Health & Medical Service
Une entreprise du Groupe Helsana

Fiche d'information

Documents et téléchargement

À l'intention des donneurs d'ordre et des personnes concernées qui téléchargent des documents sur le portail de commande dans le cadre d'une commande.

En bref

Selon la prestation commandée, certains documents doivent être fournis, par exemple un questionnaire de santé dûment rempli. Le portail de commande indique automatiquement les documents requis pour la prestation choisie.
Les documents mis à disposition par HMS peuvent être téléchargés directement sur le portail.
Les documents peuvent être téléchargés via les fenêtres de téléchargement prévues à cet effet.
La commande ne peut être finalisée que si tous les documents obligatoires ont été téléchargés.

Documents requis

Pour certaines prestations, les personnes concernées doivent remplir et télécharger certains documents. Pour certains documents, une signature HIN valide est également requise. Celle-ci équivaut à une signature manuscrite et permet la signature électronique juridiquement valable des documents.

Documents requis

Les documents requis sont indispensables au traitement de la commande. Selon la prestation, ceux-ci doivent être téléchargés et, le cas échéant, signés ou signés avec une signature HIN.

Les champs de téléchargement des documents obligatoires sont encadrés en rouge et signalés par une étoile rouge (*).

Documents facultatifs

Outre les documents obligatoires, des documents facultatifs peuvent également être téléchargés. Ceux-ci fournissent des informations supplémentaires et peuvent faciliter la prestation de services.

Ils peuvent être ajoutés si nécessaire, mais ne sont pas indispensables pour soumettre la commande.

Exigences relatives aux documents

Pour que les documents puissent être traités, ils doivent :

- être complets
- être lisibles
- contenir toutes les informations pertinentes
- être téléchargés au format PDF (à l'avenir également au format PNG)

Les documents illisibles, incomplets ou mal téléchargés peuvent entraîner des demandes de précisions et des retards dans le processus.

Documents avec signature HIN

Certains documents doivent être munis d'une signature HIN. La nécessité d'une signature HIN est indiquée directement lors du processus de commande.
Un téléphone portable est nécessaire pour la signature. Au cours du processus de signature, un code de confirmation est envoyé par SMS afin de valider la signature.

À noter

N'oubliez pas d'enregistrer
Les informations saisies et les documents téléchargés par la personne concernée ne sont pas automatiquement enregistrés temporairement. Il est donc recommandé d'enregistrer systématiquement les données saisies avant de quitter le processus de commande.

Rappels en cas de documents manquants
Tant que des documents requis manquent, la personne concernée ainsi que la personne de contact mentionnée dans la commande (p. ex. l'autorité mandante ou le supérieur hiérarchique) reçoivent des rappels réguliers pour compléter la commande. Pour des raisons de protection des données, les rappels adressés à la personne de contact ne contiennent toutefois pas de lien personnel vers le jeton d'authentification.

La finalisation est définitive
En cliquant sur «Finaliser», la personne concernée confirme que toutes les informations et tous les documents sont complets et corrects. Après cela, aucun autre document ne peut être téléchargé via le portail.

Téléchargement et complétion

La personne concernée télécharge les documents requis via le lien personnel généré par le jeton d'authentification. Ce lien peut être utilisé plusieurs fois pendant sa période de validité.

Tant que des documents requis manquent :
- la commande ne peut pas être finalisée
- la personne concernée reçoit des rappels réguliers pour compléter le dossier (exception : rendez-vous à court terme)

Ce n'est que lorsque toutes les informations et tous les documents requis sont complets que la commande peut être finalisée et transmise à HMS pour traitement. Pour les examens, la transmission doit avoir lieu au plus tard 72 heures, calculées en jours ouvrables, avant le rendez-vous.

Dos	Don'ts
Préparer les documents au format électronique	Télécharger des photos dont certaines informations sont coupées
Vérifier leur lisibilité avant de les télécharger	Télécharger des documents erronés ou non pertinents
Vérifier qu'ils sont complets avant de finaliser la procédure	Terminer la procédure avant d'avoir téléchargé les documents facultatifs
Télécharger rapidement les documents manquants	Télécharger des documents flous ou incomplets

Guides et vidéos

- Guide : Compléter les informations / documents via Token-Link (PDF)
- Vidéo : Utiliser Token-Link et télécharger des documents
- Vidéo : Signature numérique

Autres guides et aides

Découvrez la FAQ, les guides, les vidéos et d'autres informations utiles sur Lucy sur www.hmsag.ch/fr/lucy ou scannez le code QR à droite.