

Questions et réponses fréquentes.

Généralités	
Qu'est-ce que OnlineDoctor?	<p>Vous êtes préoccupé par un problème cutané ou vous souhaitez obtenir un deuxième avis de spécialiste ? Alors OnlineDoctor est fait pour vous !</p> <p>OnlineDoctor est une plateforme innovante qui vous permet de faire évaluer rapidement, à partir de n'importe où et à prix avantageux, un problème cutané par un médecin spécialisé indépendant agréé en Suisse. OnlineDoctor convient pour l'évaluation des problèmes cutanés de toutes sortes (par exemple, éruption cutanée, eczéma, grain de beauté)</p>
Dans quelles langues OnlineDoctor est-il disponible?	L'utilisateur peut se servir d'OnlineDoctor en français, en allemand, en italien et en anglais. Pour chaque dermatologue de la plateforme sont précisées les langues dans lesquelles sera formulée la réponse à la demande.
Comment fonctionne OnlineDoctor?	<p>L'utilisation de OnlineDoctor ne nécessite pas d'inscription interminable. Nous vous recommandons d'utiliser votre smartphone pour adresser votre demande via OnlineDoctor.</p> <p>Étape 1: Choisissez un dermatologues pour évaluer votre problème cutané.</p> <p>Étape 2: Décrivez vos symptômes à l'aide des questions d'OnlineDoctor et téléchargez trois photos de votre problème cutané. Ensuite, sélectionnez le mode de paiement souhaité.</p> <p>Étape 3: Vous recevrez un courrier électronique contenant un lien avec l'action recommandée par le médecin de votre choix. Nous vous envoyons également un code SMS à 6 chiffres avec lequel vous pouvez télécharger les recommandations de votre dermatologue. En outre, nous vous enverrons la facture dans un autre e-mail.</p>
OnlineDoctor est-il adapté aux cas d'urgences?	Attention: OnlineDoctor ne convient PAS aux problèmes de santé aigus tels que les symptômes graves survenant rapidement. Dans des situations mettant votre vie en danger, nous vous conseillons explicitement d'alerter immédiatement les services d'urgences régionaux.
Quels sont les avantages d'OnlineDoctor?	<p>Professionnel et digne de confiance</p> <p>Vous recevrez une évaluation médicale documentée réalisée par un spécialiste et une recommandation de traitement par le médecin de votre choix. Tous les dermatologues sont agréés en Suisse et ont de nombreuses années d'expérience pratique. OnlineDoctor est un produit 100 % suisse.</p>

	<p>Sécurité et protection des données OnlineDoctor traite toujours vos données personnelles dans la plus stricte confidentialité. Le transfert de données s'effectue à l'aide de technologies de chiffrement de pointe, qui garantissent une totale protection de vos données. Toutes les données sont stockées exclusivement sur un serveur suisse.</p> <p>Rapide et efficace De nombreuses demandes sont traitées en quelques heures. Vous recevrez cependant au plus tard après 48 heures une évaluation spécialisée de votre problème cutané avec des recommandations de traitement. Les visites chez le médecin, le déplacement et l'attente appartiennent donc au passé.</p> <p>Accès facile de n'importe quel lieu OnlineDoctor vous offre un sentiment de sécurité : que vous soyez en vacances en Afrique ou à la maison dans le canton d'Appenzell, une évaluation spécialisée comprenant des recommandations d'action pour votre problème cutané est possible, à tout moment et en tout lieu, sans complications !</p>
Qui sont les dermatologues?	Tous les dermatologues sont agréés en Suisse et ont de nombreuses années d'expérience pratique. Ils ont été soigneusement sélectionnés pour vous prodiguer des conseils d'excellente qualité.
Qui sont les fondateurs de OnlineDoctor?	OnlineDoctor est un service de la société OnlineDoctor AG sise en Suisse. OnlineDoctor est un produit suisse développé avec l'aide de dermatologues de renom.
Processus	
Dans combien de temps puis-je espérer une réponse du dermatologue?	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.
En moyenne, combien de temps faut-il pour émettre une demande?	Le temps requis pour une demande est déterminé par la quantité d'informations que vous souhaitez mettre à disposition du dermatologue pour le contrôle cutané OnlineDoctor. En règle générale, le temps requis est inférieur à 5 minutes.
Puis-je choisir librement le dermatologue qui évaluera mon problème cutané?	Oui, avec OnlineDoctor vous avez le libre choix du médecin. Parmi tous les dermatologues disponibles sur la plateforme, vous pouvez sélectionner le médecin de votre choix. Si votre dermatologue personnel ne participe pas encore à OnlineDoctor, écrivez un message avec le nom du dermatologue support@onlinedoctor.ch . Nous contacterons le dermatologue et nous lui donnerons des informations sur OnlineDoctor.
Comment mes données/informations sont-elles collectées?	Après avoir démarré une requête, vous serez accueilli par un assistant virtuel d'OnlineDoctor. Un assistant virtuel (ou tchat) est un système de dialogue programmé (basé sur du texte). L'assistant virtuel vous guide dans les réponses à toutes les questions pertinentes permettant au dermatologue d'évaluer votre problème cutané.
Combien de photos dois-je télécharger?	<p>Afin de garantir une évaluation spécialisée la plus précise possible, il vous sera demandé de télécharger 3 photos de votre problème cutané. Il est préférable d'utiliser votre smartphone pour faire votre demande, car vous pouvez prendre directement les photos avec un smartphone puis les télécharger.</p> <p>Les photos peuvent être téléchargées dans les formats de fichier courants JPG et PNG. Le téléchargement de photos comme document PDF ou Word n'est pas possible.</p>

M'est-il encore possible de consulter après coup la recommandation d'action?	En tant qu'utilisateur, vous avez la possibilité d'enregistrer la recommandation d'action sous forme de fichier au format PDF. Si cette recommandation n'est pas enregistrée dans un délai de six semaines, il ne sera plus possible de la consulter par la suite. La demande doit systématiquement être renouvelée.
Puis-je poser de questions au dermatologue après avoir reçu ses recommandations de traitement?	Les recommandations formulées par les dermatologues sont rédigées de manière à être comprises facilement et elles doivent répondre à toutes les questions en suspens. Si le dermatologue a besoin d'informations complémentaires, il vous contactera par téléphone. Les questions complémentaires posées par le patient n'entrant pas dans ce cadre sont exclues. Pour une discussion plus détaillée, nous recommandons une visite personnelle chez le dermatologue.
Puis-je obtenir une ordonnance électronique via OnlineDoctor?	D'un point de vue juridique, il est actuellement impossible d'émettre des ordonnances électroniques.
Les conseils délivrés par OnlineDoctor sont-ils contraignants?	Lors de l'évaluation de votre problème cutané, des conseils généraux en rapport avec une maladie vous sont dispensés, mais ils n'ont pas valeur de diagnostic médical définitif. Il est nécessaire de consulter un médecin pour une confirmation du diagnostic. Nous attirons votre attention sur le fait qu'OnlineDoctor est une prestation complémentaire par rapport à une visite personnelle chez le médecin. Le fait de suivre la recommandation d'action relève de votre propre responsabilité.

Coûts

Quel est le coût d'une demande via OnlineDoctor?	Les frais uniques se montent à CHF 44.- (TVA incluse, y c. rabais CSS de 20% - prix original de CHF 55.- TVA incluse). Le service englobe une première évaluation d'un spécialiste dans l'intervalle de 48 heures (ou un deuxième avis médical) ainsi qu'une recommandation d'action. Si le dermatologue vous recommande une consultation dans son cabinet, cette visite et le traitement y étant dispensé ou les conseils y étant prodigués ne sont expressément pas inclus dans les frais de CHF 44.-. En fonction du fournisseur d'accès, des frais de téléphone ou d'abonnement peuvent être occasionnés en raison du volume de données consommées. Ces frais ne sont pas remboursés par la CSS.
Quelles modalités de paiement sont proposées?	<ul style="list-style-type: none"> - Mastercard - Visa - Carte PostFinance - PostFinance eFinance - PayPal - TWINT <p>Le paiement avec Maestro n'est pas possible en Suisse.</p>

Données et sécurité

Mes informations personnelles sont-elles sécurisées? Quel est le degré de sécurité du transfert de données?	<p>La protection des données du patient est notre priorité absolue. Par conséquent, OnlineDoctor chiffre tous les transferts de données via SSL/TLS. Afin de garantir une sécurité maximale, OnlineDoctor utilise une authentification à deux facteurs, comme cela se pratique pour les services bancaires en ligne. Avec ce niveau de sécurité supplémentaire, OnlineDoctor garantit que vous seul pouvez accéder à vos recommandations médicales spécialisées. Toutes les données sont stockées exclusivement sur un serveur suisse.</p> <p>Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité d'OnlineDoctor.</p>
--	---

Comment fonctionne l'authentification à deux facteurs?	<p>L'authentification à deux facteurs (à l'aide d'un code SMS) fournit un niveau de sécurité supplémentaire qui garantit que vous seul pouvez accéder aux recommandations de votre dermatologue. Veuillez noter que le code SMS est envoyé par un prestataire tiers. Cela donc peut entraîner des retards de synchronisation.</p> <p>Avec une authentification à deux facteurs, seul un périphérique fiable (par exemple votre smartphone) peut être utilisé pour accéder aux recommandations de votre spécialiste. Vous devez fournir votre numéro de téléphone mobile pour recevoir le code SMS. Le code SMS est un code valide uniquement temporairement; il vous sera envoyé au votre numéro de téléphone portable enregistré. Lorsque vous aurez reçu le lien de recommandation du médecin par courrier électronique, veuillez cliquer sur le lien. Puis, une fenêtre s'ouvre pour vous demander de saisir le code SMS (qui vous aura été envoyé automatiquement). Ensuite, vous pouvez télécharger vos recommandations personnelles.</p>
Qui est-ce qui peut voir mes données?	<p>Seul le dermatologue de votre choix peut consulter les données/informations que vous mettez à sa disposition pour qu'il émette la recommandation d'action du médecin spécialiste.</p> <p>A aucun moment la CSS ne peut accéder aux données de santé communiquées à OnlineDoctor. OnlineDoctor ne reçoit de la CSS aucune information relative à un assuré, à un contrat ou à une prestation.</p>
Dans quel but mes données sont-elles traitées?	<p>Les données saisies dans OnlineDoctor sont utilisées par le dermatologue de votre choix pour qu'il émette une recommandation d'action. Ces données sont par ailleurs utilisées par OnlineDoctor sous forme anonymisée à des fins statistiques. Elles ne sont en aucun cas transmises à des tiers.</p>

Technologie et assistance

De quoi ai-je besoin pour pouvoir utiliser OnlineDoctor?	<p>Les demandes concernant OnlineDoctor peuvent être faites en utilisant des appareils mobiles standard tels que des smartphones, des tablettes ou même des ordinateurs de bureau. Dans tous les cas, vous aurez besoin d'un téléphone portable car vous recevrez un code SMS à 6 chiffres qui vous permettra de déverrouiller et de télécharger la recommandation du dermatologue.</p>
Avec quels appareils puis-je utiliser OnlineDoctor?	<p>En principe, il est possible d'utiliser OnlineDoctor sur tous les appareils techniques courants avec un accès à Internet (par exemple, smartphone, tablette, ordinateur de bureau). Nous vous recommandons d'utiliser OnlineDoctor via un smartphone ou une tablette, car l'acquisition des images et leur téléchargement peuvent s'effectuer via un seul appareil.</p> <p>Sur les appareils de la dernière génération, il peut arriver que les informations ne s'affichent pas toujours impeccablement.</p>
Ai-je besoin d'une connexion Internet pour utiliser OnlineDoctor?	<p>Oui, vous avez besoin d'une connexion Internet pour utiliser le service d'OnlineDoctor. Une connexion Wi-Fi est recommandée pour une utilisation correcte mais n'est toutefois pas obligatoire.</p> <p>Important: la recommandation du spécialiste vous parvient par courrier électronique. Si vous n'avez pas reçu l'e-mail, nous vous recommandons de vérifier d'abord le dossier des « Courriers indésirables ». Si vous ne l'y trouvez pas, veuillez contacter support@onlinedoctor.ch.</p>
La qualité photo de mon smartphone est-elle suffisante pour évaluer le problème cutané?	<p>En règle générale, la qualité photo des smartphones actuels est suffisante pour garantir une évaluation professionnelle de votre maladie de la peau.</p> <p>Développé pour OnlineDoctor, l'adaptateur microscope de smartphone iCros OD convient particulièrement bien pour les prises de vues de problèmes cutanés où une vue rapprochée est importante (par exemple pour les grains de beauté). L'iCros OD</p>

	<p>permet un grossissement de l'image par 15 et peut être commandé pour 25 CHF (hors TVA) dans la boutique iCros OD Shop (www.onlinedoctor.icros.ch).</p> <p>Important: l'iCros OD est un moyen auxiliaire. Même sans iCros OD, vous pouvez facilement compléter votre demande via OnlineDoctor.</p>
Puis-je également utiliser OnlineDoctor le week-end et les jours fériés?	OnlineDoctor est disponible en principe 7 jours sur 7 toute l'année. Cependant, il se peut que votre dermatologue soit en vacances et ne soit temporairement pas disponible sur la plateforme. Dans ce cas, vous pouvez simplement sélectionner l'un des dermatologues disponibles pour votre demande.
Puis-je utiliser le service d'OnlineDoctor en dehors de la Suisse?	Si votre domicile se trouve en Suisse, vous pouvez utiliser OnlineDoctor n'importe où, même pendant vos voyages à l'étranger. Il appartient à l'utilisateur de s'informer sur la situation concrète à l'étranger (p. ex.: sécurité des données, frais téléphoniques/d'abonnement et frais de roaming liés aux volumes de données consommées).
Comment puis-je commander l'adaptateur Smartphone Microscopy iCros OD?	<p>L'iCros OD est un adaptateur microscope développé pour OnlineDoctor, qui permet un grossissement des images par 15. L'iCros OD peut être commandé pour 25 CHF (hors TVA) sur le lien suivant: www.onlinedoctor.icros.ch (iCros OD Shop).</p> <p>Important: l'iCros OD est un moyen auxiliaire. Même sans iCros OD, vous pouvez facilement compléter votre demande via OnlineDoctor.</p>
Que puis-je faire si je ne reçois pas de réponse dans les 48 heures?	Cela ne devrait pas être le cas. Commencez par vérifier le dossier du courrier indésirable de votre boîte de réception. De temps en temps, il peut arriver que l'e-mail avec votre recommandation d'action s'y trouve. Si vous n'avez reçu aucune réponse par e-mail dans les 48 heures, veuillez contacter support@onlinedoctor.ch .
A qui puis-je m'adresser en cas de défauts, de dysfonctionnements et de réclamations?	En cas de défauts, de dysfonctionnements et de réclamations concernant OnlineDoctor, veuillez envoyer un e-mail à cette adresse électronique: support@onlinedoctor.ch .

Collaboration CSS et OnlineDoctor

Qui peut utiliser OnlineDoctor?	OnlineDoctor est à la disposition de tous les assurés du Groupe CSS couverts par une AOS et/ou une assurance des frais de guérison LCA qui sont domiciliés en Suisse.
Quelle est la durée de disponibilité d'OnlineDoctor auprès de la CSS?	Le projet pilote est réalisé auprès de la CSS pendant neuf mois (du 1er avril 2019 à la fin décembre) et sera prolongé de trois mois à titre optionnel.
L'utilisation d'OnlineDoctor remplace-t-elle mon modèle d'assurance (AOS, Telmed, modèle du médecin de famille et HMO)?	<p>Le projet pilote de télédermatologie ne concerne ni l'assurance de base, ni les modèles alternatifs d'assurance éventuels. Pour les utilisateurs, notamment pour ceux ayant opté pour un modèle alternatif d'assurance (forme d'assurance particulière) de l'assurance de base, les dispositions du produit d'assurance (respectif) s'appliquent, indépendamment des informations fournies par OnlineDoctor et de sa recommandation de traitement.</p> <p>Si un traitement est dispensé sans orientation préalable de l'assuré ou sans que son médecin de famille ou le centre de télémédecine en ait eu connaissance, le remboursement des frais de traitement n'est (en principe) pas possible.</p> <p>Dans les situations où le pronostic vital est engagé, il faut directement contacter les urgences puis informer ensuite sans tarder le médecin ou le centre de télémédecine (selon les dispositions réglementaires du produit d'assurance).</p> <p>Les modèles alternatifs d'assurance de la CSS sont les suivants (énumération non exhaustive): Profit, FIRST MED, assurance du médecin de famille, assurance Cabinets de santé, Callmed, FIRST CALL.</p> <p>Les règlements des modèles alternatifs d'assurance sont disponibles sur www.css.ch.</p>

A qui puis-je m'adresser si je ne connais pas le modèle d'assurance par lequel je suis couvert?

Pour connaître votre modèle d'assurance, consultez votre police d'assurance ou connectez-vous sur le portail clients myCSS. Vous pouvez également vous renseigner par téléphone auprès du Contact Center de la CSS.

Qui assume la responsabilité d'OnlineDoctor?

La société OnlineDoctor AG, dont le siège est à St-Gall (CHE-288.196.802; support@onlinedoctor.ch, www.onlinedoctor.ch), veille à ce que son activité soit à la fois conforme aux directives légales déterminantes et à l'état actuel de la technique et de la médecine.
L'utilisateur quant à lui est responsable de tous les actes qu'il entreprend pour lui-même et des tiers.