



Häufig gestellte Fragen zur App "Meine Arztrechnung"

Technische Fragen zur App	3
1. Was brauche ich für die Nutzung der App?	3
2. Woher bekomme ich die App „Meine Arztrechnung“?.....	3
3. Wer kann sich für „Meine Arztrechnung“ registrieren?	3
4. Ist die Nutzung der App kostenlos?	3
5. Wie registriere ich mich für die App „Meine Arztrechnung“?.....	3
6. Warum erhalte ich keine Bestätigungsmail mit dem Verifizierungscode?.....	4
7. Wie erfolgt die Freischaltung für die Belegeinreichung?.....	4
8. Was mache ich, wenn ich bei der Freischaltung durch die Beihilfestelle nicht vom System gefunden werde?	4
9. Wozu benötige ich eine Authenticator App?	4
10. Wie richte ich die Authenticator App auf meinem Smartphone bzw. Tablet ein?.....	5
11. Wie kann ich meine Familienmitglieder in der App „Meine Arztrechnung“ hinzufügen?...	5
12. Habe ich in der App eine Übersicht über die eingereichten Dokumente und Belege?.....	5
13. Was ist das Rechnungsmanagement?.....	5
14. Wie gehe ich vor, wenn ich ein neues Mobilgerät erwerbe bzw. mein Mobilgerät verloren oder zerstört habe?	6
15. Wie ändere ich meine verwendete E-Mail-Adresse?.....	7
Fachliche Fragen zur App	7
1. Durch wen erfolgt die Festsetzung?.....	7
2. Wird mein Beihilfebescheid über die App versendet?	7
3. Wird mein Antrag vorrangig bearbeitet, wenn ich per App einreiche?.....	7
Fragen zu Ihren Daten	8
1. Ich möchte meine persönlichen Daten ändern. Wie gehe ich vor?	8
2. Warum muss ich meine private E-Mail-Adresse angeben?.....	8
3. Sind meine Daten sicher?.....	8
4. Was ist die Zwei-Faktor-Authentisierung (2FA)?	8
5. Was passiert mit meinen Daten, die ich eintrage?.....	9
6. Wo werden meine Daten gespeichert?	9
7. Was passiert, wenn eine unbefugte Person mein Passwort kennt?	9
8. Wie erfolgt die Legitimationsprüfung meiner Person?	9
9. Wie erfolgt die Überprüfung meiner Person als Beihilfeberechtigte/r?	9
10. Hat die Beihilfestelle oder meine private Krankenversicherung Zugriff auf meine Daten in „Meine Arztrechnung“?.....	9



Fragen zu Passwort, Super-Pin Sicherheitsfrage und CGM.....	10
1. Ich habe mein Passwort vergessen. Wie erhalte ich ein neues Passwort?	10
2. Wie ändere ich mein Passwort?.....	11
3. Was ist eine Super-PIN?	11
4. Wie richte ich meine Super-PIN ein?	11
5. Was ist eine CGM-Kundennummer und wo finde ich diese?.....	11
6. Was ist ein CGM-Life-Konto?.....	12
7. Wozu dient die Sicherheitsfrage?	12
8. Wie richte ich die Sicherheitsfrage ein?.....	12
9. Bestehendes CGM-Life-Konto • u.a. verknüpft mit DBV, AXA oder Debeka.....	12
Fragen zur Einreichung.....	13
1. Wie funktioniert die Einreichung?	13
2. Was muss ich beim Fotografieren der Belege beachten?.....	14
3. Kann ich Fotos aus der Bildergalerie meines Mobilgerätes einreichen?.....	14
4. Was ist mit der App „Meine Arztrechnung“ nicht möglich?	14

Technische Fragen zur App

1. Was brauche ich für die Nutzung der App?

Sie brauchen für die Nutzung der App:

- Ein Smartphone oder Tablet (mit den Betriebssystemen iOS ab Version 11 oder Android ab Version 9) mit Internetzugang.
- Eine **private** E-Mail-Adresse. Die Nutzung der dienstlichen E-Mail-Adresse zu privaten Zwecken ist nicht zulässig. Die Einreichung von Beihilfeanträgen ist ein privater und kein dienstlicher Zweck, da die Beihilfeberechtigung eine persönliche Angelegenheit der Beamtinnen und Beamten ist. Ferner würde die dienstliche E-Mail-Adresse bei einem Wechsel der Dienststelle oder in ein Versorgungsverhältnis entfallen.
- Ihre Personalnummer aus der letzten Bezüge- beziehungsweise Versorgungsmitteilung (die ersten 6 Ziffern inkl. vorangestellter Nullen).
- Ihren Namen, Vornamen und Ihr Geburtsdatum.

2. Woher bekomme ich die App „Meine Arztrechnung“?

Die mobile App „Meine Arztrechnung“ gibt es für Android und iOS. Die Anwendungen können Sie bei Google Play oder im Apple App Store kostenfrei herunterladen. Scannen Sie mit der Kamera Ihres Mobilgerätes den QR-Code:



3. Wer kann sich für „Meine Arztrechnung“ registrieren?

Registrieren können sich grundsätzlich alle Beihilfeberechtigten des Landes Sachsen-Anhalt, die ihre Beihilfe bei der Beihilfestelle Sachsen-Anhalts beantragen.

4. Ist die Nutzung der App kostenlos?

Ja, die Nutzung ist für Sie als beihilfeberechtigte Person kostenlos.

5. Wie registriere ich mich für die App „Meine Arztrechnung“?

Für die Benutzung der App „Meine Arztrechnung“ benötigen Sie ein CGM-LIFE-Konto. Das CGM-LIFE-Konto wird während des Registrierungsvorgangs systemseitig erstellt.

Wie Sie sich für die App „Meine Arztrechnung“ registrieren, entnehmen Sie bitte dem Merkblatt "Erstmalige Registrierung".



6. Warum erhalte ich keine Bestätigungsmail mit dem Verifizierungscode?

Wenn Sie keine Bestätigungsmail erhalten, kann dies mehrere Ursachen haben.

Bitte prüfen Sie:

- ob Sie Ihre private E-Mail-Adresse richtig eingegeben haben;
- ob die Bestätigungs-E-Mail eventuell in Ihrem Spamordner eingegangen ist;
- ob Ihr E-Mail-Postfach eventuell voll ist und keine Eingänge mehr aufnehmen kann;
- in Ausnahmefällen kann sich der Versand der E-Mail verzögern.

Wenn Sie keine Bestätigungsmail erhalten, kontaktieren Sie bitte den Support unter support-st@mgs-eportal.de.

7. Wie erfolgt die Freischaltung für die Belegeinreichung?

Um Belege mit der App „Meine Arztrechnung“ an die Beihilfestelle Sachsen-Anhalt einreichen zu können, müssen Sie den Service einmalig kostenfrei freischalten lassen. Während Ihrer Registrierung für die App „Meine Arztrechnung“ werden Sie automatisch zur Freischaltung der Beihilfe geführt.

Den Service können grundsätzlich alle Beihilfeberechtigten mit einem gültigen Beschäftigungsverhältnis/Dienstverhältnis beziehungsweise einem laufenden Versorgungsbezug freischalten lassen.

Die Freischaltung der Beihilfestellen-Funktionalitäten in der App „Meine Arztrechnung“ erfolgt mittels Codebrief. Den Codebrief beantragen Sie in der App „Meine Arztrechnung“. Ein einmaliger individueller Code wird programmseitig generiert und per Briefpost an Ihre im Beihilfeverfahren hinterlegte Privatanschrift versendet.

Der Code ist 30 Tage gültig. Er verliert seine Gültigkeit, wenn:

- Sie ihn nicht innerhalb der genannten Frist erfolgreich in der App „Meine Arztrechnung“ aktivieren.
- Sie ihn 10-mal falsch hintereinander in die App „Meine Arztrechnung“ eingeben.

8. Was mache ich, wenn ich bei der Freischaltung durch die Beihilfestelle nicht vom System gefunden werde?

Bitte prüfen Sie Ihre persönlichen Daten wie Geburtsdatum und Personalnummer. Diese Daten müssen mit den bei der Beihilfestelle hinterlegten Daten übereinstimmen. Sind Ihre Daten korrekt, kontaktieren Sie bitte den Support.

9. Wozu benötige ich eine Authenticator App?

Die Authenticator App dient als zweiter Faktor (Besitz) im Zwei-Faktor-Authentisierungsverfahren. Es besteht in der App „Meine Arztrechnung“ keine Einschränkung auf bestimmte Anbieter von Authenticator Apps. Aufgrund der technischen Standardisierung des Verfahrens können Sie im App Store jede Authenticator App auswählen und mit der App „Meine Arztrechnung“ verwenden. Über das Wurzelement, ein eigens generierter Schlüssel aus der App „Meine Arztrechnung“, wird ein Zugang für die Authenticator App angelegt.



Beide Apps werden über dieses Wurzelement miteinander verknüpft. Gleichzeitig wird die Authenticator App mit dem mobilen Endgerät verknüpft. Nur mit Ihrem mobilen Endgerät in Verbindung mit der darauf installierten und vollständig eingerichteten Authenticator App können Sie mittels der App „Meine Arztrechnung“ fotografierte Belege bei der Beihilfestelle einreichen beziehungsweise sich eingereichte Belege anzeigen lassen und verwalten.

10. Wie richte ich die Authenticator App auf meinem Smartphone bzw. Tablet ein?

Wie Sie sich Schritt für Schritt den Authenticator einrichten, entnehmen Sie bitte dem Merkblatt "Authenticator App".

11. Wie kann ich meine Familienmitglieder in der App „Meine Arztrechnung“ hinzufügen?

1. Melden Sie sich in der App „Meine Arztrechnung“ an.
2. Wählen Sie "Einstellungen".
3. Wählen Sie "Versicherte Personen".
4. Wählen Sie "Person hinzufügen".
5. Geben Sie die Daten der weiteren Person ein. Als Pflichtfelder werden Anrede, Vorname, Nachname und Geburtsdatum benötigt.
6. Bestätigen Sie die Eingabe.

12. Habe ich in der App eine Übersicht über die eingereichten Dokumente und Belege?

Ja. In der App „Meine Arztrechnung“ finden Sie unter dem Tab „Belege“ eine Übersicht Ihrer fotografierten und eingereichten Belege. Unter dem Tab „Dokumente“ finden Sie eine Übersicht Ihrer fotografierten Dokumente.

Unter der Frage: Was ist das Rechnungsmanagement? (siehe die nächste Antwort) finden Sie weitere hilfreiche Informationen.

13. Was ist das Rechnungsmanagement?

Das Rechnungsmanagement in der App „Meine Arztrechnung“ bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Selbst erfasste Belege digital aufbewahren und einreichen.
- Dokumente archivieren.
- Den Status der Einreichung nachvollziehen.
- Erstattungen im Überblick behalten.



14. Wie gehe ich vor, wenn ich ein neues Mobilgerät erwerbe bzw. mein Mobilgerät verloren oder zerstört habe?

Wird die Verbindung zwischen der App „Meine Arztrechnung“ und der Authenticator-App unterbrochen und wird die TAN in der App „Meine Arztrechnung“ nicht mehr akzeptiert? Haben Sie keinen Zugriff mehr auf die in der Authenticator-App generierte TAN? Dann muss das TAN-Verfahren zurückgesetzt und von Ihnen neu eingerichtet werden.

a) Sie haben einen Super-Pin eingerichtet?

Öffnen Sie die Login-Seite <https://de.cgmlife.com/accountportal/login> in Ihrem Browser und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.

Bitte beachten Sie hier, dass der angezeigte Barcode mit der Authenticator-App gescannt werden muss.

b) Sie haben keinen Super-Pin eingerichtet?

Aus Sicherheitsgründen benötigen wir von Ihnen einen schriftlichen Auftrag im Original per Brief.

1. Verwenden Sie hierfür das Formular der MGS. Sie können das Formular → hier herunterladen.
2. Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus und senden Sie es unterschrieben an:
MGS Meine-Gesundheit-Services GmbH
Maria Trost 21
56070 Koblenz
3. Sie erhalten an Ihre E-Mail-Adresse eine Benachrichtigung der Beihilfestelle, wenn die Zwei-Faktor-Authentisierung zurückgesetzt wurde.
4. Installieren Sie „Meine Arztrechnung“ auf Ihrem neuen Mobilgerät.
5. Installieren Sie die Authenticator App auf Ihrem neuen Mobilgerät und richten Sie die Zwei-Faktor-Authentisierung neu ein.
6. Richten Sie einen neuen Super-Pin ein.

c) Neues Mobilgerät

Sie exportieren das bestehende Authenticator-Konto vom alten Gerät über die Einstellungen der Authenticator-App und importieren es über die Authenticator-App des neuen Geräts.



15. Wie ändere ich meine verwendete E-Mail-Adresse?

- Melden Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort in der App „Meine Arztrechnung“ an.
- Wählen Sie "Einstellungen".
- Wählen Sie "Zugangsdaten".
- Wählen Sie "E-Mail-Adresse ändern".
- Tragen Sie in das Feld Neue E-Mail-Adresse Ihre neue E-Mail-Adresse ein.
- Bestätigen Sie die Eingabe und folgen den Anweisungen.
- Sie erhalten eine E-Mail mit einem Bestätigungslink an Ihre neue E-Mail-Adresse. Öffnen Sie den Bestätigungslink auf Ihrem Endgerät.
- Sie werden automatisch von der App „Meine Arztrechnung“ abgemeldet und können sich anschließend mit Ihrer neuen E-Mail-Adresse anmelden.

Fachliche Fragen zur App

1. Durch wen erfolgt die Festsetzung?

Die Festsetzung erfolgt wie gewohnt durch Ihre Beihilfestelle Sachsen-Anhalt.

2. Wird mein Beihilfebescheid über die App versendet?

Nein. Den Beihilfebescheid erhalten Sie wie gewohnt in Papierform per Brief- oder Dienstpost.

3. Wird mein Antrag vorrangig bearbeitet, wenn ich per App einreiche?

Nein. Beihilfeanträge über die App „Meine Arztrechnung“ werden wie alle anderen Beihilfeanträge nach Eingangsdatum bearbeitet. Durch die elektronische Antragstellung Ihrer Beihilfe über die App „Meine Arztrechnung“ haben Sie jedoch immer die Postlaufzeit eingespart.



Fragen zu Ihren Daten

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

Sie können Ihre in der App „Meine Arztrechnung“ eingetragenen persönlichen Daten jederzeit selbst ändern. Dort wählen Sie in der Menüleiste den Tab „Einstellungen“, dann „Versicherte Personen“ und klicken auf Ihren Namen. Dies hat jedoch keine Auswirkungen auf die bei der Beihilfestelle gespeicherten Personaldaten. Änderungen Ihrer persönlichen Daten müssen Sie wie gehabt über Ihre personalverwaltende Dienststelle bzw. über Ihren Versorgungssachbearbeiter melden. Personalnummer, Geburtsdatum und Beihilfestelle können nicht geändert werden.

2. Warum muss ich meine private E-Mail-Adresse angeben?

Wir benötigen Ihre private E-Mail-Adresse zur Erstellung Ihres persönlichen CGM-Life-Kontos und für die weitere Kommunikation. Die Nutzung der dienstlichen E-Mail-Adresse ist nur für dienstliche Zwecke zulässig. Die Beihilfeberechtigung ist ein persönliches Recht des Beamten und daher kein dienstlicher Zweck. Ferner würde beim Übertritt in die Versorgung die dienstliche E-Mail-Adresse entfallen.

- Sie dient als Benutzername für den Anmeldevorgang.
- Sie dient als CGM Life-Key.
- Sie ist zusätzliches Identifizierungsmerkmal.

3. 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.
- Freischaltung der Beihilfestellen-Funktionalitäten anhand eines Codebriefverfahrens.
- Eine Zwei-Faktor-Authentifizierung.
- Eine verschlüsselte Datenspeicherung.
- Strenge technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz.
- Automatische Abmeldung Ihrer Sitzung nach 5 Minuten Inaktivität in der App „Meine Arztrechnung“.

4. Was ist die Zwei-Faktor-Authentisierung (2FA)?

Der Schutz Ihrer Gesundheitsdaten ist uns besonders wichtig. Wenn Sie Belege an die Beihilfestelle Sachsen-Anhalt einreichen, verwenden wir in der App „Meine Arztrechnung“ die sichere Zwei-Faktor-Authentisierung (2FA). Als zweiten Faktor nach einem Passwort (das Sie wissen) müssen Sie eine TAN (die Sie besitzen) mittels Authenticator App generieren und in die App „Meine Arztrechnung“ eintragen. Die 2FA ist in Verbindung mit der Beihilfestelle zwingend erforderlich. Bei jedem Login in die App „Meine Arztrechnung“ müssen Sie sich mittels 2FA authentisieren.



5. Was passiert mit meinen Daten, die ich eintrage?

Ihre erfassten persönlichen Daten dienen der Erstellung Ihres persönlichen CGM-Life-Kontos. Ihre Daten sind vor einem Zugriff unbefugter Personen geschützt.

6. Wo werden meine Daten gespeichert?

Die Datenspeicherung erfolgt in Deutschland. Bei der Nutzung der App „Meine Arztrechnung“ werden die Daten nicht lokal auf Ihrem mobilen Endgerät gespeichert. Die Datenspeicherung erfolgt in Ihrem verschlüsselten CGM-Life-Konto.

7. Was passiert, wenn eine unbefugte Person mein Passwort kennt?

Neben Ihrem Passwort schützt auch die Zwei-Faktor-Authentisierung per Authenticator App Ihr CGM-Life-Konto. Deshalb kann keine unbefugte Person mit Ihrem Passwort auf Ihr CGM-Life-Konto zugreifen. Bitte beachten Sie aber: Aus Sicherheitsgründen darf Ihr Passwort nur Ihnen bekannt sein. Daher werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Sie nie nach Ihrem Passwort fragen.

8. Wie erfolgt die Legitimationsprüfung meiner Person?

Im Rahmen Ihrer Einstellung haben Sie sich gegenüber der Personalabteilung mit Ihrem Personalausweis und einem polizeilichen Führungszeugnis identifiziert. Ihre Personenangaben werden von Ihrer Personalabteilung im führenden Personalabrechnungsverfahren gespeichert.

Als hinterbliebene Person haben Sie sich durch Vorlage der Heiratsurkunde und Sterbeurkunde als verehelichte Person oder Person in einer Lebenspartnerschaft legitimiert. Ihre Personenangaben werden von den Versorgungssachbearbeitern beziehungsweise Versorgungssachbearbeiterinnen im führenden Personalabrechnungsverfahren gespeichert.

9. Wie erfolgt die Überprüfung meiner Person als Beihilfeberechtigte/r?

Für die Überprüfung Ihrer Person als Beihilfeberechtigte/r des Landes Sachsen-Anhalt erfolgt ein Abgleich Ihres Geburtsdatums und Ihrer Personalnummer zwischen der App „Meine Arztrechnung“ und der Beihilfestelle Sachsen-Anhalts.

10. Hat die Beihilfestelle oder meine private Krankenversicherung Zugriff auf meine Daten in „Meine Arztrechnung“?

Nein. Sie selbst bestimmen, welche Rechnungen oder Belege Sie an Ihre private Krankenversicherung oder die Beihilfestelle senden. Erst nachdem Sie die Unterlagen eingereicht haben, kann Ihre Versicherung und die Beihilfestelle diese einsehen.

Fragen zu Passwort, Super-Pin Sicherheitsfrage und CGM

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

- a) Passwort zurücksetzen mit Super-PIN und CGM-Kundennummer über die App „Meine Arztrechnung“

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse, die Sie für die App „Meine Arztrechnung“ nutzen ein. Wählen Sie „Passwort vergessen“ und geben anschließend Ihre CGM-KUNDENNUMMER UND SUPER-PIN ein und legen im nächsten Schritt Ihr neues Passwort fest.

Nutzen Sie zum Einloggen in der App „Meine Arztrechnung“ die Face- oder Touch-ID, so müssen Sie diese bitte einmal in der App deaktivieren und wieder aktivieren.

- b) Passwort zurücksetzen ohne Super-PIN und CGM-Kundennummer über die App „Meine Arztrechnung“

ACHTUNG! Ihre bisher hinterlegten Daten, alle erfassten Belege sowie Versicherungs- und Beihilfeangaben (Einstellungen: Beihilfestelle, Personalnummer, PKV-Daten) werden hierdurch gelöscht.

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse, die Sie für die App „Meine Arztrechnung“ nutzen ein. Wählen Sie „Passwort vergessen“ und anschließend „ICH BESITZE KEINE CGM-KUNDENNUMMER UND SUPER-PIN“. Gehen Sie auf „LINK ANFORDERN“, er geht Ihnen in wenigen Augenblicken per E-Mail zu und legen ein neues Passwort fest.

Wenn Sie den Link anklicken, öffnet sich ein Fenster in dem Ihnen eine Auswahl an Apps angezeigt wird. Öffnet sich kein Auswahlfenster, klicken Sie bitte etwas länger auf den Link, bis sich das Fenster öffnet. Gehen Sie auf die App „Meine Arztrechnung“ und legen ein neues Passwort fest. Anschließend hinterlegen Sie bitte über Einstellungen wieder Ihre PKV- und Beihilfedaten in der App „Meine Arztrechnung“. Bei der Abfrage Freischaltung durch die Beihilfestelle wählen Sie bitte „Abbrechen“. Im Anschluss erfolgt die Neueinrichtung der Zwei-Faktor-Authentifizierung.

Nutzen Sie zum Einloggen in der App „Meine Arztrechnung“ die Face- oder Touch-ID, so müssen Sie diese bitte einmal in der App deaktivieren und wieder aktivieren.

- c) Passwort zurücksetzen über das CGM-Accountportal

Die vorstehend beschriebenen Passwortzurücksetzungen können Sie auch über das CGM-Accountportal unter <https://de.cgmlife.com/accountportal/login> vornehmen. Die weiteren Daten-Anpassungen müssen Sie anschließend in der App „Meine Arztrechnung“ an Ihrem Smartphone oder Tablet vornehmen.



2. Wie ändere ich mein Passwort?

Sie können Ihr altes Passwort in der App „Meine Arztrechnung“ ändern. Dort wählen Sie in der Menüleiste den Tab „Einstellungen“, dann „Zugangsdaten“ und klicken „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 zur Bestätigung.“

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

3. Was ist eine Super-PIN?

Die Super-PIN ist ein von der App „Meine Arztrechnung“ generierter 24-stelliger Schlüssel. In Verbindung mit Ihrer CGM-Kundennummer ist es Ihnen möglich, 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 für den Notfall gedacht. Daher ist es wichtig, dass Sie eine Super-PIN einrichten und diese an einem sicheren Ort aufbewahren. Die Super-PIN steht auf dem Dokument, das aus der Speicher- oder Druckfunktion bei der Einrichtung der Super-PIN erzeugt wird. Sie finden die Super-PIN anschließend auch in der App „Meine Arztrechnung“ unter: Einstellungen/ Zugangsdaten/Super-PIN ändern.

4. Wie richte ich meine Super-PIN ein?

Für die Einrichtung einer Super-PIN gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

- Gehen Sie auf "Meine Einstellungen".
- Wählen Sie "Meine Zugangsdaten" aus.
- Klicken Sie auf das Register "Meine Sicherheitseinstellungen".
- Als erstes sehen Sie dort "Super-PIN" aufgeführt. Klicken Sie rechts auf den Button "Erstellen".
- Folgen Sie der dann angegebenen Anleitung.

Hinweis: Sollten Sie Ihr Konto zurücksetzen, verliert Ihre Super-PIN die Gültigkeit und Sie müssen die Super-PIN neu einrichten.

5. Was ist eine CGM-Kundennummer und wo finde ich diese?

Ihre CGM-Kundennummer ist ein von der App „Meine Arztrechnung“ generierter 11-stelliger Schlüssel. In Verbindung mit Ihrer Super-PIN ist es Ihnen möglich, ohne Datenverlust ein neues Passwort zu vergeben, wenn Sie Ihr bestehendes Passwort vergessen haben. Die CGM-Kundennummer wird bei der Erst-Einrichtung der Super-PIN automatisch vergeben.

Ihre CGM-Kundennummer steht auf dem Dokument, das aus der Speicher- oder Druckfunktion bei der Einrichtung der Super-PIN erzeugt wird.



6. Was ist ein CGM-Life-Konto?

Das CGM-Life-Konto ist ein, nach erfolgreicher Registrierung in der App „Meine Arztrechnung“, angelegtes Benutzerkonto. Im CGM-Life-Konto werden Ihre Daten verschlüsselt vor dem Zugriff anderer Personen gespeichert. Auf die dort abgespeicherten Daten haben nur Sie Zugriff.

7. Wozu dient die Sicherheitsfrage?

Wenn Sie Ihre Anmeldedaten verloren oder vergessen haben, müssen Sie Ihr Konto über die Funktion Passwort vergessen zurücksetzen, um den Service weiterhin nutzen zu können. Bitte beachten Sie, dass beim Zurücksetzen alle Ihre persönlichen Daten verloren gehen. Um dies zu verhindern, benötigen Sie Ihre Super-PIN und Ihre CGM-Kundennummer. Falls Sie Ihr Passwort und Ihre CGM-Kundennummer oder Super-PIN verloren haben, kann die Sicherheitsfrage dazu genutzt werden, Ihre Identität zu überprüfen. So stellen Sie sicher, dass keine unbefugte Person Ihr Konto zurücksetzen kann. Wählen Sie bitte eine Sicherheitsfrage aus, die nur Sie alleine beantworten können und beantworten Sie diese. Bitte beachten Sie: Ihre persönliche Antwort darf von keiner unbefugten Person erraten werden können.

8. Wie richte ich die Sicherheitsfrage ein?

Um Ihre Sicherheitsfrage einzurichten, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:

- Gehen Sie auf "Meine Einstellungen".
- Wählen Sie "Meine Zugangsdaten" aus.
- Klicken Sie auf das Register "Meine Sicherheitseinstellungen".
- Als zweites sehen Sie dort "Sicherheitsfrage" aufgeführt. Klicken Sie rechts auf "Erstellen".
- Folgen Sie den dann gegebenen Anweisungen.

9. Bestehendes CGM-Life-Konto • u.a. verknüpft mit DBV, AXA oder Debeka

Im aktuellen Produktionsstand der BeihilfeApp „Meine Arztrechnung“ ist es derzeit leider nicht möglich ein bereits bestehendes CGM-Life Konto zu verknüpfen. Ein bestehendes Konto ist häufig dann noch vorhanden, wenn Sie vorher bereits die älteren Anwendungen „Meine Arztrechnung“ der PKV Debeka DBV oder AXA genutzt haben.

Eine Neukopplung der vorhandenen Nutzerdaten und künftiger Übermittlungen der Beihilfe-Anträge ist dadurch nicht möglich.

Selbstverständlich können Sie die BeihilfeApp „Meine Arztrechnung“ dennoch nutzen, hierzu haben Sie die Möglichkeit zwischen zwei Lösungswegen zu wählen:

1. Neuregistrierung

Sie registrieren sich mittels einer alternativen privaten E-Mailadresse, mit der Sie ausschließlich Ihre Beihilfe-Anträge verwalten.



2. Löschung des alten CGM-Life-Kontos

- Webseite <https://de.cgmlife.com/accountportal/security/deleteaccount> auf einem PC aufrufen (nicht auf dem Mobiltelefon)
- Mit der alten CGM-Life ID aus der Debeka-App anmelden
- Den Anweisungen zum Löschen Ihres alten CGM-Life Kontos folgen
- Nach erfolgreicher Löschung Neuregistrierung durchführen über die BeihilfeApp „Meine Arztrechnung“ (nicht am PC -ausschließlich über die BeihilfeApp am Mobiltelefon oder Tablet)

Sollte eine Anmeldung nicht möglich sein, da Ihnen die notwendigen, bisherigen Zugangsdaten fehlen, können Sie über „Passwort vergessen“ Ihr Konto zurücksetzen und sich ein neues Passwort vergeben.

Ist eine Passwörterneuerung und somit die verbundene Kontolöschung nicht möglich, wenden Sie sich bitte an den Support von CGM Life eServices (info.life.de@cgm.com) zwecks manueller Kontolöschung.

Fragen zur Einreichung

1. Wie funktioniert die Einreichung?

Mithilfe der App „Meine Arztrechnung“ können Sie Ihre abfotografierten Belege als Beihilfeantrag digital bei Ihrer Beihilfestelle und bei Ihrer PKV einreichen. Im Rahmen der Nutzung der App werden Sie intuitiv durch den Prozess geleitet.

Eine Schritt für Schritt Anleitung, wie Sie mit „Meine Arztrechnung“ Belege einreichen, erhalten Sie im Merkblatt "Beihilfeantrag einreichen".



2. Was muss ich beim Fotografieren der Belege beachten?

Vorbereiten:

- Legen Sie die Belege einzeln und flach auf den Tisch.
- Sorgen Sie für eine gute Ausleuchtung.
- Wählen Sie einen kontrastreichen Hintergrund.

Fotografieren:

- Halten Sie das Smartphone beziehungsweise Tablet waagrecht über den Beleg.
- Positionieren Sie das Gerät so, dass der Beleg vollständig innerhalb des Rahmens zu sehen ist.
- Fotografieren Sie jeden Originalbeleg, auch kleine Belege, einzeln.
- Fotografieren Sie mehrseitige Originalbelege immer in der richtigen Reihenfolge als Folgeseite.
- Fotografieren Sie Verordnungen zum Beispiel für Anwendungen, Brille oder andere Hilfsmittel als Folgeseite.

Lesbarkeit prüfen:

- Prüfen Sie nach dem Fotografieren, ob das Dokument vollständig erfasst wurde und gut lesbar (scharf) ist. Wiederholen Sie gegebenenfalls die Aufnahme oder korrigieren Sie die Aufnahme durch Zuschneiden.

Belassen Sie den Modus „Schwarz-Weiß“ für Ihre Fotos. Dieses Format ist für die nachfolgende Verarbeitung wesentlich besser zu lesen als Farbaufnahmen.

3. Kann ich Fotos aus der Bildergalerie meines Mobilgerätes einreichen?

Ja. Die App „Meine Arztrechnung“ fragt Sie nach einem Zugriff auf die Fotos in der Bildergalerie. Ihre mit der App „Meine Arztrechnung“ fotografierten Belege werden nicht in der Fotogalerie gespeichert.

4. Was ist mit der App „Meine Arztrechnung“ nicht möglich?

Die Nutzung der App „Meine Arztrechnung“ für folgende Aktionen ausgeschlossen:

- Ihren Erstantrag für Beihilfeleistungen
- Aufwendungen für Unfallfolgen, für die ein Schadenersatzanspruch besteht
- Aufwendungen für Krankheiten, für die Versicherungsleistungen ausgeschlossen oder eingestellt sind
- Pflegepauschale für Pflegeleistungen
- Mitteilungen über Änderungen in Ihren persönlichen Verhältnissen. Dies gilt insbesondere bei Änderung Ihrer Familienverhältnisse oder Ihres Versicherungsverhältnisses.