



Wir verbessern die Barrierefreiheit unserer App

PBeaKKDirekt erhält ein Update

PBeaKKDirekt ist seit der Einführung im April 2024 ein großer Erfolg, demnächst werden wir 200.000 Nutzer haben. Ende Juli stellen wir allen ein Update zur Verfügung. Mit dem Update verbessern wir gezielt das Layout der App, integrieren Funktionen, die im späteren Verlauf des Jahres freigeschaltet werden und erhöhen die Barrierefreiheit, wovon alle Nutzenden profitieren. Denn Barrierefreiheit hat immer auch die Nutzerfreundlichkeit im Blick.

Digitalisierung im Gesundheitswesen und bei den Krankenkassen ist ein entscheidender Faktor für die Zukunft und bringt allen Beteiligten Vorteile. Dabei ist es wichtig, dass alle Menschen grundsätzlich Zugang erhalten und die Technik sie in ihren Bedürfnissen unterstützt. Barrierefreiheit ist für uns kein Extra – sie ist ein Zeichen von Qualität, Respekt und Fortschritt.

Rund 20 Prozent der Bevölkerung profitieren direkt von barrierefreien digitalen Angeboten, dazu gehören vor allem Menschen mit Seh-, Hör-, kognitiven oder motorischen Einschränkungen sowie ältere Menschen. Aber auch alle, die bisher ohne Beeinträchtigungen durchs Leben kommen, nutzen sie. Wir sehen eine möglichst hohe Barrierefreiheit in unseren Online- und Digitalangeboten als Teil unserer sozialen Verantwortung.



Änderungen in der App

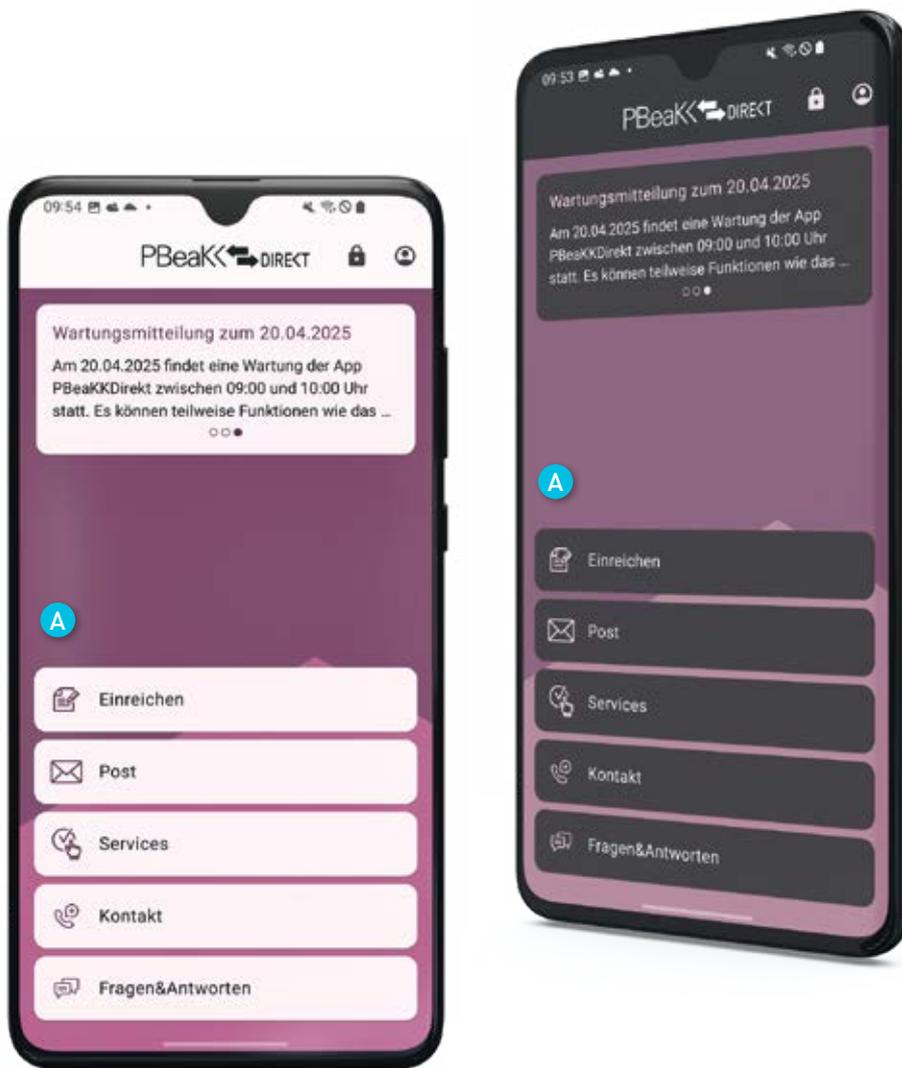
Barrierefreiheit hat natürlich viele technische Aspekte, die zum Beispiel mit der Kompatibilität mit Screenreadern oder der Tastatur- und Sprachsteuerung zu tun haben, damit die Bedienhilfen Ihres verwendeten mobilen Endgeräts korrekt mit der App funktionieren.

Unabhängig davon, ob Sie diese verwenden oder nicht, profitieren Sie, denn wir haben im Rahmen dieser Überarbeitungen einen kritischen Blick auf Optik und Layout geworfen und das Design nun klarer, kontrastreicher und aufgeräumter gestaltet. Auch die Schriftgrößen sind noch flexibler skalierbar bis zu 200 Prozent, wenn Sie dies in Ihrem Gerät einstellen.

Zwei wesentliche Ergänzungen in Bezug auf die Barrierefreiheit in der App sind der sogenannte Darkmode und das Querformat.

- Der Darkmode ist für viele eine beliebte Einstellung, bei der Benutzung eines mobilen Endgeräts. Nun ist auch für PBeaKKDirekt diese Einstellung vorhanden.
- Das Querformat ist für alle Seiten innerhalb der App mit Ausnahme des Fotografierens vorhanden, was weiterhin hochkant erfolgen muss. Das Querformat erleichtert natürlich auch die Nutzung der App auf einem Tablet.

Wir stellen für Sie wesentliche Neuerungen in der App anhand von Screenshots dar, um Ihnen einen Eindruck zu vermitteln, wie PBeaKKDirekt nach dem Update Ende Juli aussehen wird.



- A Wir haben die Startseite von PBeaKKDirekt etwas angepasst. Aus den vier Kacheln sind nun fünf Balken geworden. Dahinter finden Sie die bekannten Inhalte wieder. Neu ist der Bereich „Services“. Hier arbeiten wir aktuell daran, neue Funktionen für Sie freizuschalten, was voraussichtlich im 4. Quartal 2025 passieren wird. Grundsätzlich können Sie sich PBeaKKDirekt nun entweder im Brightmode (hell) oder Darkmode (dunkel) anzeigen lassen.

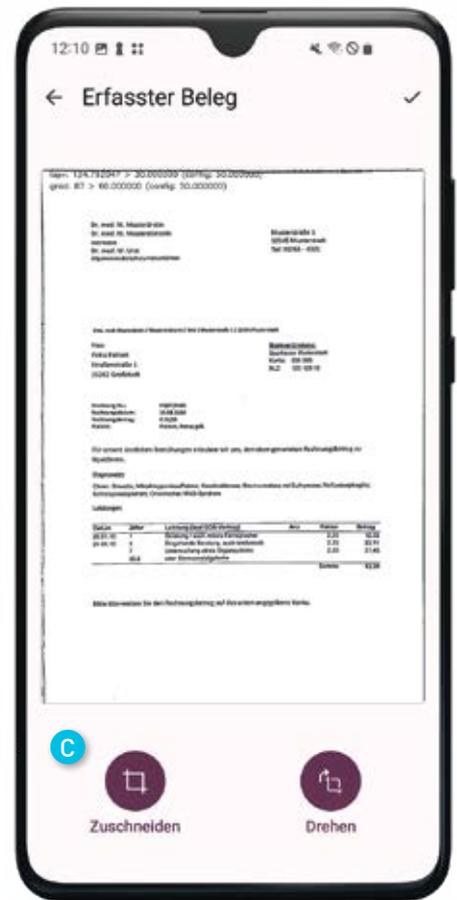
Hinweis für Android 8-Nutzer

Android-Geräte, die als Betriebsversion die Version 8 haben, müssen ein Update der Betriebsversion auf mindestens Version 9 durchführen, um PBeaKKDirekt weiterhin nutzen zu können. Die Version 8 unterstützt die notwendigen technischen Einstellungen nicht mehr.



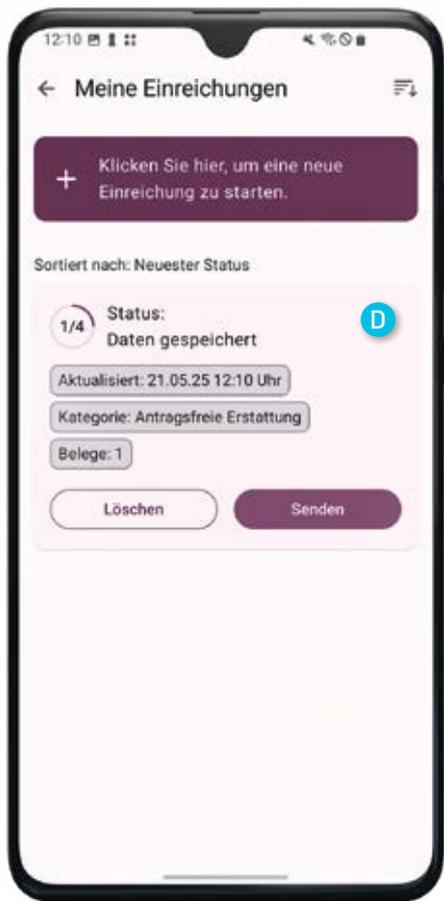
B Sie entscheiden, ob Sie unsere App lieber hochkant oder im Querformat nutzen.

Wenn Sie eine Einreichung vornehmen, haben Sie weiterhin die Auswahl zwischen antragsfreier Erstattung, einer Erstattung mit Besonderheit sowie der sonstigen Einreichung. Im Anschluss wählen Sie zukünftig aus, wie Sie einreichen möchten: Foto, PDF, Scan. Diese Auswahl treffen Sie für jede Unterlage neu, auch innerhalb derselben Einreichung. Danach öffnet sich der entsprechende Screen in der App.

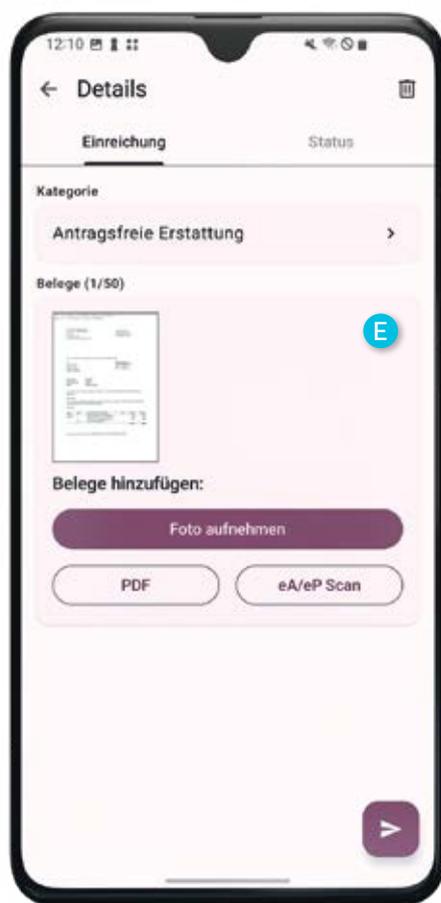


C Denken Sie auch zukünftig daran, Ihre Fotos korrekt zuzuschneiden und störende Inhalte um die eigentliche Seite herum zu entfernen. Damit helfen Sie bei der korrekten Erkennung Ihrer Unterlagen.

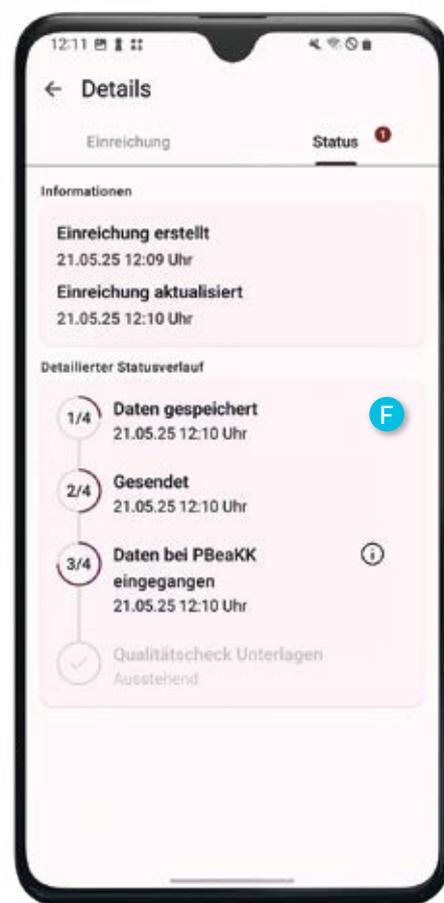
* Alle verwendeten Screenshots aus PBeaKKDirekt wurden mit dem Android-Betriebssystem erstellt. Die iOS-Ansichten können davon im Detail abweichen. Die Screenshots wurden im Testsystem erstellt, bis zur Veröffentlichung des Updates Ende Juli können noch Änderungen erfolgen.



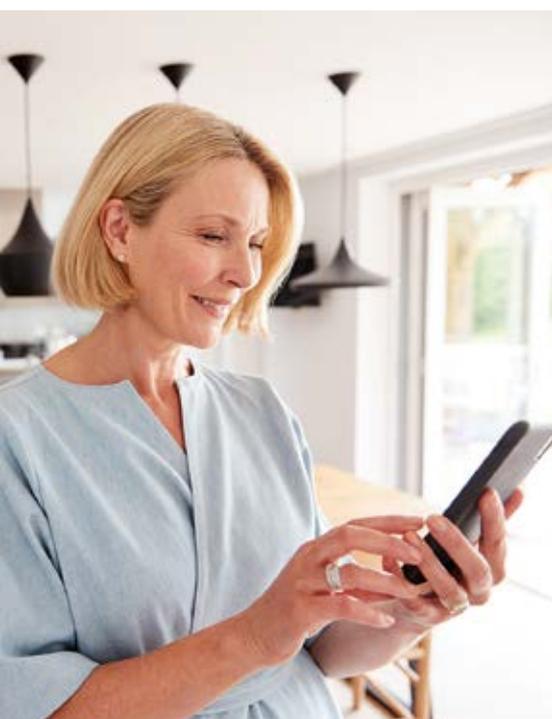
D Neue Statusansicht der Einreichungen: oben sehen Sie den Status, der nicht mehr mit Balken, sondern nun mit einem Kreis dargestellt wird. Danach steht das neueste Aktualisierungsdatum, darunter die gewählte Kategorie und wie viele einzelne Seiten/Belege enthalten sind. Wenn Sie die Einreichung anklicken, öffnet sich diese wie bisher auch, und Sie sehen weitere Details und alle Dateien.



E Hier sehen Sie die Details der Einreichung und können die Inhalte bei Bedarf vor dem Senden bearbeiten: Kategorie ändern, Belege/Seiten hinzufügen, einzelne Belege/Seiten löschen oder auch deren Reihenfolge ändern. Beim Hinzufügen von Unterlagen wählen Sie hier zwischen Foto, PDF und Scan.



F Hier sehen Sie den Status der Einreichung im Detail: Status 1 für das Speichern, Status 2 direkt nach dem Senden, Status 3 nach der Übermittlung in unser System und Status 4, wenn wir fertig sind mit dem Check Ihrer Unterlagen, bevor wir mit deren Bearbeitung beginnen. Hier kann es auch zu Fehlerhinweisen kommen.



PBeaKKDirekt im Alltag – Ihre Fragen, unsere Antworten

Ich habe eine Fehlermeldung erhalten und soll neu einreichen, wie mache ich das?

Wenn Sie bei einer Einreichung eine Fehlermeldung erhalten und aufgefordert werden, Ihre Unterlagen neu einzureichen, ist das eine neue Antragsstellung. Wir löschen Ihre fehlerhafte Einreichung bei uns, wenn wir die Fehlermeldung versandt haben, daher beginnen Sie nach einer Fehlermeldung immer neu. Klicken Sie auf „Einreichen“ und wählen Sie die passende Kategorie aus. In den allermeisten Fällen ist dies die „Antragsfreie Erstattung“. Fotografieren, scannen oder laden Sie Ihre Unterlagen hoch und klicken anschließend auf Senden.

Ich soll Unterlagen nachreichen, wie mache ich das in der App?

Sollten wir Sie einmal auffordern, Unterlagen nachzureichen, nutzen Sie dafür in der App bitte die Auswahl „Sonstige Einreichung“. Es handelt sich bei einer Nachreichung weder um eine (neue) Erstattung noch einen neuen Antrag. Bei einer Nachreichung liegt in der Regel bereits eine Vorgangsnummer vor bzw. Sie haben von uns per Brief eine schriftliche Aufforderung erhalten. Senden Sie die Vorgangsnummer oder unseren Brief einfach mit, wenn Sie die Unterlagen nachreichen. So können wir diese schnell und eindeutig zuordnen.

Kann ich die E-Mail-Adresse eines Accounts ändern?

Nein, Ihre E-Mail-Adresse haben wir bei der Registrierung als Ihren Benutzernamen in der App erfasst. Sie ist für die Verwaltung Ihres Accounts unverzichtbar. Eine Änderung der E-Mail-Adresse (Benutzernamen) innerhalb eines bestehenden Accounts ist daher nicht möglich.

Wenn Sie unbedingt eine neue E-Mail-Adresse verwenden möchten, müssen Sie dafür Ihren Account löschen. Anschließend können Sie sich mit Ihrer neuen E-Mail-Adresse und derselben Versicherungsnummer registrieren und einen neuen Account anlegen. Eine Account-Löschung kann bis zu 24 Stunden dauern, daher ist eine Neuregistrierung erst mit ein wenig Zeitverzögerung möglich.



Wo kann ich den Stand meiner Einreichung einsehen?

In der App gibt es insgesamt vier Statusmeldungen, die für jede Einreichung einzeln dargestellt werden.

Status 1 „Daten gespeichert“:

Dieser Status zeigt an, dass Sie mindestens eine Datei in der Einreichung gespeichert haben. Die Einreichung an sich wurde aber noch nicht gesendet. Solange Sie nicht auf „senden“ klicken, verändert sich der Status nicht.

Status 2 „Gesendet“:

Sie haben Ihre Einreichung an uns losgeschickt. Dies ist 24/7 möglich. Ihre Daten sind noch nicht bei uns eingegangen, werden aber schnellstmöglich übermittelt. Normalerweise passiert dies innerhalb kürzester Zeit. An

Wochenenden oder Feiertagen kann es etwas länger dauern, da wir unsere Systeme manchmal zu Wartungszwecken herunterfahren.

Status 3 „Daten bei PBeaKK eingegangen“:

Die Meldung stellt klar, dass Ihre Daten bei uns eingegangen sind. Wir prüfen dann Ihre Unterlagen auf Vollständigkeit. Wie lange diese Prüfung dauert, variiert und hängt u. a. mit unseren jeweiligen Bearbeitungszeiten zusammen. Alle Eingänge, postalisch und per App, werden nacheinander geprüft. Je nachdem wie hoch das aktuelle Aufkommen ist, kann die Prüfung mehrere Tage dauern oder zwischen einzelnen Einreichungen variieren. Bis Sie die vierte Meldung erhalten, können Ihnen die Kollegen der Kundenberatung keine inhaltliche Auskunft zu Ihrer Einreichung geben.

Status 4 „Qualitätscheck Unterlagen“:

Diese Meldung erhalten Sie, wenn bei uns die qualitative Prüfung Ihrer Unterlagen abgeschlossen ist. Sie wird ebenfalls von einem Hinweistext zur Erläuterung begleitet. In den allermeisten Fällen lautet dieser: „Nach der Bearbeitung Ihrer Unterlagen erhalten Sie einen schriftlichen Bescheid per Post oder App von uns.“ Eventuell melden wir an dieser Stelle aber auch, dass ein Fehler vorliegt und wir bspw. die eingereichten Unterlagen nicht bearbeiten können. Diese Fälle werden ebenfalls durch einen eigenen Hinweistext erklärt.

Wenn Sie Fragen zu Ihrer Einreichung haben, warten Sie bitte, bis Sie die Meldung 4 erhalten haben und lesen die dortigen Hinweise. Unser Kundenberatung kann Ihnen vorher keine Auskunft erteilen. ■