

# Fragen und Antworten rund um Vivy

## Allgemeines

### Was ist Vivy und von wem wurde es entwickelt?

Bei Vivy handelt es sich um ein Programm für Android- und Apple-Smartphones, das als digitale Gesundheitsakte fungiert. Über Vivy können Sie medizinische Dokumente, etwa digitale Röntgenbilder und Laborwerte von Ihrem Arzt anfordern und sicher verschlüsselt auf Ihrem Smartphone speichern. Zusätzlich enthält Vivy nützliche Werkzeuge und Ratgeber, die ein gesünderes Leben ermöglichen sollen. Die Entwickler der Vivy-App setzen sich aus einem Team von Unternehmern, Gesundheitsexperten und IT-Spezialisten zusammen, die unser Gesundheitssystem positiv verändern wollen.

### Was kostet Vivy?

Die App kann von jedem kostenlos aus dem jeweiligen App Store ([Apple App Store](#) oder [Google Play](#)) heruntergeladen und installiert werden. In der Startphase wird allen interessierten Nutzern eine einjährige kostenlose Nutzung der Services von Vivy angeboten.

Für Mitglieder der DAK-Gesundheit bleibt die Verwendung aller Dienste auch über diesen Zeitraum hinaus kostenfrei. Alle anderen müssen für die weitere Nutzung eine Gebühr von 4,90 Euro entrichten. Für Ärzte und andere Behandler ist die Funktion des Dokumentenaustauschs mit Patienten generell kostenlos.

### Warum sollte ich die elektronische Gesundheitsakte von Vivy nutzen?

Die elektronische Gesundheitsakte der Vivy-App ermöglicht Ihnen ein gesünderes Leben: Durch das Servicepaket sollen Ihnen vor allem drei Mehrwerte geboten werden:

1. Ihre Medizinische Daten auf einen Blick: Auf Ihren Wunsch hin fordert Vivy Ihre Gesundheitsdaten – etwa Röntgenbilder oder Blutwerte – bei Ihren Ärzten für Sie an. Diese werden sicher Verschlüsselt auf Ihrem Smartphone gespeichert. Nur Sie können diese Daten einsehen und weitergeben. So haben Sie alle Ihre medizinischen Dokumente sicher und übersichtlich an einem Ort.
2. Medizinisches Verständnis: Über den Gesundheitscheck innerhalb der App, können Sie testen, wie gesund Sie gerade leben. Werkzeuge, wie etwa die Arzttermin-Erinnerung oder der Medikamentenplan mit Wechselwirkungswarnungen, helfen Ihnen zusätzlich bei der Verbesserung Ihrer medizinischen Versorgung.
3. Ratgeber: In der Vivy-App erhalten Sie wertvolle Tipps, wie Sie gesünder leben können.

### Ich habe bereits für Vivy privat die Nutzungsgebühren bezahlt. Übernimmt die DAK-Gesundheit die Kosten rückwirkend?

Nein, das ist leider nicht möglich. Bitte installieren Sie sich die DAK App, registrieren Sie sich und verknüpfen Sie dann Vivy mit der DAK App. Wie das geht entnehmen Sie bitte dem Abschnitt „Herunterladen, Installation, Registrierung“. Ab diesem Zeitpunkt können Sie Vivy kostenlos nutzen – Sie erhalten dann keine Rechnung von Vivy mehr – die DAK-Gesundheit übernimmt dann die Kosten.

## **Herunterladen, Installation, Registrierung**

### **Was für ein Smartphone brauche ich für Vivy?**

Die Vivy-App läuft auf allen Apple-Smartphones (iPhones) ab iOS 10.0 oder Android Smartphones ab Android 6.0. Die iOS-Version Ihres iPhones können Sie auf Ihrem Gerät unter den „Einstellungen“ im Unterpunkt „Allgemein“ unter „Info“ in der Tabellenzeile „Version“ einsehen. Die Betriebssystemversion Ihres Android-Smartphones können Sie auf Ihrem Gerät unter den „Einstellungen“ im Unterpunkt „Geräteinformationen“ unter „Softwareinfo“ einsehen.

### **Wie lade ich die Vivy-App auf einem Android-Smartphone herunter und installiere sie?**

Um die Vivy-App mit Ihrem Android-Smartphone nutzen zu können, benötigen Sie ein Gerät welches mit dem Internet verbunden ist und auf dem mindestens das Betriebssystem Android 6.0 oder höher installiert ist. Die Android-Version können Sie auf Ihrem Gerät unter den „Einstellungen“ im Unterpunkt „Geräteinformationen“ unter „Softwareinfo“ einsehen.

Sollte ihr Android-Gerät nicht die nötige Versionsnummer aufweisen, prüfen Sie gegebenenfalls, ob der Hersteller Ihres Gerätes eine Systemsoftware-Aktualisierung anbietet.

Läuft Ihr Smartphone bereits unter Android 6.0 oder höher, können Sie die App „Play Store“ starten und sich dort gegebenenfalls mit Ihrem Google Konto anmelden. Im Suchfeld geben einfach „Vivy“ ein, woraufhin als Ergebnis, die Vivy-App angezeigt werden sollte. Ist dies nicht der Fall, überprüfen Sie bitte Ihre Internet-Verbindung. Mit einem Tipp auf den „Installieren“-Button lädt und installiert sich die Vivy-App automatisch auf Ihr Smartphone. Eventuell öffnet sich dabei ein Dialog bei dem die Vivy-App Zugriffsrechte auf verschiedenen Ressourcen einfordert. Bitte bestätigen Sie diese Anfrage. Die Installation der App ist damit abgeschlossen. Mit einem Tipp auf das Vivy-Symbol starten Sie die App.

### **Wie lade ich die Vivy-App auf einem Apple-Smartphone (iPhone) herunter und installiere sie?**

Um die Vivy-App mit Ihrem Apple-Smartphone nutzen zu können, benötigen Sie ein Gerät welches mit dem Internet verbunden ist und auf dem mindestens das Betriebssystem iOS 10.0 oder höher installiert ist. Die iOS-Version können Sie auf Ihrem Gerät unter den „Einstellungen“ im Unterpunkt „Allgemein“ unter „Info“ in der Tabellenzeile „Version“ einsehen.

Sollte ihr iPhone nicht die nötige Versionsnummer aufweisen, prüfen Sie gegebenenfalls, ob Apple eine Systemsoftware-Aktualisierung anbietet. Dies können Sie in unter „Einstellungen / Allgemein / Softwareupdate“ auf Ihrem Smartphone tun.

Läuft Ihr Gerät bereits unter iOS 10 oder höher, können Sie den „App Store“ auf dem iPhone starten und in der Suche einfach „Vivy“ eingeben. Daraufhin sollte als Ergebnis, die Vivy-App angezeigt werden. Ist dies nicht der Fall, überprüfen Sie bitte Ihre Internet-Verbindung. Mit einem Tipp auf den „Laden“-Button lädt und installiert sich die Vivy-App automatisch auf Ihr Smartphone. Die Installation der App ist damit abgeschlossen. Mit einem Tipp auf das Vivy-Symbol starten Sie die App.

## **Wie funktioniert die Registrierung und Einrichtung von Vivy?**

### **1. Neues Konto erstellen und Namen wählen**

In der Startphase steht Vivy nur einem ausgewählten Nutzerkreis zur Verfügung. Deshalb ist es möglich, dass Sie nur mit Hilfe eines Einladungscode ein neues Konto erstellen können. Nach dieser Einführungsphase wird kein Code mehr benötigt und Sie können sofort mit der Registrierung beginnen.

Für die Registrierung benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, den Namen Ihrer Krankenversicherung (in diesem Fall der DAK-Gesundheit) und Ihre Versichertennummer. Letztere Informationen sind wichtig, damit Ihnen spezielle Funktionen zur Verfügung gestellt werden können, von denen Sie nur als Mitglied Ihrer Versicherung profitieren. Keine Sorge: Zu keiner Zeit werden Daten von Ihnen an die DAK-Gesundheit weitergegeben, außer Sie wünschen dies ausdrücklich.

Wählen Sie zunächst einen Namen aus, mit dem Sie die Vivy-App ansprechen soll. Dieser muss nicht Ihrem echten Namen entsprechen. Anschließend können Sie mit der Erstellung des Vivy-Kontos fortfahren.

### **2. Versicherung wählen**

Für die Anfrage von Dokumenten bei Ärzten und andere Funktionen wird der Namen Ihrer Versicherung (in diesem Fall die DAK-Gesundheit) abgefragt. Wählen Sie aus der angezeigten Liste den entsprechenden Versicherungsnamen.

### **3. Mit einem DAK App-Konto verknüpfen**

Sie haben bereits die praktische DAK App installiert und aktiviert? Dann können Sie das Vivy-Konto schnell und einfach mit der DAK App verknüpfen und profitieren außerdem von der dauerhaft kostenlosen Nutzung von Vivy.

Sie haben die DAK App noch nicht auf Ihrem Smartphone installiert? Dann können Sie die Verknüpfung zunächst auch überspringen. Oder Sie haben die Möglichkeit die DAK App kostenfrei entweder für [iPhones aus Apple App Store](#) oder [für Android-Smartphones aus dem Google-Play-Store](#) herunterzuladen. Nach der Registrierung und Aktivierung der DAK App können Sie Ihre dortigen Login-Daten bestehend aus Mail-Adresse und Passwort auch bei Vivy verwenden – nachdem sie beide Apps unter Vivy verknüpft haben.

### **4. Versichertendaten eingeben**

Zum Abgleich mit den Daten bei der DAK-Gesundheit fragt Sie Vivy nach Ihrem Namen, Ihrem Geburtsdatum und Ihrer Versichertennummer. Diese Nummer steht auf der Vorderseite Ihrer elektronischen Gesundheitskarte. Falls Sie keine Gesundheitskarte besitzen, kontaktieren Sie bitte die DAK-Gesundheit, die Ihnen eine neue ausstellen wird.

#### **4. Konto anlegen**

Bitte geben Sie die E-Mail-Adresse an, die Sie für Ihr Vivy-Konto nutzen möchten. Bei dieser Mail-Adresse sollte es sich um die gleiche Mail-Adresse handeln, die Sie auch in „Meine DAK“ und der DAK App verwenden (oder künftig verwenden werden). Die Mail-Adresse benötigen Sie später auch für den Login bei Vivy. Das Mail-Konto sollte von dem Smartphone erreichbar sein, auf dem Vivy installiert ist.

Anschließend legen Sie Ihr Passwort fest. Bitte bedenken Sie dabei, dass es um Ihre persönlichen, medizinischen Daten geht! Wählen Sie deshalb ein sicheres Passwort bestehend aus Klein- und Großbuchstaben, sowie Zahlen und Sonderzeichen. Verwenden Sie kein Passwort, welches Sie schon für andere Apps, Webseiten oder Dienste nutzen.

#### **5. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) akzeptieren**

Bewegen Sie auf dem folgenden Screen ganz unten den Schalter nach rechts, um den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Datenschutzrichtlinien zuzustimmen. Sobald Sie dies getan haben, ist Ihr Konto offiziell erstellt. Sie können die allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzrichtlinien in der App auch unter „Akte / Persönliche Daten“ nachlesen. Außerdem finden Sie diese auch auf der Webseite von Vivy (<https://www.vivy.com/nutzungsbedingungen/>) nachlesen. Wichtig: Es empfiehlt sich die Kontoerstellung abzuschließen, bevor sie Vivy beenden. Sollten Sie die App beenden, bevor Sie Ihr Konto erstellt haben, müssen Sie den Prozess erneut von vorne beginnen.

#### **6. Konto schützen**

Mit der Zwei-Faktor-Authentifizierung verknüpfen wir Ihr Vivy-Konto mit Ihrem Smartphone. Durch dieses Verfahren wird sichergestellt, dass niemand von einem fremden Smartphone aus auf Ihr Konto zugreifen kann. Geben Sie dazu die Telefonnummer Ihres Smartphones an, auf dem Vivy installiert ist und tippen Sie auf „Weiter“. Kontrollieren Sie Ihre Telefonnummer noch einmal und bestätigen Sie diese, wenn alles richtig ist.

Sie erhalten nun einen Bestätigungscode per SMS. Geben Sie diesen Bestätigungscode bei Vivy ein und tippen Sie erneut auf „Weiter“. Damit ist Ihr Vivy-Konto mit dem Smartphone verknüpft. Es öffnen sich noch zwei Informationsbildschirme auf denen Vivy ein paar Worte zur Datensicherheit und der verwendeten Verschlüsselungstechnologie verliert.

Wichtig für Sie: Ihre medizinischen Daten liegen auf Ihrem Gerät immer in verschlüsselter Form vor. Nur mit Ihrer Anmeldung, die an Ihren privaten Schlüssel gekoppelt ist, können Sie Einsicht in die Daten ihrer medizinischen Gesundheitsakte bekommen.

## **7. Dokumente anfragen**

Mit einem „Geschafft“ ist die Anmeldung abgeschlossen und die elektronische Gesundheitsakte steht Ihnen uneingeschränkt zur Verfügung. Vivy startet deshalb nach dem Einrichtungsprozess einen Assistenten mit dem Sie erste Dokumente – etwa Röntgenbilder, Laborberichte oder andere Befunde – über eine Anfrage bei Ihrem Arzt oder anderen medizinischen Stellen starten, indem Sie auf „Los geht’s“ tippen (Diesen Schritt können Sie auch überspringen, wenn Sie „Später“ antippen).

Haben Sie den Assistenten gestartet, folgt eine kurze Einführung darüber, wie Dokumente beim Arzt angefragt werden können. Danach geht es los: Über ein Suchfeld können Sie den Arzt finden, von dem Sie Dokumente empfangen wollen – entweder per Name oder über das Fachgebiet. Sie haben auch die Möglichkeit mehrere Ärzte hinzuzufügen, um dort nach Dokumenten zu fragen, etwa Ihren Hausarzt und Ihren Zahnarzt.

Wählen Sie danach die Art des Dokumentes aus, etwa „Röntgenbild“. Optional können Sie noch den Untersuchungstermin, an dem das Dokument erstellt wurde hinterlegen oder eine Nachricht an den Arzt senden. Wenn Sie beim Ausfüllen der Anfrage weitere Hilfe brauchen, schauen Sie unter dem FAQ-Punkt „Wie funktioniert eine Dokumentenanfrage?“ nach.

Tippen Sie dann auf „Weiter“. In einer Übersicht fasst Vivy nun zusammen, was an den Arzt geschickt wird. Dazu zählt die Dokumentenanfrage selbst, eine Einverständniserklärung Ihrerseits und eine Unterschrift von Ihnen. Diese Unterschrift können Sie ebenfalls in dieser Übersicht erstellen. In dem sich dabei öffnenden Bildschirm können Sie Ihre Unterschrift mit einem Finger oder Touchpen zeichnen. Bestätigen Sie die Eingabe, wenn Sie damit fertig sind, womit Sie wieder zur Übersicht gelangen.

Damit Sie die Unterschrift nicht immer wieder für jede Anfrage neu schreiben müssen, können Sie diese auch dauerhaft in Vivy speichern – natürlich sicher verschlüsselt. Dazu aktivieren Sie die Option „Unterschrift speichern“ mittels des Schiebeschalters auf der Übersicht. Mit einem Tipp auf „Anfrage abschließen“ geht es weiter zur Identitätsbestätigung.

## **8. Bestätigen Ihrer Identität durch Bildabgleich mit amtlichem Dokument**

Nun überprüft Vivy Ihre Identität in einem zweistufigen Verifizierungsverfahren. Dadurch wird sichergestellt, dass wirklich niemand außer Ihnen nach Ihren Gesundheitsdaten fragen kann. Wenn Sie diesen Vorgang überspringen, kann die Dokumentenanfrage nicht abgeschlossen werden. Tippen Sie auf „Jetzt verifizieren“. Halten Sie dann zunächst Ihren Lichtbildausweis in die Smartphone-Kamera. Damit werden Ihr Name und Ihr Geburtsdatum ausgelesen. Sie können diese Daten später noch bearbeiten, falls sich ein Fehler eingeschlichen haben sollte. Tippen Sie anschließend auf „Bestätigen“.

Erstellen Sie bitte anschließend ein kurzes Video von Ihnen selbst. Bitte tragen Sie dabei keine Kopfbedeckung oder eine Sonnenbrille, damit Ihr Gesicht auf dem Video gut zu erkennen ist. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Display und nennen Sie Ihren Namen und das aktuelle Datum. Wenn Sie mit dem Video zufrieden sind, laden Sie es hoch. Ihr Video und Ihr Foto werden danach von Vivy geprüft, was bis zu einem Tag dauern kann.

Falls Ihre Verifizierung abgelehnt wird, meldet sich das Vivy-Support-Team, um Ihnen weiterzuhelfen. Wenn alles okay ist, erhält Ihr Arzt nun Ihre Anfrage. Vivy wird Sie über eine Mitteilung auf Ihrem Smartphone benachrichtigen, sobald Sie angefragte Dokumente erhalten haben.

### **Was mache ich, wenn der Code, den ich per SMS bekomme, ungültig ist?**

Unter Umständen kann es sein, dass Ihr Handy eine „falsche“ Uhrzeit anzeigt. In diesem Fall denkt Vivy, dass der Code nicht gültig sei, da dieser nur zehn Minuten lang gültig ist. Bitte schauen Sie deshalb nach, ob Sie eine andere Zeitzone (etwa Großbritannien oder USA) eingestellt haben oder ob die Uhrzeit nicht korrekt ist. Sollte es daran nicht liegen, informieren Sie bitte den Support von Vivy.

### **Wie melde ich mich bei Vivy an, wenn mein Konto eingerichtet ist?**

Beim Start von Vivy können Sie sich entweder mit den hinterlegten Anmeldedaten, bestehend aus Mail-Adresse und Passwort oder den Anmeldedaten der DAK App einloggen. Weil die Daten auch mit denen des Fingerabdruckscanners Ihres Smartphones verknüpft werden, können Sie auch einfach den Finger zur Anmeldung auf diesen legen (bei Apple auch Touch ID genannt). Nutzer eines Apple iPhone X können die Gesichtserkennung Face ID verwenden.

### **Was enthält der Bereich „Aktivitäten“?**

Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, werden Ihnen auf der ersten Seite unter „Aktivitäten“ eine kleine Willkommensbotschaft, sowie eine Auswahl an Vivy-Funktionen, die Sie interessieren könnten angezeigt. Später sehen Sie hier in zeitlicher Reihenfolge alle Aktivitäten, die Sie in Ihrer Vivy-App getätigt haben. Des Weiteren finden Sie dort eine Übersicht Ihrer angefragten, erhaltenen und freigegebenen Dokumente sowie Erinnerungen an Medikamenteneinnahmen, Arzt- und Impftermine.

Über das „+“-Symbol, das sich bei Android-Smartphones unten rechts und bei iOS oben rechts befindet, haben Sie die Möglichkeit Arzttermine in einen Kalender einzutragen. An diese Termine wird Vivy Sie dann erinnern.

### **Wie füge ich ein Dokument meiner elektronischen Gesundheitsakte hinzu?**

Tippen Sie auf den unteren Reiter „Akte“: Unter dieser Kategorie finden Sie Ihre medizinischen Dokumente, Notfalldaten, Impfungen und Medikationspläne (und auf iPhones auch einen Menüpunkt mit Ihrem Namen unter dem sich die Einstellungen verbergen). Um Dokumente anzufügen, tippen Sie auf „Dokumente“.

Rechts befindet sich ein „+“-Zeichen – bei Android-Smartphones finden Sie dieses unten, während es bei iPhones oben lokalisiert ist. Tippen Sie darauf und wählen Sie „Bei Arzt anfragen“ (iOS) oder „Dokumente anfragen“ (Android) aus. Finden Sie Ihren gewünschten Arzt, indem Sie in das Suchfeld den Namen, das Fachgebiet oder andere beschreibende Stichpunkte eingeben. Vivy sucht automatisch nach Entsprechungen in Ihrer Nähe und zeigt die besten Treffer in einer Liste an, wenn Sie Ihre Suche mit dem „Suchen“-Knopf starten. Wählen Sie aus der Liste den Arzt, von dem Sie Ihre Dokumente anfragen möchten. Wenn Sie nicht wissen, wie Sie Ihre Ärzte suchen können, schauen Sie in dieser Fragenliste unter „Arztsuche“ nach.

Sobald Sie Ihren Arzt gefunden haben, fügen Sie ihn zu Ihren Ärzten hinzu. Nachdem Sie einen Arzt ausgewählt haben, öffnet sich der Bildschirm „Anfrage ausfüllen“. Dort haben Sie die Möglichkeit, Ihre Anfrage zu präzisieren: Sie können hier den Dokumententyp, den Untersuchungstermin und eine persönliche Nachricht an Ihren Arzt hinterlegen.

## **Wie kommen die Dokumente auf mein Smartphone?**

Die Laborergebnisse und Patientendaten werden vom Arzt verschlüsselt übertragen. Wenn Sie eine Anfrage an einen Arzt gestellt haben, schickt Vivy eine Anfrage per E-Mail an den Arzt. Die E-Mail enthält einen Internet-Link, über den der Arzt die Dokumente sicher verschlüsselt übertragen kann. Nachdem die Dokumente verschlüsselt wurden, haben nur noch Sie selbst darauf Einsicht. Der Arzt kann die Daten zwar verschlüsseln und Vivy kann sie weiterleiten, aber nur Sie können mit Ihrem Vivy-Konto diese verschlüsselte Datei wieder auf Ihrem Smartphone sichtbar machen.

Bis Daten - beispielsweise ein Blutbild - einem Arzt vorliegen, kann es ein paar Tage dauern. Dann kann es wiederum etwas dauern, bis die Anfrage vom Arzt bearbeitet wird. Leider möchten nicht alle Ärzte Ihre Dokumente über Vivy mit Ihnen teilen. Unser Team wird alles versuchen, damit Sie Ihre Dokumente so schnell wie möglich in Ihrer Vivy-App erhalten.

Ihre Vivy-App wird Sie benachrichtigen, sobald Sie Ihre Dokumente von Ihren Ärzten erhalten haben. Falls Sie das nicht möchten und diese sogenannten „Push“-Benachrichtigungen ausschalten wollen, können Sie dies in ihren persönlichen Einstellungen bewerkstelligen. Öffnen Sie dazu die Einstellungen in Ihrem Profil (beim iPhone unter „Akte“, bei Android im unter dem Menüknopf links oben). Dort finden Sie die Option „Benachrichtigungen“, die Sie dann abschalten können.

## **Wie kann ich selbst ein Dokument in Vivy hochladen?**

In Vivy können Sie Dokumente auch manuell hochladen. Genau wie die Dokumente, die Sie von Ihren Ärzten erhalten, werden diese Dokumente in Ihrer persönlichen „Akte“ gespeichert. Das heißt sie werden Verschlüsselt und sind nur für Sie selbst einsehbar.

Unter „Akte“ finden Sie Ihre medizinischen Dokumente, Notfalldaten, Impfungen und Medikationspläne. Um Dokumente zu Ihrem Vivy-Konto hinzuzufügen, klicken Sie bitte auf „Dokumente“.

Bei einem Android-Smartphone finden Sie unten rechts ein Plus-Zeichen, beim iPhone oben rechts. Klicken Sie darauf und dann auf „Manuell hinzufügen“. Wählen Sie die Kategorie aus, unter die das Dokument fällt, welches Sie hochladen möchten. Damit werden Sie das Dokument später einfacher wiederfinden.

Sie können ein Foto oder ein Dokument, welches Sie bereits auf Ihrem Smartphone gespeichert haben, hochladen oder direkt in der App ein Foto erstellen. Nun können Sie weitere Dokumente hinzufügen, diese spezifizieren und in Ihrer Vivy-App ablegen.

## **Wie groß darf ein Dokument sein, das ich in der Gesundheitsakte ablege?**

Grundsätzlich gibt es bei Vivy keine Limitierung bei der Größe der Dateien, die in die Gesundheitsakte fließen. Große Dateien erfordern allerdings mehr Platz auf dem Smartphone. Ist dieser voll, kann eine Datei womöglich von Vivy nicht mehr angezeigt werden.

## **Ich habe Probleme beim Einlesen von Dokumenten mit der Smartphone-Kamera. Was kann ich tun?**

Wenn Sie Probleme beim Einscannen Ihres Ausweises, des Strichcodes eines Medikaments oder des QR-Codes eines Medikationsplans haben, stellen Sie bitte zunächst sicher, dass es hell genug ist. Weiterhin sollte kein Schatten auf dem Code sein. Gehen Sie am besten ans Fenster oder zu einer Lichtquelle. Wenn es hell genug ist, halten Sie bitte den Strich- oder QR-Code etwas weiter weg oder etwas näher. Sie können die Kamera auch ganz langsam hin und wieder weg bewegen, oft wird der Code dabei erkannt. Finden Sie auch so ein Medikament nicht, können Sie es auch manuell suchen, also den Namen eingeben.

## **Wie erstelle ich einen Medikationsplan mit Vivy?**

Unter „Akte“ können Sie alle Ihre medizinischen Dokumente, Notfalldaten, Impfungen und Ihren Medikationsplan verwalten. Ihre Vivy-App kann Sie an Medikamenteneinnahmen erinnern und Ihnen mögliche Wechselwirkungen anzeigen. Tippen Sie unter „Akte“ auf „Medikamente“ um Ihren digitalen Medikationsplan zu öffnen.

Wenn Sie einen existierenden Medikationsplan einlesen wollen, tippen Sie unter „Medikamente“ auf das „+“-Symbol (rechts) und dann auf „Medikationsplan scannen“. Ihr Medikationsplan wird Ihnen von Ihrem Hausarzt oder Ihrer Hausärztin ausgestellt, wenn Sie mehr als drei Medikamente über einen längeren Zeitraum einnehmen. Bitte beachten Sie, dass Sie nur Medikationspläne mit Barcode scannen können.

Klicken Sie auf „Scan starten“ und halten Sie den Barcode in das vorgesehene Feld. Die Vivy-App liest automatisch den Medikationsplan aus und überträgt ihn in digitale Form. Wenn Ihr Medikationsplan richtig ausgelesen wurde, tippen Sie bitte auf „Bestätigen“.

Sie können Medikamente auch manuell hinzufügen, falls Sie keinen bundeseinheitlichen Medikationsplan besitzen oder weitere Medikamente einnehmen müssen.

Tippen Sie dazu auf das „+“-Symbol oben rechts in Ihrer digitalen Medikamentenübersicht. Wählen Sie dann „Medikament hinzufügen“ aus. Sie können auf vier Wegen nach Medikamenten suchen:

1. Tragen Sie einen Begriff ein, der mit Ihrem Medikament in Verbindung steht oder
2. suchen Sie nach dem Namen des Medikaments oder
3. suchen Sie nach der Pharmazentralnummer (PZN) des Medikaments oder
4. scannen Sie den Barcode auf der Medikamentenpackung

Sollten zwei oder mehrere Medikamente Wechselwirkungen miteinander haben, wird Ihnen das in der App angezeigt. Sie können die Medikamente dennoch hinzufügen, wenn Sie sich ganz sicher sind, dass diese Wechselwirkungen unerheblich für Sie sind. Wir empfehlen auf jeden Fall einen Arzt zu Rate zu ziehen.



## **Wie kann ich einen „Notfallpass“ erstellen?**

Tritt eine Notfallsituation ein, muss der Zugriff auf die Notfalldaten auch ohne das Zutun des Vivy-Nutzers möglich sein, denn eventuell ist dieser nicht ansprechbar oder anderweitig nicht in der Lage die Daten für die Ersthelfer zu entsperren.

Unter „Akte“ finden Sie Ihre medizinischen Dokumente, Notfalldaten, Impfungen und Medikationspläne. Öffnen Sie Ihre Notfalldaten, um sie anzusehen und zu bearbeiten.

Wenn Sie Vivy mit einem iPhone verwenden, können Sie einige Daten, die Sie in Apples Gesundheits-App „Health“ gespeichert haben, in Vivy importieren. Weitere Angaben können Sie dann später noch manuell hinzufügen. Um den Import zu starten, Tippen Sie auf „Aus Apple Health importieren“ und aktivieren Sie den Zugriff auf Ihre Notfalldaten durch Vivy. Wenn Sie Ihre Daten manuell eintragen oder später bearbeiten möchten, tippen Sie bitte auf „Bearbeiten“.

Ihre Notfalldaten enthalten Ihre Körpermaße (Größe, Gewicht), medizinische Informationen wie Blutgruppe, Vorerkrankungen und Allergien, Willenserklärungen zu Organspende und Patientenverfügung und Ihre Notfallkontakte. Diese Daten können Sie bearbeiten, indem Sie auf die betreffende Zeile tippen. Sollten Sie bereits Medikamente oder einen Medikationsplan in Ihrer Vivy-App hinzugefügt haben, tauchen diese Daten automatisch in Ihren Notfalldaten auf.

Sie können Ihre Notfalldaten löschen, indem Sie auf „Notfalldaten löschen“ tippen. Beachten Sie, dass alle Inhalte Ihrer Notfalldaten in diesem Fall gelöscht werden und Sie die Daten komplett neu eintragen müssen.

## **Wie kommt ein Ersthelfer oder Arzt an den Notfallpass?**

In einer Notfallsituation ist nicht gewährleistet, dass ein Patient noch in der Lage ist dem Ersthelfer seine Daten in Vivy zu zeigen. Wir haben daher eine Studie mit Ersthelfern und Nutzern durchgeführt um eine Lösung zu finden, die für beide Seiten praktikabel ist. Das Resultat ist Vivy's Notfallpass. Es handelt sich dabei um einen sogenannten QR-Code den Ersthelfer bei Bedarf abscanen können und so alle relevanten Daten erhalten. Diese Funktion wird allerdings aktuell noch getestet. Wenn Sie Interesse am Notfallsticker mit QR-Code haben, können Sie sich auf unserer [Webseite weiter Informieren](https://vivyhealth.typeform.com/to/L1IsUE) (https://vivyhealth.typeform.com/to/L1IsUE).

## **Datenschutz**

### **Weiß die DAK-Gesundheit, welche Daten ich bei Vivy eintrage?**

Es werden nur dann personenbezogenen Daten an die Versicherung weitergegeben, wenn Sie entsprechende Services in Anspruch nehmen. Medizinische Daten und Dokumente, die bei Vivy gespeichert werden, werden niemals ohne Ihre vorherige Zustimmung weitergegeben.

### **Wieso sind meine Daten bei Vivy so sicher?**

Vivy wurde durch den TÜV Rheinland bezüglich Schutz und Sicherung von sensiblen Daten zertifiziert. Die Wirksamkeit der Schutzmaßnahmen wird durch den TÜV Rheinland regelmäßig überwacht. Vivy ist außerdem ePrivacy zertifiziert. Die Rechenzentren, in denen die Daten verschlüsselt gespeichert werden, haben ihren Sitz in Deutschland und haben ISO 27001 und ISO 9001 Zertifizierungen.

Die EU-Datenschutzrichtlinie und die Datenschutz-Grundverordnung werden selbstverständlich erfüllt. Viele medizinische Daten sind in der Vivy App Ende-zu-Ende verschlüsselt (Notfalldaten, Impfungen, Medikamente, Dokumente vom Arzt). Dabei generiert der Nutzer – also Sie – automatisch einen öffentlichen und einen privaten Schlüssel auf seinem Smartphone. Mit dem öffentlichen Schlüssel kann der Arzt Ihre Daten verschlüsseln und diese an sie unleserlich für andere an Sie senden – übrigens auch nicht für Mitarbeiter von Vivy oder die DAK-Gesundheit. Nur Sie selbst können diese Daten über Ihren Vivy-Zugang und dem dort gespeicherten privaten Schlüssel, diese Dateien wieder einsehen. Der Zugang zur App und damit zu den darin gespeicherten Daten ist ausschließlich per Login möglich.

### **Warum muss ich meine Versicherung und Versicherungsnummer angeben?**

Wir benötigen Ihre Versicherung und Versicherungsnummer, damit Ihnen personalisierte Angebote, die nur von Ihrer Versicherung freigegeben werden, vorgeschlagen werden können. Es werden aber nur dann personenbezogenen Daten an die Versicherung weitergegeben, wenn Sie entsprechende Services in Anspruch nehmen. Medizinische Daten und Dokumente, die bei Vivy gespeichert werden, werden niemals ohne Ihre vorherige Zustimmung weitergegeben.

### **Können die Vivy-Entwickler oder die DAK-Gesundheit meine Daten wiederbeschaffen, wenn ich mein Smartphone verliere?**

Ihre medizinischen Daten werden vom Arzt verschlüsselt an Sie weitergegeben und auch verschlüsselt auf Ihrem Smartphone gespeichert. Weder Vivy noch die DAK-Gesundheit hat Einsicht in diese Daten und kann ihnen diese auch nicht ohne weiteres wiederbeschaffen, sollten Sie Ihr Smartphone verlieren. Allerdings können Sie mit Vivy einen Wiederherstellungsschlüssel generieren, mit dem dies möglich ist.

### **Wie generiere ich unter Vivy einen „Wiederherstellungsschlüssel“ für meine Daten?**

Unter den Einstellungen (im iPhone unter „Akte“ ihren Namen antippen; unter Android unter dem Menüknopf oben links „Einstellungen“ wählen) können Sie dies unter der Option „Wiederherstellungsschlüssel“ tun. Den Schlüssel können Sie sich beispielsweise als E-Mail senden lassen und später ausdrucken. Verwahren Sie diesen Schlüssel bitte sicher auf. Sollte Ihr Smartphone verloren gehen, können Sie unter Vivy mit ihren Kontodaten und diesem Schlüssel ihre Daten wiederherstellen – etwa wenn Sie Ihr Smartphone verloren haben und Vivy auf einem neuen verwenden.

## **Wie bekomme ich meine Daten mit dem Wiederherstellungsschlüssel wieder zurück?**

Melden Sie sich zunächst mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort in der Vivy-App an. Im Falle, dass eine Wiederherstellung erforderlich ist, wird Vivy Ihnen das gleich zu Anfang mitteilen.

Haben zwei Möglichkeiten den sogenannten „QR-Code“ Ihres Schlüssels einzulesen: Sie können die vier QR-Codes nacheinander mit der Kamera des Smartphones einlesen oder den Schlüssel von Ihrem Gerät aus hochladen, etwa wenn er als Foto auf dem Smartphone vorliegt. Vivy informiert Sie, wenn das Einlesen des Schlüssels funktioniert hat. Danach stehen Ihre Daten und Dokumente wieder zur Verfügung.

Wenn Sie auf „Ich habe den Schlüssel nicht“ tippen, wird Ihnen angeboten Ihre Daten zu löschen und einen neuen Schlüssel zu erstellen. Bitte beachten Sie, dass Ihre Daten, dann unwiederbringlich verloren sind und erneut vom Arzt angefragt werden müssen.

## **Wie kann ich Kontakt zu Vivy aufnehmen?**

Sie haben eine Frage oder Feedback zu unserer App? Bitte schreiben Sie an [support@vivy.com](mailto:support@vivy.com) oder nutzen Sie unseren Chat. Wir sind Montag bis Freitag von 10 bis 18 Uhr für Sie da.

## ***Zu Vivy melden sich auch vereinzelte Stimmen, die sich generell gegen eine digitale Speicherung von Gesundheitsdaten oder gegen die Nutzung von Gesundheits-Apps aussprechen. Dazu möchten wir gerne Stellung nehmen:***

Immer mehr Menschen suchen nach Lösungen, um ihre Gesundheitsdaten besser zu verwalten. Wir sind davon überzeugt, dass die Gesundheitsdaten in die Hände der Patienten gehören und wollen das unseren Versicherten mit Vivy ermöglichen. Vivy ist ein freiwilliges Angebot. Datenschutz und Datensicherheit waren dabei für uns als deutsches Unternehmen von Beginn der Entwicklung an sehr wichtig und hatten hohe Priorität.

Es gibt Stimmen, die sich grundsätzlich gegen die Speicherung und Nutzung von Gesundheitsdaten auf Smartphones wenden. Der Wille und die tägliche Praxis von Millionen von Menschen, die ihre Gesundheitsthemen schnell, bequem und einfach per Smartphone erledigen wollen, sprechen jedoch eine andere Sprache: Sei es ihre Fitness, ihre Arztbesuche oder das Verwalten ihrer medizinischen Dokumente – sie wollen ihr Leben aktiv steuern.

Der Gesetzgeber hat bereits in § 68 SGB V vorgesehen, dass Krankenkassen Ihren Versicherten eine elektronische Gesundheitsakte anbieten können. Der Bundesgesundheitsminister hat sich für eine App Lösung ausgesprochen. Mit Vivy bieten Krankenkassen nun eine Lösung an. Unsere App unterstützt die Nutzer dabei, ihre Gesundheit aktiv zu managen. Wir sind uns unserer großen Verantwortung im Umgang mit diesen sensiblen Kundendaten bewusst und nehmen diese sehr ernst.

Deshalb gilt bei Vivy grundsätzlich:

- Allein der Kunde hat Zugriff auf seine Gesundheitsdaten. Kein Partner – auch nicht Vivy selbst – kann auf diese Informationen zugreifen.
- Vivy setzt auf mehrstufige Sicherheitsprozesse und eine asymmetrische Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, für die nur der Nutzer selbst den Schlüssel hat.
- Sämtliche Inhaltsdaten werden auf deutschen Server gespeichert und durch die deutschen Gesetze zum Datenschutz geschützt.

Damit wir für unsere Kunden die Nutzung und Handhabung der Vivy-App so reibungslos und vor allem zuverlässig wie möglich gestalten können, werden bestimmte technische Informationen über die Funktionsweise der App benötigt. Deshalb arbeiten wir in wenigen Fällen mit Anbietern von Analyse-Tools zusammen, die uns helfen, mögliche technische Fehler in der App frühzeitig zu erkennen und fortlaufend die Funktionalität und Nutzererfahrung von Vivy zu verbessern. Wir begrenzen die Fälle und überprüfen stetig, ob es notwendig ist.

Mit diesen Anbietern teilen wir ausschließlich technische Informationen und keine Gesundheitsdaten. Diese technischen Informationen sind beispielsweise, ob alle technischen Abläufe bei der Anmeldung funktionieren, ein Button richtig anklickbar ist oder welche Ursachen es hat, wenn die App abstürzt. Wir verwenden diese technischen Daten ausschließlich in pseudonymisierter Form.

All dies geschieht auf der Grundlage der anwendbaren Datenschutzvorschriften, wie etwa der von der EU-Kommission für Datenübermittlungen verabschiedeten Standardverträge.