

HANDHABUNG APP UND CARDLINK

Informationen und häufig gestellte Fragen, Stand November
2024

Alliance ™
Healthcare

GEHE

SITEMAP

- **Zugang zur App**
- **Aktivierung CardLink im Webshop-Backend**
- **Download der App**
- **Einlösung von E-Rezepten per eGK**
- **Registrierung / Anmeldung Kundenkonto**
- **Technische Voraussetzungen**
- **FAQ: Häufige Fehler und Fragen**

Zusammenfassung: Zugang zur App

**Name der App:
apotheke.com**



**Zugang zur einzelnen Apotheke
in der App:**

Option A:

- im App Store / Google Play Store nach apotheke.com suchen und downloaden (danach App öffnen und über Apotheken-Suche per PLZ / Ort nach Ihrer Apotheke suchen)

oder

Option B:

- direkt von Ihrer Website aus (am Desktop per QR-Code, am Mobiltelefon per Link zum App-Download)
- Per QR-Code auf Ihren Werbemitteln oder am POS (Ihr individueller QR-Code Link setzt Ihre Seite direkt als Stammapotheke innerhalb der App fest). Individueller QR-Code siehe auch Seite 23)

**Inhalte der ausgewählten
Apotheke in der App:**
alle individuellen Inhalte der
jeweiligen Apotheken-Website
inkl. Onlineshop

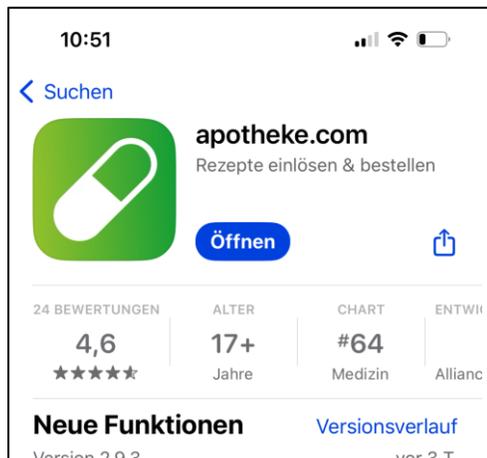


Download der App

- Download der „apotheker.com“ App
- Auswahl der gewünschten Apotheke

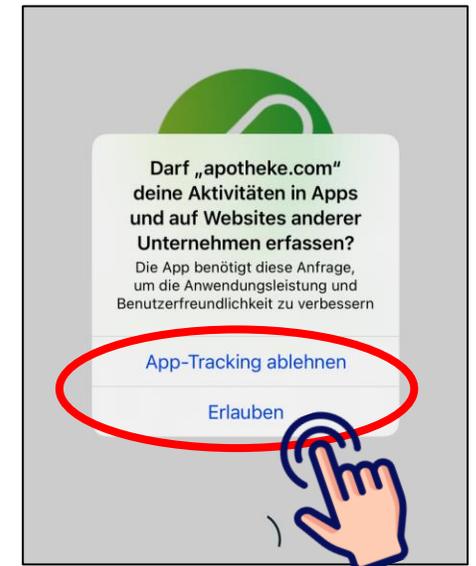
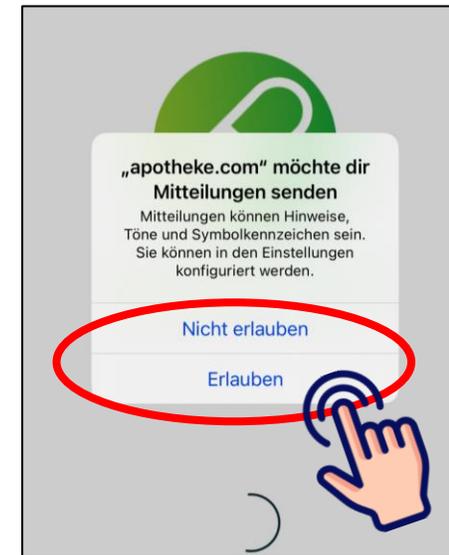
Download der App: Option A (ohne QR-Code)

Gehen Sie hierzu in den App-Store Ihres Smartphones und suchen nach „apotheker.com“. Klicken Sie nun auf „installieren“ / „öffnen“ und suchen anschließend die gewünschte Apotheke über das Suchfeld.



Suchen Sie im PLZ-Suchfeld nach Ihrer Apotheke und wählen diese über den Button „Auswählen“

Es folgen Abfragen des Smartphones. Es wird empfohlen jeweils auf „Erlauben“ zu klicken, um alle Funktionen der App - wie z.B. Online Terminbuchung - nutzen zu können (ist aber keine Voraussetzung zur Einlösung von E-Rezepten).



Download der App: **Option B** (mit individuellem QR-Code)

Scannen Sie hierzu den QR-Code der Apotheke. Dieser wird an verschiedenen Stellen auf Ihrer Website abgebildet. Im Unterschied zu Option A wird die Apotheke, nach Installation aus dem App-Store, bereits gesetzt und muss nicht mehr gesucht werden.

Sie haben ein E-Rezept auf Ihrer Gesundheitskarte und noch keine App?
Jetzt schnell QR-Code scannen und herunterladen!

Unsere App im
App Store

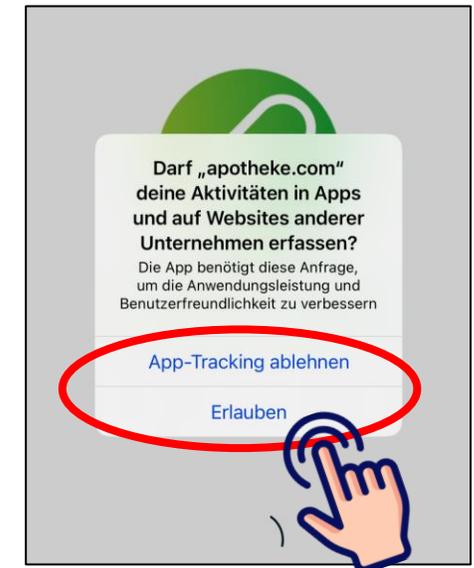
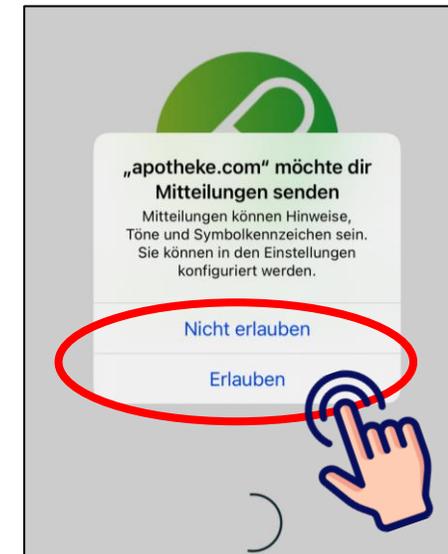


Unsere App im
Google Play Store



Nach dem Scan und der Installation wird die gewünschte Apotheke direkt gesetzt

Es folgen Abfragen des Smartphones. Es wird empfohlen jeweils auf „Erlauben“ zu klicken, um alle Funktionen der App - wie z.B. Online Terminbuchung - nutzen zu können (ist aber keine Voraussetzung zur Einlösung von E-Rezepten).



Voraussetzungen für die Einlösung von E-Rezepten über Ihre Website

- Buchung und Aktivierung von CardLink
- Darstellung auf Ihrer Website nach erfolgreicher Aktivierung

Bestellung und Aktivierung von CardLink

1 Die technische Anbindung des Webshops zur E-Rezept-Einlösung via eGK ist ausschließlich über die CardLink-Funktion möglich.

Um die CardLink-Funktion der GEDISA zu buchen, gehen Sie auf das GEDISA Apotheken-Portal:

www.mein-apotheekenportal.de

2 Die ID, die Sie von der GEDISA nach Buchung der CardLink-Funktion erhalten, muss im Backend des Webshops eingetragen werden, um das CardLink-Verfahren in der App zu aktivieren. Gehen Sie hierzu in Ihrem Webshop-Backend im Menü auf „Meine Apotheke > Aktivierung der CardLink-Funktion...“.

Mein Konto >
Bestellungen
Meine Apotheke ▾
Apothekendaten
Öffnungszeiten
Großhandelsdaten
Aktivierung der CardLink-Funktion von der GEDISA
Wartungsmodus
Onlineshop Funktionalitäten >
Eigene Seitenverwaltung >
Optimierungsassistent

Aktivierung der CardLink-Funktion von der GEDISA

Im Rahmen der von Ihnen in Anspruch genommenen Leistung „Digitale Offizin - Website mit On Aktivierung der CardLink-Funktion der GEDISA die Möglichkeit E-Rezepte über die App „apotheke übermitteln.“

Wenn Sie Ihren Kundinnen und Kunden dies anbieten möchten, können Sie die Schnittstelle direkt „Alliance Healthcare | apotheke.com App“ als App-Anbieter. Sie erhalten dann eine ID, die Sie im

Sie erhalten für die Nutzung fallen nur auf Seiten der GEDISA an. Die Kosten für die Einbindung in die

führlichen Informationen zu CardLink, wie z.B. Kosten, Transaktionen, etc. finden Sie hier:
führliches FAQ-Datenblatt der GEDISA
- FAQs auf gedisa.de

GEDISA ID*

CardLink aktivieren CardLink deaktivieren Löschen

Darstellung auf der Website

Die Auswahl der Art der Rezept-Einlösung (auf der Unterseite „Rezept Einlösen“) sieht bei **erfolgreicher** Aktivierung von CardLink so aus:



Ihr E-Rezept bei Ihrer Apotheke online einlösen

Lösen Sie Ihr E-Rezept bequem & sicher online in unserer Apotheke ein.



NEU
E-Rezept auf Gesundheitskarte per App einlösen

E-Rezept auf Ausdruck online einlösen

- E-Rezept vor Ort einlösen →
- Klassisches Rezept →
- Unsere Services →
- Häufig gestellte Fragen →

Kunden können ihr E-Rezept mit Ihrer Gesundheitskarte einlösen, indem Sie auf das Feld klicken

Wurde CardLink nicht aktiviert, sieht die Unterseite so aus (Kunden können kein E-Rezept per Gesundheitskarte über Ihren Webshop einlösen, da das Feld ausgegraut und damit nicht anklickbar ist):



Ihr E-Rezept bei Ihrer Apotheke online einlösen

Lösen Sie Ihr E-Rezept bequem & sicher online in unserer Apotheke ein.



IN UNZER
E-Rezept auf Gesundheitskarte per App einlösen

E-Rezept auf Ausdruck online einlösen

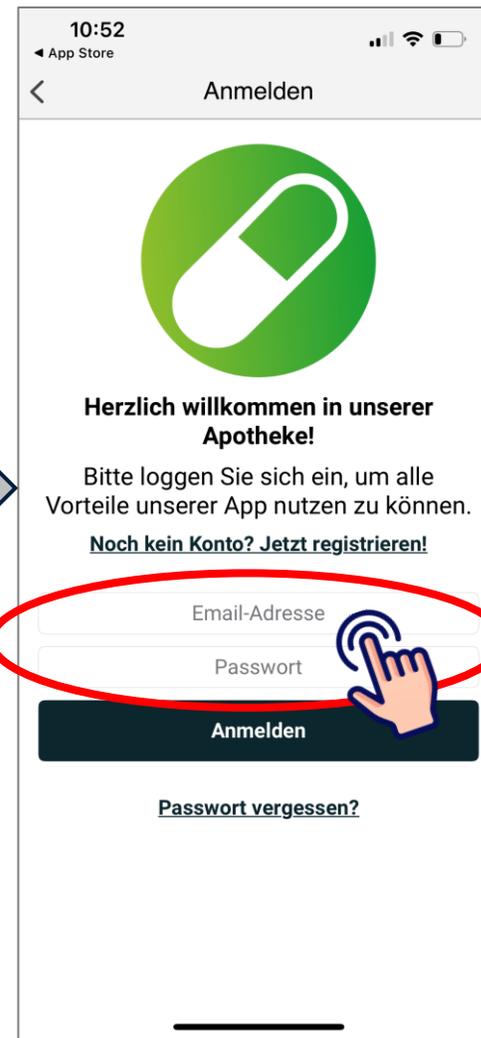
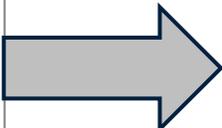
- E-Rezept vor Ort einlösen →
- Klassisches Rezept →
- Unsere Services →
- Häufig gestellte Fragen →

Kunden können **kein** E-Rezept mit Ihrer Gesundheitskarte einlösen, da das Feld ausgegraut ist

Einlösung von E-Rezepten mit der App

- Ablauf innerhalb der App

Einlösung eines E-Rezepts per CardLink



Für die Einlösung eines E-Rezeptes mit der eGK ist es notwendig registriert zu sein. Mit Ihren Login Daten (E-Mail + Passwort) können Sie sich hier einloggen.

Sollten Sie noch nicht registriert sein, folgen Sie der Anleitung „Registrierung“ auf einer der nächsten Seiten.

Einlösung eines E-Rezeptes per CardLink (1/2)

CAN Nr. der eGK eingeben

10:53
App Store

< #1 CAN eingeben X

6-stellige Zugangsnummer eingeben
Bitte geben Sie die Zugangsnummer ein, die Sie auf Ihrer Gesundheitskarte rechts oben finden.



123456

Handy-Nr. [] [] [] [] [] []

Weiter

Hinweis: Scannen Sie nur Gesundheitskarten anderer Personen, sofern Sie deren ausdrückliche Einwilligung haben. Unbefugtes Auslesen der Gesundheitskarte ist strafbar!

Handy Nr. eingeben

10:53
App Store

< #2 Verifizieren X

Handynummer bestätigen
Bitte geben Sie Ihre aktuelle Mobilnummer ein. Sie erhalten im Anschluss einen Bestätigungscode per SMS.

+49 Handynummer

SMS senden

SMS-Code eingeben

10:53
App Store

< #2 Verifizieren X

SMS-Code bestätigen
Bitte geben Sie hier den Code ein, den Sie soeben per SMS erhalten haben.

[] [] [] [] [] []

Code prüfen

01:00

Gesundheitskarte an die Rückseite des Handys ruhig halten und lange halten

10:53
App Store

< #3 Gesundheitskarte scannen X

Gesundheitskarte scannen
Sie können nun Ihre Rezepte auslesen, indem Sie die Gesundheitskarte an Ihr Handy halten. Der Scan-Vorgang kann einige Sekunden dauern. Halten Sie die Karte dabei möglichst ruhig.



Gesundheitskarte scannen

[Probleme beim Scannen](#)

< #3 Gesundheitskarte scannen X

Gesundheitskarte scannen
Sie können nun Ihre Rezepte auslesen, indem Sie die Gesundheitskarte an Ihr Handy halten. Der Scan-Vorgang kann einige Sekunden dauern. Halten Sie die Karte dabei möglichst ruhig.



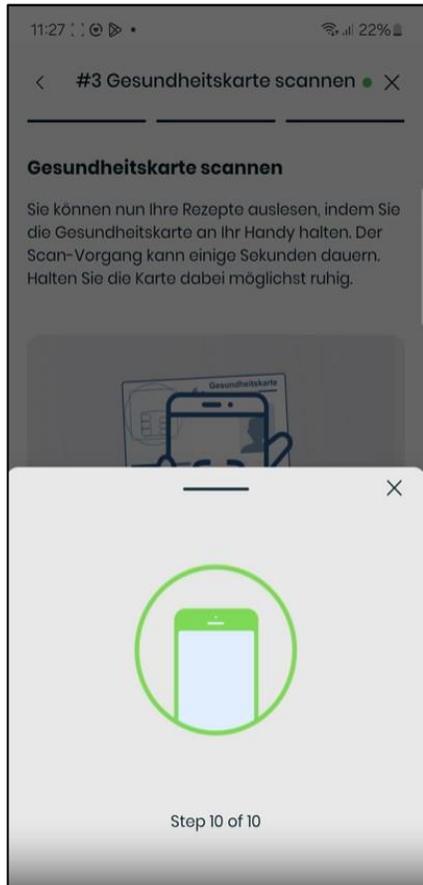
Bereit zum Scannen
Bitte halten Sie Ihre Gesundheitskarte ruhig



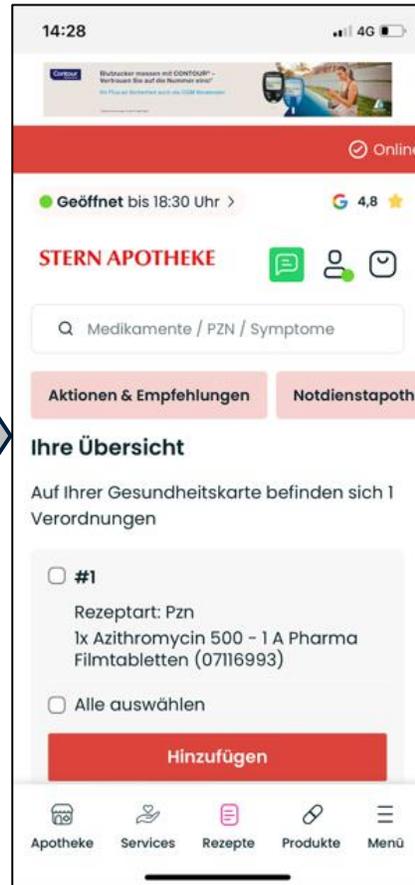
Abbrechen

Einlösung eines E-Rezeptes per CardLink (2/2)

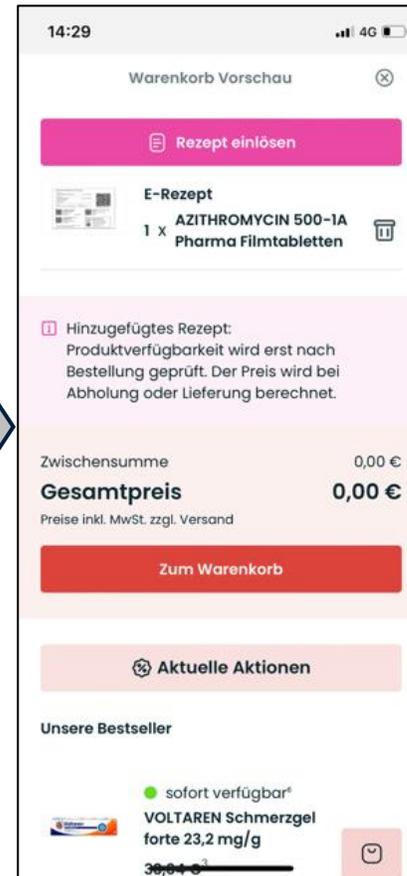
Warten bis Rezept abgerufen wurde



Gewünschte Artikel wählen



... und hinzufügen zum Warenkorb



Zustelloption wählen und im nächsten Schritt den Einkauf abschließen



Einlösung von E-Rezepten über weitere eGKs

Während der 15-minütigen Session können durch den Versicherten bis zu 10 eGKs validiert und E-Rezepte abgerufen werden. Es werden immer die zuletzt benutzten Daten (CAN und Handynummer) gespeichert (Abb.1).

Wenn man Rezepte von einer anderen eGK abrufen möchte, muss einfach die zuletzt benutzte CAN (Beispiel: 123456) durch eine andere überschrieben werden.

Dazu einfach in das Feld tippen, wo die Ziffern eingegeben werden (Abb. 2)

Abb. 1

Abb. 2



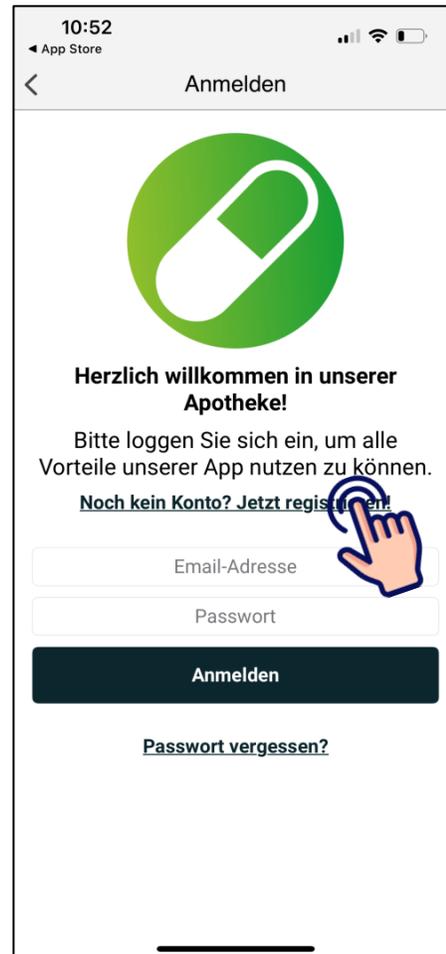
Registrierung

Registrierung in der App / Schritt 1

Klick auf das Icon



„Jetzt registrieren“

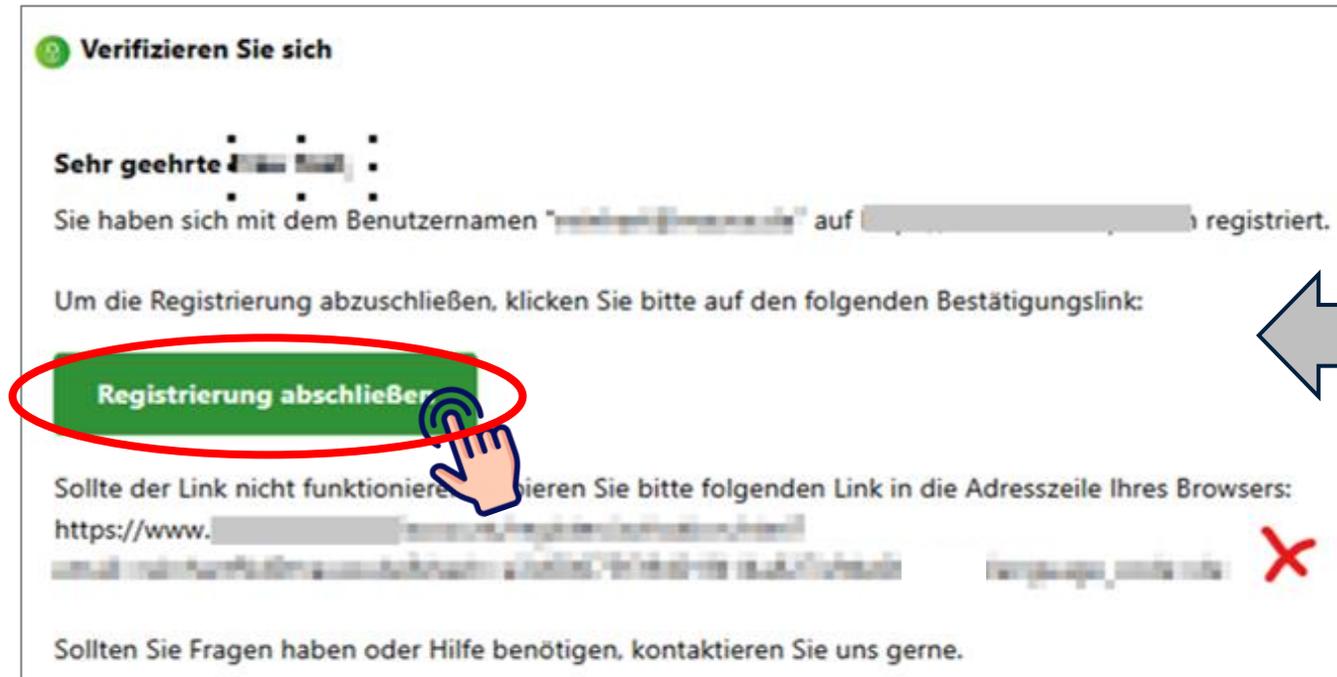
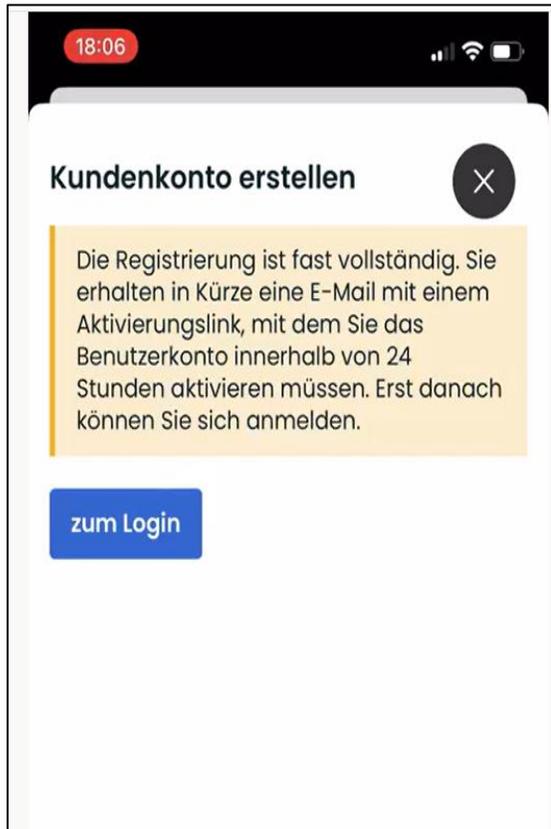


Felder ausfüllen, Einwilligungs-Checkbox anklicken und auf „Registrieren“ klicken

This block contains four sequential screenshots of the registration process, all taken at 11:53.
1. The first screenshot shows the registration form titled 'Registrieren und 10% Gutschein sichern'. It includes a warning: 'Bitte geben Sie alle nachfolgenden Daten ein. Eine Aktivierungs-Email wird an die angegebene Email-Adresse gesendet. Die markierten Felder * müssen ausgefüllt werden. Achten Sie beim Kennwort auf Groß- und Kleinschreibung. Weitere Informationen können Sie später im Benutzerprofil hinzufügen.' The form has radio buttons for gender (Frau, Herr, Divers, Keine Angabe) and input fields for: Vorname*, Nachname*, Geburtsdatum (Tag, Monat, Jahr), Straße*, Straße*, Hausnummer*, Hausnummer*, PLZ*, PLZ*, Ort*, Ort*, Land* (Deutschland), Telefon, Telefon, Email-Adresse*, Email-Adresse*, and Password fields (Passwort*, Passwort wiederholen*). A link 'Ihre persönlichen Logindaten' is also present.
2. The second screenshot shows the consent checkbox, which is circled in red. The text reads: 'Gesundheitszustand ermöglichen (beispielsweise, wenn Sie Produkte gegen Zahnschmerzen erwerben), daher benötigen wir Ihre nachstehende Einwilligung. Mit dieser Einwilligungserklärung, erklären Sie Ihr Einverständnis in die Verarbeitung Ihrer Gesundheitsdaten durch die jeweilige Apotheke, wie oben aufgeführt. Die Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Näheres zum Datenschutz finden Sie unten. Ich abonniere den im Namen meiner Apotheke versandten News-Service der Alliance Healthcare Deutschland GmbH (nachfolgend „AHD“ genannt) und willige ein, dass AHD meine bei der Apotheke vorliegende Daten (Bestellungen etc.) über mich erhält, um mir einen individualisierten Newsletter zu Gesundheitsthemen und Angeboten im Namen meiner Apotheke zusenden zu können. Diese Daten kann AHD in pseudonymisierter Form auch zur Marktforschung verarbeiten. Die Einwilligung umfasst auch Gesundheitsdaten, eine Entbindung meiner Apotheke von ihrer Schweigepflicht und kann von mir jederzeit widerrufen werden. Mehr Details [hier](#). Einfach abonnieren und 10 % Gutschein sichern.' A 'Registrieren' button is circled in red at the bottom.
3. The third screenshot shows the 'Registrieren' button, which is circled in red.
4. The fourth screenshot shows the 'Registrieren' button, which is circled in red.

Registrierung in der App / Schritt 2

Öffnen Sie nach der Registrierung Ihr E-Mail-Programm und gehen Sie auf die neu eingetroffene E-Mail (Absender webshop-info@apotheke.com):



Die Registrierung muss über den Klick auf diesen Button abgeschlossen werden.

Alternativ kann die URL im ,Text unter dem Button kopiert und im Browser eingefügt werden.

Registrierung in der App / bei fehlgeschlagener Erst-Registrierung

Innerhalb von 24h nach einer fehlgeschlagenen Registrierung kann über folgenden Link <https://www.apotheke.com/muster-apotheke-musterstadt/account/register/resend> (jeweils die URL der entsprechenden Apotheke + /account/register/resend), der erneute Versand der Registrierungs-Bestätigungs-E-Mail angestoßen werden.

Zum Beispiel, wenn der Endverbraucher den Link in der Bestätigungs-E-Mail nicht angeklickt hat und somit das Konto noch nicht final erstellt wurde.

Alternativ kann der Endverbraucher auch selbst, wenn er versucht, sich erneut anzumelden, die nochmalige Zusendung des Aktivierungslinks anstoßen (siehe Screenshot „Sende Aktivierungs-E-Mail“).

Aktivierungs-E-Mail erneut zusenden

Bitte schauen Sie zuerst in Spam-Ordner Ihres E-Mail-Accounts nach, ob Ihre Aktivierungs-E-Mail dort abgefangen wurde. Falls Sie die Aktivierungs-E-Mail dort nicht finden sollten schicken wir Ihnen gerne eine neue Aktivierungs-E-Mail zu.

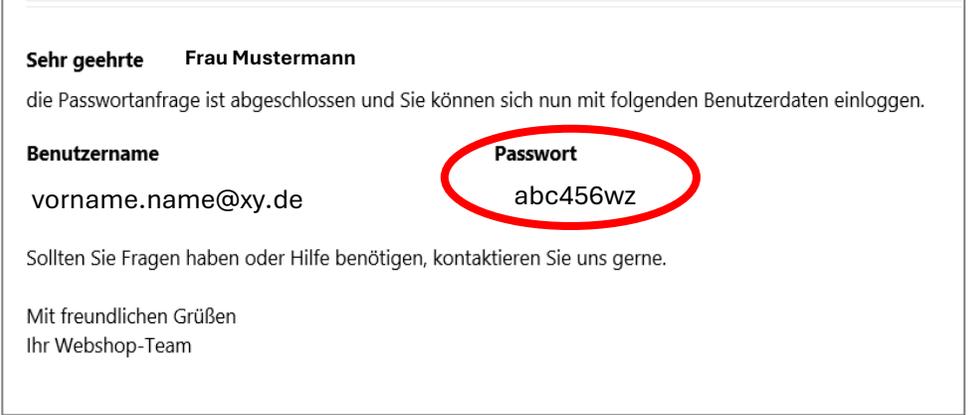
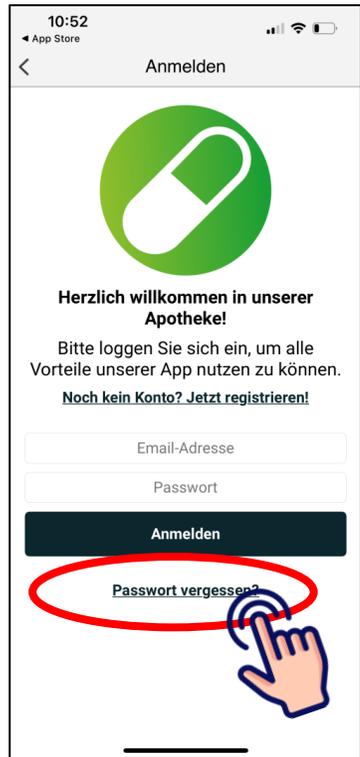
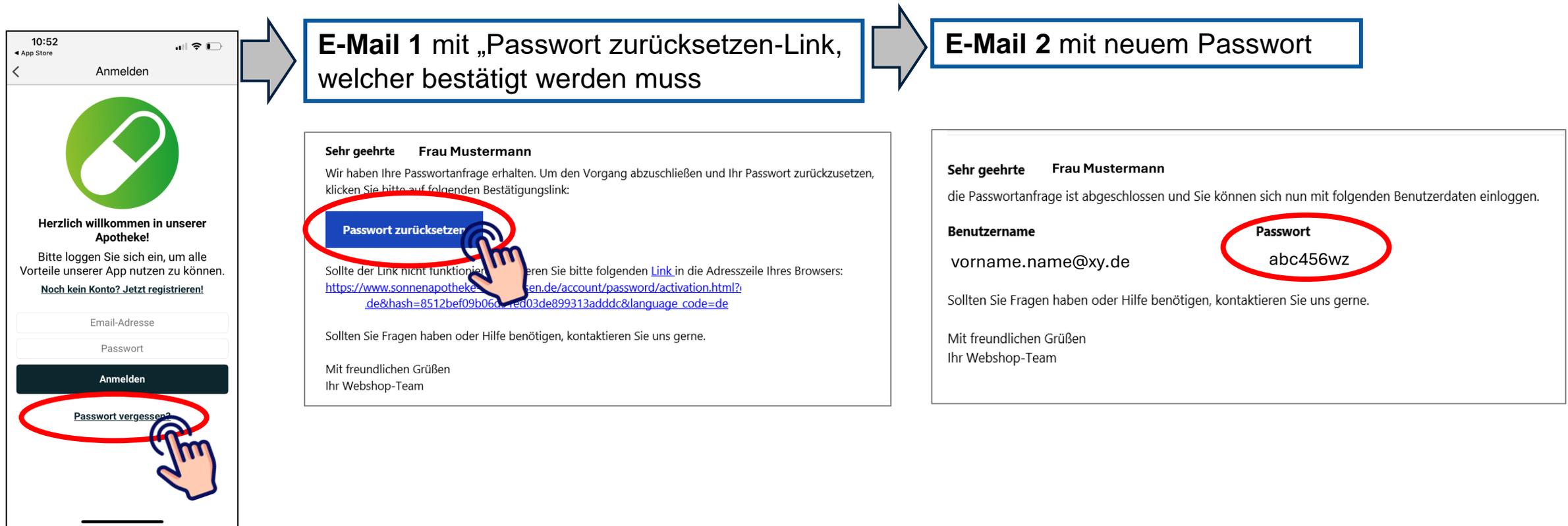
E-Mail *

Für diese E-Mail-Adresse gibt es kein inaktives Nutzerkonto.

Sende Aktivierungs-E-Mail

Registrierung in der App / Passwort vergessen?

Falls das Passwort für die Registrierung/Kundenkonto-Anmeldung nicht (mehr) bekannt ist, kann über die „Passwort vergessen?-Option“ ein neues Passwort per E-Mail angefordert werden.



Voraussetzungen / Mindestanforderungen an das Smartphone des Users

- Ablauf innerhalb der App

Mindestanforderungen an das Smartphone der User

Voraussetzung Betriebssystem zur Nutzung der App

- bei Android: Version 9 (für alle Smartphones, die Android nutzen, z.B. Samsung, Huawei, LG, usw.)
- bei iOS: Version 15 (für alle Smartphones, die iOS nutzen: iPhones in allen Modellen)

Voraussetzungen für die Nutzung von CardLink: NFC-fähiges Smartphone & NFC-fähige Gesundheitskarte



- Apple-Geräte: ab iOS 15 sind alle gängigen NFC-Anwendungen möglich, vorausgesetzt das iPhone ist mindestens ein iPhone Modell 7 oder ein neueres Modell
- Android-Geräte: Geräte ab Android 4.0, die mit einem NFC-Chip ausgestattet sind. Die meisten neueren Android-Geräte ab Mittelklasse unterstützen NFC, und Nutzer haben die Flexibilität, NFC bei Bedarf in den Einstellungen zu aktivieren oder zu deaktivieren
- Auch die Gesundheitskarte der Patienten muss zwingend NFC-fähig sein / auf der Karte muss folgendes Zeichen abgedruckt sein



Erstellung individueller QR-Code zum
App-Download

Individueller QR-Code zum App-Download für eigene Werbemittel: QR-Code als Bild speichern

Auf der Unterseite „Rezept einlösen“ → „E-Rezept auf Gesundheitskarte per App einlösen“ finden Sie Ihren individuellen QR-Code zum App-Download (beide QR-Codes sind identisch und werden vom Endgerät entsprechend erkannt)

Suche: Medikamente / PZN / Symptome

Onlineshop Über uns Unsere Services Aktionen & Empfehlungen Gesundheitstipps

Ihr E-Rezept bei Ihrer Apotheke online einlösen

Lösen Sie Ihr E-Rezept bequem & sicher online in unserer Apotheke ein.

1 E-Rezept auf Gesundheitskarte per App einlösen

E-Rezept vor Ort einlösen

Klassisches Rezept

Unsere Services

Häufig gestellte Fragen

2 Sie haben ein E-Rezept auf Ihrer Gesundheitskarte und noch keine App? Jetzt schnell QR-Code scannen und herunterladen!

Unsere App im App Store

Unsere App im Google Play Store

3 Rechter Mouse-Klick auf einen der beiden QR-Codes und dann auf „Bild in neuem Tab öffnen“ klicken.
Im neuen Tab (Fenster) kann dann der QR-Code wieder mit rechtem Mouse-Klick als Bild gespeichert werden.

Bild in neuem Tab öffnen

Bild speichern unter

Bild kopieren

Bildlink kopieren

Bild bearbeiten

Bild vergrößern Ctrl, Ctrl

Im Web nach Bildern suchen

Visuelle Suche

Zu Sammlungen hinzufügen

Teilen

Screenshot STRG+UMSCHALTASTE+S

Untersuchen

FAQ: häufige Fehler und Fragen

Empfehlung bei der App-Nutzung

- Bitte achten Sie immer darauf, dass Sie die **aktuellste Version der App** nutzen. Diese ist Stand 2.12.2024
 - iOS 2.9.6
 - Android 1.2.25

Am Endgerät kann in den Einstellungen festgelegt werden, ob man automatisch darauf hingewiesen wird, dass eine aktuellere App-Version vorliegt. Die Aktualisierung kann dann manuell angestoßen werden.

- **Mindestanforderung an das Betriebssystem des Mobilgeräts:**

- bei Android Betriebssystem Version 9
- bei iOS Betriebssystem Version 13

- Huawei nutzt kein Android mehr daher kann es durchaus sein, dass die App für dieses Gerät nicht herunterladbar ist und dadurch diese Fehlermeldung im PlayStore erscheint.

- **NFC**

- Für Apple-Nutzer sind ab iOS 13 alle gängigen NFC-Anwendungen möglich, vorausgesetzt das iPhone ist mindestens ein iPhone Modell 7 oder ein neueres Modell.
- **Android**-Nutzer können NFC auf jedem Gerät nutzen, das **mindestens Android 4.0** hat und mit einem **NFC-Chip ausgestattet** ist. Ab Android 4.4 sind auch HCE-Funktionen verfügbar, die kontaktloses Bezahlen ermöglichen. **Die meisten neueren Android-Geräte ab Mittelklasse unterstützen NFC**, und Nutzer haben die Flexibilität, NFC **bei Bedarf in den Einstellungen zu aktivieren oder zu deaktivieren**.

Häufige Fragen rund um einen Bestelleingang

Wie sehen wir, wann und ob eine Bestellung eingegangen ist?

- Über einen Bestelleingang werden Sie immer per Fax und/oder E-Mail benachrichtigt. Egal, um welche Bestellung es sich handelt - RX oder Non-RX, App-Bestellungen oder Bestellungen über die Website.
 - Non-RX Bestellungen: hier sehen Sie die bestellten Artikel direkt in der E-Mail oder auf dem Fax.
 - RX-Bestellungen: hier sehen Sie die bestellten Medikamente aus DSGVO-Gründen nicht direkt in der E-Mail oder auf dem Fax, sondern können diese Information in Ihrem Webshop-Backend (Apotheken-Login) einsehen.
 - Dort finden Sie den Token und die Artikelinformationen unter „Bestellungen“ in der einzelnen Bestellzeile, welche Sie über die Spalte „Bearbeiten“ mit dem Stift-Symbol öffnen können.
 - An dieser Stelle können Sie zusätzlich Ihre Kunden per Mail über den Bestellstatus informieren.
- Sobald Sie eine Schnittstelle zu Ihrer Warenwirtschaft gebucht haben, erscheinen Bestelleingänge auch zusätzlich in Ihrer Warenwirtschaft.

Häufige Fehler bei der Registrierung

- Es wurde nicht auf den Bestätigungslink in der E-Mail geklickt, um die Registrierung einmalig zu aktivieren (siehe hierzu die Problembekämpfung auf Seite „Registrierung in der App“)
- Der Benutzername wurde falsch eingegeben. Benutzername = E-Mail Adresse. Manchmal wird an dieser Stelle fälschlicherweise der Vor-, und Nachname eingetragen
- Das Passwort wurde fehlerhaft eingegeben (wenn Passwort nicht mehr vorliegt können User die „Passwort Vergessen“ Funktion nutzen)
- Das Passwort wird aus der Bestätigungs-E-Mail kopiert und per copy/paste übernommen und enthält noch ein Leerzeichen am Ende, was ebenfalls dazu führt, dass das Passwort nicht korrekt ist. (eine manuelle Eingabe ist zu empfehlen)

Häufige Fehler bei CardLink

- Die verbauten NFC-Chips am Handy und in der eGK werden nicht nahe genug aneinander gehalten. Somit kann die Verbindung nicht stabil hergestellt werden können
- Beim iPhone müssen 2 Scans erfolgen, um die Verordnung von der eGK abzurufen. Die eGK muss während beider Scan-Vorgänge ruhig ans iPhone gehalten werden und darf nicht zu früh vom Handy entfernt werden

Hilfreiche Videos

Video CardLink-Prozess

[apotheke.com/documents/products/Statisch/mobiletests/Mauve_Android_CardLink.mp4](https://www.apotheke.com/documents/products/Statisch/mobiletests/Mauve_Android_CardLink.mp4)

Video bis zum Bestell-Abschluss im Warenkorb

[apotheke.com/documents/products/Statisch/mobiletests/Screen_Recording_20241014_112825_apothekecom.mp4](https://www.apotheke.com/documents/products/Statisch/mobiletests/Screen_Recording_20241014_112825_apothekecom.mp4)

Lokalisierung NFC-Chip am Endgerät

https://youtu.be/CquCMs_wGhE?si=GiJvbPUMJnRhQbU