld für die ZSR-Nummer leer lassen – dies wird auch von MediData akzeptiert. Alternativ können Sie beim behandelnden Arzt die ZSR-Nummer der entsprechenden Abteilung oder Praxis erfragen und eintragen.

Dokument ist nicht XML Schema konform (IVG invalid)

Frage: The value '319' of attribute 'case_id' on element 'invoice:ivg' is not valid with respect to its type, '#AnonType_case_idivgLawType'

Antwort:

Bei der IV müssen die IV-Stellen-Kennziffer und die IV-Verfügungsnummer zusammengeführt werden. Die IV-Verfügungsnummer wird von den IV-Stellen vergeben und den Versicherten mit einer offiziellen IV-Verfügung schriftlich mitgeteilt.

Weitere Informationen dazu finden Sie in Ihrem healthapp.ch unter Einstellungen → Medidata, bei Was muss beachtet werden vor dem Abrechnen. Wenn Sie dort auf den Link bei Punkt 3 klicken, öffnet sich ein Dokument. Unter 3.3.2 finden Sie die entsprechenden Informationen.

Leistungsabrechnung – die Übermittlung des Dokuments ist fehlgeschlagen

Frage: Was muss ich tun bei solch einer Meldung?

Antwort:

Sie können sowohl in der Klientenübersicht als auch in der Rechnungsübersicht danach suchen. Diese Abrechnung wurde von Medidata nicht an die Krankenkasse weitergeleitet, wegen einer fehlenden GLN-Nummer des Zuweisers ('responsible_id').

Gehen Sie nun folgendermassen vor:

Löschen Sie diese Abrechnung, danach werden die betreffenden Konsultationen wieder änderbar. Korrigieren Sie die Fallinformation in der ältesten der nicht abgerechneten Konsultationen und klicken Sie nach dem Speichern auf den Button "Fallinformationen kopieren" unterhalb der Konsultation. So werden alle neueren Konsultationen automatisch korrigiert. Rechnen Sie danach die entsprechenden Konsultationen erneut ab.

Buchhaltung

Einstellungen

Doppelte Identifikations-Nummern

Frage: Wieso haben 2 Rechnungen die gleiche Identifikations-Nummer?

Antwort:

Diese Nummer wird anhand von Datum und Zeit generiert. da hier die Verarbeitung zeitlich sehr nahe beieinander liegt, ist sie identisch.

Mehrere ZSR Nummern

Frage: Kann ich mehrere ZSR-Nummern erfassen?

Antwort:

Ja, bis zu 3 ZSR-Nummern.

Als Info: Die ZSR-Nummern werden in der Grundversicherung kantonale vergeben und in der Zusatzversicherung national

Mehrere Therapeuten erfassen

Frage: Ist es möglich mehrere Therapeuten zu erfassen?

Antwort:

Derzeit unterstützt die Software noch nicht die Funktion, mehrere Therapeuten zu erfassen, um einen gesamthaften Überblick über die Agenda zu erhalten. Dies ist auf unserer Pendenzenliste, die Umsetzung aber noch nicht terminiert.

Als Übergangslösung könnten Sie Folgendes ausprobieren:

Separate Accounts erstellen: Für jeden Therapeuten ein eigener Account zur Verwaltung. Die Agenda kann dann mit demselben Google Konto aber verschiedenen Unterkalender verbunden werden.

MWST

Frage: Ich bin MWST-pflichtig. Was muss ich einstellen?

Antwort:

Aktivieren und hinterlegen Sie als erstes in den Einstellungen Ihre MWST-Nummer im Register «Rechnungsangaben». Anschliessend erfassen Sie Ihre Methoden mit den entsprechenden MWST-Prozenten im Register «Methoden». Achtung, falls Sie bereits Abrechnungen ohne MWST gemacht haben, müssen Sie Ihre Methode nochmals neu erfassen.

Einstellungen – Import

CSV Datei für Import Kundenstämme (Apple Geräte)

Frage: Wie erstelle ich mit einem Apple-Gerät eine CSV-Datei für den Import meines Kundenstammes?

Antwort:

CSV ist ein Dateiformat das Sie auch bei Apple-Programme nutzen können. Allenfalls müssen Sie Ihre bestehende Liste noch konvertieren, z.B. in Numbers geht das folgendermassen: <https://support.apple.com/de-ch/HT205391>

Sanapp

Frage: Wie importiere ich Sanapp Dateien?

Antwort:

Die Klientendaten (Adressen) können Sie mit wenig Klicks in healthapp.ch importieren. Dazu müssen Sie die Klientenstammdaten aus Sanapp in Tabellenform speichern, auf das entsprechende Tabellenformat konvertieren für healthapp.ch und dann in healthapp.ch hochladen. Gerne helfen wir Ihnen bei Bedarf.

Die Dokumente der Kunden müssen Sie jedoch einzeln pro Kunde in healthapp.ch importieren, sofern nötig. Dies per Drag und Drop oder mittels Upload-Knopf beim Klienten unter «Dokumente».

Einstellungen – Methode

Kostenvergütung Eingliederung

Frage: Wie kann die Kostenvergütung Eingliederung von Dienstleistungen der Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten im Rahmen der Eingliederung in healthapp.ch angewendet werden?

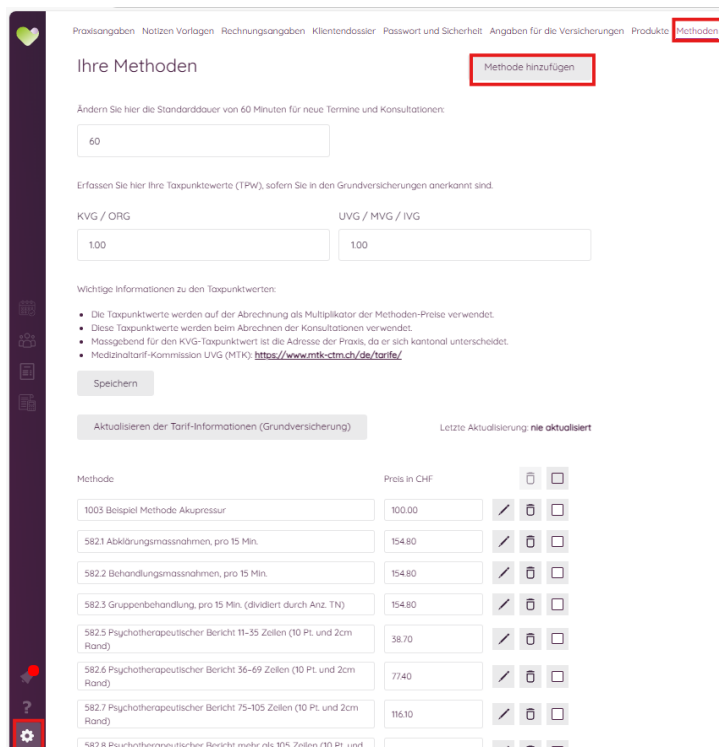
Antwort:

IV Zentralstelle hat folgendes Dokument herausgegeben mit den richtigen Informationen:

<https://sozialversicherungen.admin.ch/de/d/20645/download>

In healthapp.ch können Sie es wie folgt eintragen:

Gehen Sie zu den Einstellungen → Methoden und fügen eine neue Methode hinzu.



Praxisangaben Notizen Vorlagen Rechnungsangaben Klientendossier Passwort und Sicherheit Angaben für die Versicherungen Produkte **Methoden**

Ihre Methoden

Methode hinzufügen

Ändern Sie hier die Standarddauer von 60 Minuten für neue Termine und Konsultationen:

60

Erfassen Sie hier Ihre Taxpunktswerte (TPW), sofern Sie in den Grundversicherungen anerkannt sind.

KVG / ORG UVG / MVG / IVG

100 100

Wichtige Informationen zu den Taxpunktswerten:

- Die Taxpunktswerte werden auf der Abrechnung als Multiplikator der Methoden-Preise verwendet.
- Diese Taxpunktswerte werden beim Abrechnen der Konsultationen verwendet.
- Massgebend für den KVG-Taxpunktswert ist die Adresse der Praxis, da er sich kantonal unterscheidet.
- Medizinaltarif-Kommission UVG (MTK): <https://www.mtk-ctm.ch/de/tarife/>

Speichern

Aktualisieren der Tarif-Informationen (Grundversicherung) Letzte Aktualisierung: nie aktualisiert

Methode	Preis in CHF	
1005 Beispiel Methode Akupressur	100.00	
582.1 Abklärungsmassnahmen, pro 15 Min.	154.80	
582.2 Behandlungsmassnahmen, pro 15 Min.	154.80	
582.3 Gruppenbehandlung, pro 15 Min. (dividiert durch Anz. TN)	154.80	
582.5 Psychotherapeutischer Bericht 11-35 Zeilen (10 Pl. und 2cm Rand)	38.70	
582.6 Psychotherapeutischer Bericht 36-69 Zeilen (10 Pl. und 2cm Rand)	77.40	
582.7 Psychotherapeutischer Bericht 70-105 Zeilen (10 Pl. und 2cm Rand)	116.10	
582.8 Psychotherapeutischer Bericht mehr als 105 Zeilen (10 Pl. und 2cm Rand)	154.80	

Wählen Sie "Methode nach Tarif individuell" aus:

Neue Methode

Methoden-Typ

Methode ohne Tarif

Methode ohne Tarif

Methode nach Tarif 590

Methode nach Grundversicherung

Methode nach Tarif individuell

Dann geben Sie die Daten wie aus dem obigen Dokument von der IV ein:

Tarif: 999

Tarifziffer 299.02

Methodenname: Dienstleistungen der Psychotherapeuten für IV-Stellen

Ansatz pro Zeiteinheit - TP: 38.70

Zeiteinheit in Minuten: 15

Dauer in Minuten leer lassen und den Rest auch so wie es ist lassen.

Verschiedene Methoden

Frage: Was muss ich einstellen, damit ich meine Methode mit unterschiedlichen Stundensätzen abrechnen kann (z.B. 30min Massage kosten CHF 60, aber 60min Massage kosten CHF 100)?

Antwort:

In den Methoden-Einstellungen dieselbe Methode nochmals erfassen, mit einem anderen Stundenansatz. Beim Methodenname sollte eine eindeutige Bezeichnung dafür verwendet werden (z.B. klassische Massage (30min)).

Einstellungen – Rechnungsangaben

Handynummer auf Rechnung ausblenden

Frage: Könnte man auf der Rechnung meine Handynummer ausblenden, diese jedoch im Tool drin lassen?

Antwort:

Nein, dies ist leider nicht möglich. Sie müssen die Handynummer in den Praxisangaben entfernen, damit es nicht auf der Abrechnung dargestellt wird.

Logo - SVG Datei

Frage: Wie erstelle ich eine SVG-Datei, um das Logo bei healthapp.ch in den Einstellungen zu hinterlegen?

Antwort:

Am besten verwenden Sie für das Logo ein Jpeg Format.

Oder Sie senden es uns auf support@healthapp.ch und wir erledigen das für Sie.

Logo - Welche max. Grösse?

Frage: Welche maximale Grösse sollte das Logo haben?

Antwort:

Bitte so klein wie möglich halten, da manche Mailprogramme eine Limite haben und man öfters ja auch noch ein Dokument mitsenden möchte. Max. Grösse ist 244KB.

Rechnungsangaben anpassen

Frage: Wo kann ich meine Rechnungsdaten wie z.B. Firmenname anpassen?

Antwort:

Unter Einstellungen → Rechnungsangaben

Zahlungsart anpassen

Frage: Wo kann ich die Zahlungsart anpassen, z.B. Twint ergänzen?

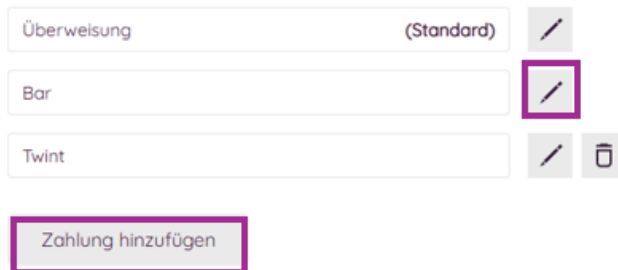
Antwort:

Unter Einstellungen → Rechnungsangaben → Zahlungsarten ändern

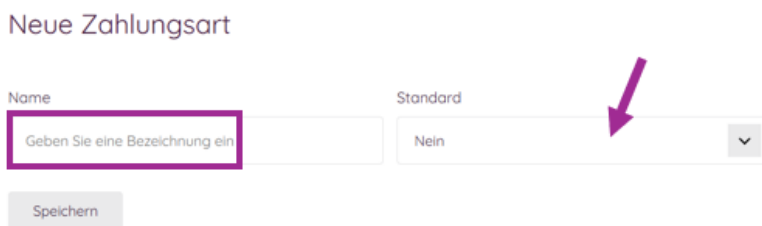


Hier können Sie Zahlungsart anpassen oder hinzufügen.

← Zahlungsarten



Sie können hier die neue Zahlungsart eingeben. An dieser Stelle können Sie die Zahlungsart auch als Standard festlegen:



Zahlungsart als Standard festlegen

Frage: Ich möchte Twint als Standard Zahlungsart festlegen, wo kann ich dies tun?

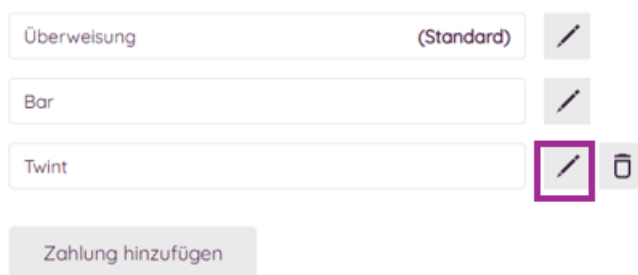
Antwort:

Unter Einstellungen → Rechnungsangaben → Zahlungsarten ändern



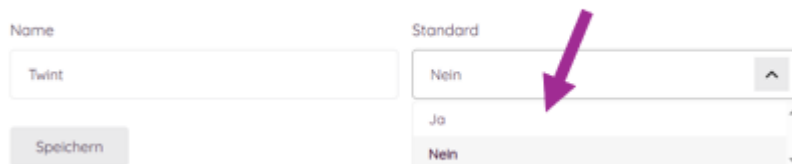
Die gewünschte Zahlungsart auswählen

← Zahlungsarten



Dort Standard auf Ja ändern und speichern.

Zahlungsart bearbeiten



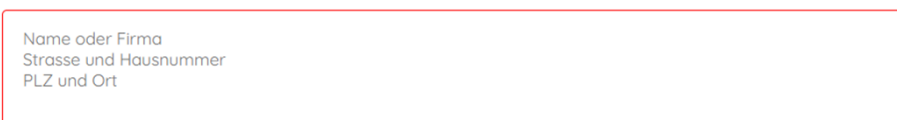
Zahlungsempfänger kann nicht gespeichert werden

Frage: Ich kann meine Praxis beim Zahlungsempfänger nicht speichern. Es kommt diese Meldung. Was kann ich tun?

Rechnungsangaben

- Bitte erfassen Sie in den Einstellungen unter Rechnungsangaben zuerst Ihre IBAN.

Zahlungsempfänger (Pflichtfeld)



Antwort:

Sie müssen die IBAN Nummer und das Zahlungsempfänger Feld ausfüllen.