

Wie erhalte ich meine vertraulichen Dokumente online?

Um Ihre vertraulichen Dokumente herunterladen zu können, müssen Sie im Arztportal angemeldet und für das mTan-Verfahren registriert sein. Das mTan-Verfahren ist ein Sicherheitsverfahren, das sicherstellt, dass nur Sie Ihre vertraulichen Dokumente einsehen können. Ähnlich wie beim Online-Banking können Sie die Dokumente nur mittels einer SMS, die an eine von Ihnen angegebene Mobilfunknummer versendet wird, herunterladen.

Diese Anleitung erklärt Ihnen die einzelnen Schritte bis zum Download der vertraulichen Dokumente:

1. Registrierung zum Sicherheitsverfahren zum mTan-Verfahren
2. Abruf der online zur Verfügung gestellten vertraulichen Dokumente

1. Registrierung zum Sicherheitsverfahren zum mTan-Verfahren

1. Bitte melden Sie sich zunächst im Arztportal an. Wie Sie sich im Arztportal anmelden, wird Ihnen mit der Anleitung „Wie melde ich mich im Arztportal an?“ erläutert.
2. Nachdem Sie sich im Arztportal angemeldet haben, navigieren Sie in den Bereich „Persönliche Daten“.
3. Anschließend wählen Sie unter dem Bereich „Persönliche Daten“ den Menüpunkt „mTan-Verfahren“ aus.
4. Klicken Sie auf den Button „Registrierung starten“.
5. Jetzt wird Ihnen die bei der HÄVG AG hinterlegte Praxisadresse angezeigt.

Info: Für die Registrierung zum mTan-Verfahren wird Ihnen in der Regel innerhalb von wenigen Werktagen ein Aktivierungscode postalisch zugesendet.

- a. Wenn der Aktivierungscode an die hinterlegte Praxisadresse gesendet werden soll, bestätigen Sie die AGBs und klicken auf den Button „Weiter“.
- b. Sollte die angezeigte Praxisanschrift nicht korrekt sein, so haben Sie die Möglichkeit durch Klicken des Buttons „Adresse ändern“ diese zu ändern. Klicken Sie anschließend auf „Weiter“

Bitte beachten Sie, dass die Änderung der Anschrift erst durch die HÄVG RZ GmbH geprüft und freigegeben werden muss. Dies kann einige Tage in Anspruch nehmen.

6. Nun müssen Sie eine Mobilfunknummer angeben.

Info: Zur Nutzung des mTan-Verfahrens wird ausschließlich eine deutsche gültige mobile Rufnummer benötigt.

- a. Nach Eingabe der mobilen Rufnummer erhalten Sie direkt einen Bestätigungscode auf Ihr Mobilfunktelefon, der die Korrektheit der mobilen Rufnummer überprüft. Achten Sie darauf, dass Ihr Mobiltelefon eingeschaltet ist.
- b. Bitte geben Sie den Bestätigungscode sofort in das dafür vorgesehene Feld ein und klicken auf „Weiter“.
- c. Sollten Sie keinen Code erhalten haben, können Sie einen neuen Code durch Klicken auf „Erneut versenden“ anfordern. Verfahren Sie dann ab Punkt 6 weiter.

7. Nachdem Sie den Vorgang zur Mobilfunknummer abgeschlossen haben, wird automatisch der postalische Versand des Aktivierungscode an die angegebene Praxisanschrift angestoßen. Die Zustellung des Briefes kann einige Werktage in Anspruch nehmen.
8. Wenn Sie das Schreiben der HÄVG AG mit dem „Aktivierungscode“ erhalten haben, gehen Sie bitte folgend vor:
 - a. Bitte melden Sie sich im Login-Bereich des Arztportals mit Ihren Anmeldedaten an.
 - b. Wählen Sie unter dem Bereich „Persönliche Daten“ den Menüpunkt „mTan-Verfahren“.
 - c. Geben Sie den Aktivierungscode in das dafür vorgesehene Feld ein.

Bitte beachten Sie: Nach dreimaliger Falscheingabe des Aktivierungscode muss ein neuer Aktivierungscode angefordert werden. Klicken Sie dazu den Button „neuen Aktivierungscode anfordern“.

9. Sie haben sich nun erfolgreich für das mTan-Verfahren registriert und können Ihre vertraulichen Dokumente im Arztportal herunterladen (siehe 2. Schritt).

2. Schritt: Abruf der online zur Verfügung gestellten vertraulichen Dokumente

1. Um Ihre vertraulichen Dokumente herunterladen zu können, melden Sie sich bitte mit Ihren Anmeldedaten im Arztportal an.
2. Bitte vergewissern Sie sich, dass Ihr Handy eingeschaltet ist und Sie Empfang haben.

Info: Um die vertraulichen Dokumente herunterladen zu können, wird Ihnen auf die von Ihnen angegebene Mobilfunknummer eine mTan per SMS geschickt. Nur mit dieser mTan können Sie den Download der vertraulichen Dokumente beginnen.

2. Nach der Anmeldung im Arztportal, navigieren Sie bitte im Menüpunkt „Verträge“ zu dem Bereich „vertrauliche Dokumente“.
3. Im Bereich „vertrauliche Dokumente“ haben Sie nun die Möglichkeit, ihre persönlichen Dokumente herunterzuladen.
 - a. Sie können entweder nur die neuen Dokumente (über den angezeigten Link) herunterladen
 - b. oder nur Dokumente aus der angegebenen Liste herunterladen.

Info: Egal, wie viele Dokumente Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben, benötigen Sie für diesen Vorgang nur eine mTan.

4. Nachdem Sie die Dokumente ausgewählt haben, klicken Sie auf Herunterladen.
5. Nun erhalten Sie innerhalb von wenigen Sekunden eine SMS mit einer mTan auf ihr Mobilfunkgerät.
6. Bitte geben Sie die mTan in das dafür vorgesehene Feld ein.



Info: Folgende Probleme können auftreten, bei denen Sie sich wie folgt verhalten:

Die Zeit zur Eingabe der mTan ist abgelaufen. Innerhalb von 5 Minuten müssen Sie die mTan in das dafür vorgesehen Feld eingeben. Wenn Sie die mTan nicht innerhalb von 5 Minuten eingeben, müssen Sie eine neue mTan über den entsprechenden Button anfordern.

Sie haben eine mTan einmal falsch eingegeben. Sollten Sie die mTan falsch eingegeben haben, müssen Sie eine neue mTan über den entsprechenden Button anfordern

Sie haben dreimal eine unterschiedliche mTan falsch eingegeben. Ihr Account wird aus Sicherheitsgründen für 30 Minuten gesperrt. Danach haben Sie die Möglichkeit, eine neue mTan über den entsprechenden Button anzufordern

7. Nach Eingabe der mTan im Arztportal, startet der Download der ausgewählten Dokumente. Die Dokumente werden Ihnen als zip-Datei angezeigt.
8. Nach dem Öffnen dieser Datei stehen Ihnen die Dokumente auf ihrem Rechner zur Verfügung.
9. Bitte achten Sie darauf, die Dokumente sicher auf ihrem Rechner abzuspeichern. Wir empfehlen Ihnen, einen entsprechenden Ordner anzulegen, in dem Sie die heruntergeladenen Dokumente abspeichern. Auch ist es ratsam, diesen Ordner nicht jedem zugänglich zu machen.

**Bei Rückfragen steht Ihnen der Kundenservice der HÄVG
RZ GmbH zu Verfügung**

(Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr):

Telefon: 02203 / 57 56 11 11

Email: arztportal@haevg-rz.de