

Häufige Fragen und Antworten.

Allgemein	
Was ist OnlineDoctor?	<p>Sie sorgen sich um ein Hautproblem oder möchten sich die Zweitmeinung eines Facharztes einholen? Dann sind Sie bei OnlineDoctor genau richtig!</p> <p>OnlineDoctor ist eine innovative Plattform, mit Hilfe derer Sie ein Hautproblem schnell, ortsunabhängig und kostengünstig von einem unabhängigen, in der Schweiz zugelassenen Facharzt beurteilen lassen können. OnlineDoctor eignet sich zur Beurteilung von Hautproblemen aller Art (z.B. Ausschlag, Ekzem, Muttermal).</p>
In welchen Sprachen steht OnlineDoctor zur Verfügung?	OnlineDoctor steht dem Nutzer in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch zur Verfügung. Bei den jeweiligen Hautärzten ist vermerkt, in welche Sprachen dieser die Anfrage beantworten kann.
Wie funktioniert OnlineDoctor?	<p>Für die Nutzung von OnlineDoctor bedarf es keiner zeitaufwändigen Registrierung/Anmeldung. Wir empfehlen Ihnen, Ihr Smartphone für Ihre Anfrage über OnlineDoctor zu verwenden.</p> <p>Schritt 1: Wählen Sie einen Hautärztinnen und Hautärzte aus, welche/r Ihr Hautproblem beurteilen soll.</p> <p>Schritt 2: Beschreiben Sie Ihre Symptome mit Hilfe der Fragen von OnlineDoctor und laden Sie drei Bilder Ihres Hautproblems hoch. Wählen Sie anschliessend Ihre gewünschte Zahlungsart aus.</p> <p>Schritt 3: Sie erhalten eine E-Mail mit einem Link, der die Handlungsempfehlung von Ihrem Wunsch-Arzt enthält. Ebenfalls senden wir Ihnen einen 6-stelligen SMS-Code, mit dem Sie Ihre persönliche Handlungsempfehlung herunterladen können. Zudem schicken wir Ihnen den Rechnungsbeleg in einer weiteren E-Mail.</p>
Ist OnlineDoctor für Notfälle geeignet?	Achtung: OnlineDoctor eignet sich NICHT bei akuten Gesundheitsproblemen wie etwa kurzfristig aufgetretenen heftigen Symptomen. Wir weisen Sie explizit darauf hin, in lebensbedrohlichen Situationen sofort die regionale Notfallversorgung zu alarmieren.
Was sind die Vorteile von OnlineDoctor?	<p>Professionell & vertrauenswürdig Sie erhalten eine professionell dokumentierte fachärztliche Begutachtung und Handlungsempfehlung durch Ihren Wunsch-Arzt. Alle Hautärzte sind in der Schweiz zugelassen und verfügen über langjährige Praxiserfahrung. OnlineDoctor ist zu 100% ein Schweizer Produkt.</p> <p>Sicher & datenschutzkonform Ihre Patientendaten behandelt OnlineDoctor zu jeder Zeit streng vertraulich. Der Datentransfer erfolgt mit Hilfe modernster Verschlüsselungstechnologien, was einen zeitgemässen Datenschutz gewährleistet. Alle Daten werden ausschliesslich auf</p>

	<p>einem Schweizer Server abgespeichert.</p> <p>Schnell & zeitsparend Viele Anfragen werden bereits innerhalb weniger Stunden beantwortet. Spätestens jedoch nach 48 Stunden erhalten Sie eine fachärztliche Einschätzung zu Ihrem Hautproblem inklusive Handlungsempfehlung. Ein Arztbesuch mit Anfahrt und langer Wartezeit gehört damit der Vergangenheit an.</p> <p>Ortsunabhängig & einfach erreichbar OnlineDoctor gibt Ihnen ein sicheres Gefühl: Ob in den Ferien in Afrika oder zu Hause im Appenzellerland – eine fachärztliche Einschätzung inklusive Handlungsempfehlung zu Ihrem Hautproblem ist jederzeit und überall unkompliziert möglich.</p>
Wer sind die Hautärzte?	Alle Hautärzte sind in der Schweiz zugelassen und verfügen über langjährige Praxiserfahrung. Sie wurden sorgfältig ausgewählt, um für Sie die höchste Beratungsqualität zu gewährleisten.
Wer sind die Gründer von OnlineDoctor?	OnlineDoctor ist ein Service der OnlineDoctor AG mit Sitz in der Schweiz. OnlineDoctor ist ein Schweizer Produkt, das mit Hilfe von führenden Dermatologen entwickelt wurde.
Prozess	
Wie lange dauert es, bis ich eine Rückmeldung vom Hautarzt erhalte?	In den meisten Fällen erhalten Sie innerhalb weniger Stunden eine Rückmeldung vom Hautarzt Ihrer Wahl. Bei starker Nachfrage besteht eine maximale Wartezeit von 48 Stunden.
Wie hoch ist üblicherweise der Zeitaufwand einer Anfrage?	Der zeitliche Aufwand einer Anfrage bemisst sich an der Informationsmenge, die Sie dem Hautarzt beim OnlineDoctor Haut-Check zur Verfügung stellen möchten. In der Regel liegt der Zeitaufwand bei unter 5 Minuten.
Kann ich den Hautarzt, der mein Hautproblem beurteilen soll, frei wählen?	<p>Ja, mit OnlineDoctor haben Sie freie Arztwahl. Unter allen auf der Plattform zur Verfügung stehenden Hautärzten, können Sie Ihren Wunsch-Arzt auswählen.</p> <p>Falls Ihr persönlicher Wunsch-Hautarzt noch nicht bei OnlineDoctor mitmachen sollte, schreiben Sie eine Nachricht mit dem Namen des Hautarztes an support@onlinedoctor.ch. Wir werden den Hautarzt kontaktieren und ihm Informationen über OnlineDoctor zukommen lassen.</p>
Wie werden meine Angaben/Informationen erfasst?	Nachdem Sie eine Anfrage gestartet haben, wird Sie der OnlineDoctor Chat-Bot begrüßen. Ein Chat-Bot ist ein programmiertes (textbasiertes) Dialogsystem. Der Chat-Bot unterstützt Sie bei der Beantwortung aller relevanten Fragen, welche für den Hautarzt zur Beurteilung Ihres Hautproblems wichtig sind.
Wie viele Fotos muss ich hochladen?	<p>Um eine möglichst präzise fachärztliche Einschätzung zu gewährleisten, werden Sie gebeten, 3 Fotos von Ihrem Hautproblem hochzuladen. Am besten nutzen Sie Ihr Smartphone um Ihre Anfrage durchzuführen, da Sie so die Bilder direkt mit dem Smartphone machen und hochladen können.</p> <p>Die Fotos können in den gebräuchlichen Dateiformaten JPG und PNG hochgeladen werden. Das Hochladen von Fotos als PDF oder Word-Dokument ist nicht möglich.</p>
Kann ich die Handlungsempfehlung im Nachhinein nochmals einsehen?	Als Nutzer haben Sie die Möglichkeit, die Handlungsempfehlung als PDF lokal zu speichern. Falls die Empfehlung nicht innerhalb von 6 Wochen gespeichert wird, kann sie später nicht mehr abgerufen werden. Die Anfragestellung muss in diesem Fall neu durchgeführt werden.

Kann ich dem Hautarzt nach dem Empfang seiner Handlungsempfehlung Rückfragen stellen?	Die von den Hautärzten erstellten Handlungsempfehlungen sind einfach verständlich geschrieben und sollten alle offenen Fragen beantworten. Falls der Hautarzt zusätzliche Informationen benötigt, wird er sich telefonisch bei Ihnen melden. Darüberhinausgehende Rückfragen des Patienten sind nicht vorgesehen. Für ein ausführlicheres Gespräch empfehlen wir einen persönlichen Besuch beim Hautarzt.
Kann ich ein E-Rezept über OnlineDoctor erhalten?	Aktuell ist es aus rechtlicher Sicht noch nicht möglich E-Rezepte auszustellen.
Ist der von OnlineDoctor erteilte Ratschlag verbindlich?	Bei der Beurteilung Ihrer Hauterkrankung handelt es sich um eine allgemeine krankheitsbezogene Beratung, welche nicht den Charakter einer finalen medizinischen Diagnose hat. Für eine abschliessende Diagnose ist ein persönlicher Arztbesuch notwendig. Bitte beachten Sie, dass OnlineDoctor eine Ergänzungsleistung zum persönlichen Arztbesuch darstellt. Die Befolgung der Handlungsempfehlungen erfolgt auf eigene Verantwortung.

Kosten

Wie hoch sind die Kosten einer Anfrage über OnlineDoctor?	Die einmaligen Kosten belaufen sich auf CHF 44.- (inkl. MWST und CSS-Rabatt von 20% - Originalpreis CHF 55.- inkl. MWST). Für die Dienstleistung erhalten Sie innerhalb von 48 Stunden eine fachärztliche Ersteinschätzung (oder Zweitmeinung) inkl. Handlungsempfehlung. Falls der Hautarzt Ihnen zusätzlich einen Besuch in seiner Praxis empfiehlt, sind der Besuch und die dort getätigte Beratung/Behandlung ausdrücklich nicht in den Kosten von CHF 44.- inkludiert. Je nach Anbieter entstehen Telefon-/Abonnementkosten durch verbrauchte Datenmengen. Sämtliche Kosten erstattet die CSS nicht.
Welche Bezahlmöglichkeiten habe ich?	<ul style="list-style-type: none"> - Mastercard - Visa - PostFinance Card - PostFinance eFinance - PayPal - TWINT <p>Die Bezahlung mit Maestro ist innerhalb der Schweiz nicht möglich.</p>

Daten und Sicherheit

Sind meine persönlichen Daten sicher? Wie sicher ist der Datentransfer?	<p>Der Schutz von Patientendaten hat für uns höchste Priorität. Alle Datenübertragungen erfolgen verschlüsselt über SSL/TLS. Um grösstmögliche Sicherheit zu garantieren, arbeitet OnlineDoctor mit einer Zwei-Faktor-Authentifizierung – wie man es vom e-Banking kennt. Mit dieser zusätzlichen Sicherheitsebene stellt OnlineDoctor sicher, dass nur Sie auf Ihre persönliche fachärztliche Handlungsempfehlung zugreifen können. Alle Daten werden ausschliesslich auf Servern in der Schweiz gespeichert.</p> <p>Weiterführende Informationen finden Sie in der Datenschutzerklärung von OnlineDoctor.</p>
--	---

Wie funktioniert die Zwei-Faktor-Authentifizierung?	Die Zwei-Faktor-Authentifizierung (mit Hilfe eines SMS-Codes) stellt sicher, dass nur Sie auf Ihre Handlungsempfehlung zugreifen können. Bitte beachten Sie, dass der Versand des SMS-Codes durch einen Drittanbieter erfolgt. Hierbei kann es zu zeitlichen Verzögerungen kommen.
	Mit der Zwei-Faktor-Authentifizierung kann nur mit vertrauenswürdigen Geräten (z.B. Ihr Smartphone) auf die fachärztliche Handlungsempfehlung zugegriffen werden. Sie müssen Ihre Mobiltelefonnummer hinterlegen, um den SMS-Code zu erhalten. Der SMS-Code ist ein für beschränkte Zeit gültiger Code, der an Ihre hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt wird. Wenn Sie den Link zur Handlungsempfehlung des Arztes per E-Mail erhalten haben, klicken Sie auf den Link. Anschliessend öffnet sich ein Fenster, bei dem Sie gebeten werden, den SMS-Code (welcher Ihnen automatisch geschickt wird) einzugeben. Danach können Sie Ihre persönliche Handlungsempfehlung herunterladen.
Wer hat Einblick in meine Daten?	Nur der von Ihnen ausgewählte Hautarzt hat Einblick in die Daten/Informationen, die Sie ihm für die Erstellung der fachärztlichen Handlungsempfehlung zur Verfügung stellen. Die CSS hat keinen Zugriff auf die bei OnlineDoctor eingegebenen Gesundheitsdaten. Die OnlineDoctor erhält von der CSS auch keine Versicherten-, Vertrags- oder Leistungsdaten.
Zu welchem Zweck werden meine Daten bearbeitet?	Die in OnlineDoctor eingegebenen Daten werden vom ausgewählten Hautarzt zur Erstellung einer Handlungsempfehlung verwendet. Zusätzlich werden diese Daten von OnlineDoctor in anonymisierter Form zu statistischen Zwecken verwendet. Die Daten werden in keinem Fall an Dritte weitergegeben.

Technik und Support

Was benötige ich, um OnlineDoctor nutzen zu können?	Anfragen über OnlineDoctor können mit Hilfe handelsüblicher Mobile-Devices wie Smartphones, Tablets oder auch über Desktop-Computer durchgeführt werden. In jedem Fall benötigen Sie ein Mobiltelefon, da Sie einen 6-stelligen SMS-Code erhalten, mit dem Sie die Handlungsempfehlung des Hautarztes freischalten und herunterladen können.
Über welche Geräte kann ich OnlineDoctor nutzen?	Grundsätzlich ist es möglich OnlineDoctor über alle gängigen technischen Geräte mit Internetzugang zu nutzen (z.B. Smartphone, Tablet, Desktop-Computer). Wir empfehlen OnlineDoctor über ein Smartphone oder Tablet zu nutzen, da die Bildaufnahme und das Hochladen der Bilder über ein Gerät ablaufen können. Auf Geräten älterer Generation kann es vorkommen, dass Informationen nicht immer einwandfrei dargestellt werden.
Benötige ich eine Internetverbindung um OnlineDoctor nutzen zu können?	Ja, um die Dienstleistung von OnlineDoctor nutzen zu können, benötigen Sie eine Internetverbindung. Eine WLAN-Verbindung wird für eine einwandfreie Nutzung empfohlen, ist jedoch nicht zwingend notwendig. Wichtig: Sie erhalten die fachärztliche Handlungsempfehlung per E-Mail. Falls Sie die E-Mail nicht erhalten haben sollten, empfehlen wir zunächst im «Spam-Ordner» nachzuschauen. Falls Sie auch dort nicht fündig werden sollten, wenden Sie sich bitte an support@onlinedoctor.ch .
Ist die Fotoqualität meines Smartphones ausreichend für eine Beurteilung des Hautproblems?	In der Regel ist die Fotoqualität aktueller Smartphones ausreichend, um eine professionelle Beurteilung Ihrer Hauterkrankung zu gewährleisten. Der für OnlineDoctor entwickelte Smartphone Mikroskopie-Aufsatz iCros OD eignet sich insbesondere für die Aufnahme von Hautproblemen, bei denen eine Nahansicht wichtig ist (z.B. bei Muttermalen). Das iCros OD ermöglicht eine 15-fache Vergrößerung der Bildaufnahmen und kann für CHF 25.- (exkl. MWST) im iCros OD Shop (www.onlinedoctor.icros.ch) bestellt werden.

	Wichtig: Das iCros OD dient als Hilfsmittel. Auch ohne iCros OD können Sie problemlos Ihre Anfrage über OnlineDoctor durchführen.
Kann ich OnlineDoctor auch an Wochenenden und zur Ferienzeit nutzen?	OnlineDoctor steht Ihnen grundsätzlich über das ganze Jahr an 7 Tagen in der Woche zur Verfügung. Jedoch kann es vorkommen, dass sich Ihr gewünschter Hautarzt im Urlaub befindet und zeitweise nicht auf der Plattform verfügbar ist. In diesem Fall können Sie einfach einen der verfügbaren Hautärzte für Ihre Anfrage auswählen.
Kann ich die Dienstleistung von OnlineDoctor ausserhalb der Schweiz in Anspruch nehmen?	Wenn Sie über einen Schweizer Wohnsitz verfügen, können Sie OnlineDoctor ortsunabhängig verwenden, auch wenn Sie sich auf Reisen im Ausland befinden. Es ist Sache des Nutzers, sich über die konkreten Gegebenheiten des Auslands zu informieren (bspw. Datensicherheit, Telefon-/Abonnementkosten und Roaminggebühren durch verbrauchte Datenmengen).
Wie kann ich den Smartphone Mikroskopie-Aufsatz iCros OD bestellen?	Das iCros OD ist ein für OnlineDoctor entwickelter Smartphone Mikroskopie-Aufsatz, welcher eine 15-fache Vergrösserung der Bildaufnahmen ermöglicht. Das iCros OD kann für CHF 25.- (exkl. MWST) über folgenden Link bestellt werden: www.onlinedoctor.icros.ch (iCros OD Shop). Wichtig: Das iCros OD dient als Hilfsmittel. Auch ohne iCros OD können Sie problemlos Ihre Anfrage über OnlineDoctor durchführen.
Was kann ich tun, wenn ich keine Rückmeldung innerhalb von 48 Stunden erhalten?	Dies sollte grundsätzlich nicht der Fall sein. Prüfen Sie bitte zunächst den Spam-Ordner Ihres E-Mail-Faches. Ab und zu kann es vorkommen, dass die E-Mail mir Ihrer Handlungsempfehlung dort landet. Falls Sie dennoch innerhalb von 48 Stunden keine Rückmeldung per E-Mail erhalten haben, wenden Sie sich bitte an support@onlinedoctor.ch .
An wen kann ich mich bei Mängeln, Funktionsproblemen und Reklamationen wenden?	Mängel, Funktionsprobleme oder Reklamationen im Zusammenhang mit OnlineDoctor können Sie über die E-Mail-Adresse: support@onlinedoctor.ch melden.

Zusammenarbeit CSS und OnlineDoctor

Wer kann OnlineDoctor nutzen?	OnlineDoctor steht allen Versicherten des CSS Konzerns mit einer OKP und/oder VVG Heilungskostenversicherung mit Schweizer Wohnsitz zur Verfügung.
Wie lange ist OnlineDoctor bei der CSS verfügbar?	Der Pilot bei der CSS läuft für 6 Monate (vom 1. April 2019 bis Ende September).
Ersetzt die Nutzung von OnlineDoctor mein Versicherungsmodell (OKP, Telmed, Hausarzt- und HMO-Modell)?	Das Pilotprojekt Teledermatologie tangiert weder die Grundversicherung noch allfällige alternative Versicherungsmodelle. Für Nutzer, insbesondere für diejenigen mit einem sogenannten alternativen Versicherungsmodell (besondere Versicherungsform) der Grundversicherung, gelten die Bestimmungen (des jeweiligen) Versicherungsproduktes, und zwar unabhängig der Informationen und Behandlungsempfehlung von OnlineDoctors. Wenn eine Behandlung ohne Überweisung oder ohne Kenntnis des Arztes bzw. des Telemedizin-Zentrums erfolgt, können (die) Behandlungskosten (grundsätzlich) nicht vergütet werden. Bei lebensbedrohlichen Situationen ist direkt die Notfallorganisation zu kontaktieren. Anschliessend ist der Arzt bzw. das Telemedizin-Zentrum zeitnah zu informieren (gemäss den reglementarischen Bestimmungen des Versicherungsproduktes). Alternative Versicherungsmodelle der CSS sind u.a.: Profit, FIRST MED, Hausarztversicherung, Gesundheitspraxisversicherung, Callmed, FIRST CALL. Die Reglemente der alternativen Versicherungsmodelle sind unter www.css.ch verfügbar.
An wen kann ich mich wenden, wenn ich nicht weiss, welches Versicherungsmodell ich habe?	Ihr Versicherungsmodell finden Sie im myCSS Kundenportal oder auf der Versicherungspolice. Alternativ können Sie sich telefonisch im Contact Center der CSS erkunden.

**Wer trägt die Verantwortung für
OnlineDoctor?**

Die OnlineDoctor AG mit Sitz in St. Gallen (CHE-288.196.802; support@onlinedoctor.ch, www.onlinedoctor.ch) ist verantwortlich, dass OnlineDoctor sowohl den einschlägigen rechtlichen Vorgaben als auch dem aktuellen Stand der Technik und der Medizin entspricht.

Der Nutzer ist verantwortlich für sämtliche Handlungen, die er für sich selbst wie auch für eine Drittperson vornimmt.