

## Domande e risposte frequenti.

Informazioni generali	
<b>Cos'è OnlineDoctor?</b>	<p>È preoccupato per un problema dermatologico o desidera ottenere un secondo parere di uno specialista? Allora OnlineDoctor è il posto giusto per lei!</p> <p>OnlineDoctor è una piattaforma innovativa con la quale è possibile far valutare un problema dermatologico in modo rapido, ovunque ci si trovi e a costi contenuti da uno specialista indipendente autorizzato in Svizzera. OnlineDoctor è adatto per la valutazione di problemi dermatologici di ogni tipo (p. es. eruzione cutanea, eczema, nei).</p>
<b>In quali lingue è disponibile OnlineDoctor?</b>	OnlineDoctor è a disposizione dell'utente nelle lingue italiano, tedesco, francese e inglese. Per ogni dermatologo è indicato in quali lingue può rispondere alla richiesta.
<b>Come funziona OnlineDoctor?</b>	<p>L'utilizzo di OnlineDoctor non richiede una lunga registrazione/accesso. Le consigliamo di utilizzare il suo smartphone per la sua richiesta tramite OnlineDoctor.</p> <p><b>Passaggio 1:</b> scelga uno dei dermatologi per valutare il suo problema dermatologico.</p> <p><b>Passaggio 2:</b> descriva i suoi sintomi usando le domande di OnlineDoctor e carichi tre immagini del suo problema dermatologico, quindi selezioni il metodo di pagamento desiderato.</p> <p><b>Passaggio 3:</b> riceve un'e-mail con un link al consiglio formulato dal medico da lei desiderato. Le invieremo anche un codice SMS a 6 cifre con il quale potrà scaricare il suo consiglio medico personale. Le invieremo la fattura separatamente in un'altra e-mail.</p>
<b>OnlineDoctor è adatto per le emergenze?</b>	Attenzione: OnlineDoctor non è adatto per problemi di salute gravi come l'improvviso manifestarsi di sintomi gravi. In situazioni in cui la sua vita è in pericolo, le consigliamo esplicitamente di allertare immediatamente i servizi di emergenza regionali.
<b>Quali sono i vantaggi di OnlineDoctor?</b>	<p><b>Professionale e affidabile</b> Il medico da lei desiderato elabora una valutazione e consiglio medico professionale e documentato. Tutti i dermatologi sono autorizzati in Svizzera e hanno un'esperienza pratica pluriennale. OnlineDoctor è un prodotto svizzero al 100%.</p> <p><b>Sicuro e conforme alla protezione dei dati</b> OnlineDoctor tratta sempre i suoi dati in modo strettamente confidenziale. Il trasferimento dei dati è effettuato con l'ausilio delle più recenti tecnologie di crittografia, che garantiscono una protezione dei dati aggiornata. Tutti i dati sono memorizzati esclusivamente su un server svizzero.</p>

	<p><b>Rapido ed efficace</b>          Molte richieste ricevono una risposta in poche ore. Tuttavia al più tardi dopo 48 ore riceve una valutazione specialistica del suo problema dermatologico incluso un consiglio medico. Prendere la macchina per recarsi alla visita medica e i lunghi tempi di attesa sono ormai un lontano ricordo.</p> <p><b>Facilmente accessibile ovunque ci si trovi</b>          OnlineDoctor le dà una sensazione di sicurezza: che si trovi in vacanza in Africa o a casa nel Mendrisiotto, una valutazione medica specializzata con consigli medici per il suo problema dermatologico è possibile in qualsiasi momento e ovunque si trovi in modo molto semplice.</p>
<b>Chi sono i dermatologi?</b>	Tutti i dermatologi sono autorizzati in Svizzera e hanno un'esperienza pratica pluriennale. Sono stati accuratamente selezionati per garantirle la massima qualità della consulenza.
<b>Chi sono i fondatori di OnlineDoctor?</b>	OnlineDoctor è un servizio di OnlineDoctor AG con sede in Svizzera. OnlineDoctor è un prodotto svizzero sviluppato con l'aiuto di rinomati dermatologi.
<b>Procedimento</b>	
<b>Quanto tempo ci vuole per ricevere una risposta dal dermatologo?</b>	Nella maggior parte dei casi riceve una risposta dal dermatologo da lei prescelto entro poche ore. In caso di forte domanda il tempo massimo di attesa è di 48 ore.
<b>Di solito quanto tempo ci vuole per formulare una richiesta?</b>	Il tempo necessario per formulare una richiesta dipende dalla quantità di informazioni che desidera mettere a disposizione del dermatologo per lo SkinCheck OnlineDoctor. Di norma il tempo necessario è inferiore a 5 minuti.
<b>Posso scegliere liberamente il dermatologo che valuterà il mio problema dermatologico?</b>	<p>Sì, con OnlineDoctor ha libera scelta. Può scegliere il medico che desidera tra tutti i dermatologi presenti sulla piattaforma.</p> <p>Se il dermatologo che desidera non fa ancora di OnlineDoctor, la preghiamo di inviarci un messaggio con il nome del suo dermatologo all'indirizzo <a href="mailto:support@onlinedoctor.ch">support@onlinedoctor.ch</a>. Lo contatteremo e gli invieremo informazioni su OnlineDoctor.</p>
<b>Come sono raccolti i miei dati/le mie informazioni?</b>	Dopo aver iniziato una richiesta, il Chat-Bot di OnlineDoctor le darà il benvenuto. Un Chat-Bot è un sistema di dialogo programmato (basato su testo). Il Chat-Bot la aiuta a rispondere a tutte le domande rilevanti, che sono importanti per il dermatologo al fine di valutare il suo problema dermatologico.
<b>Quante foto devo daricare?</b>	<p>Per garantire una valutazione specialistica il più accurata possibile, le verrà chiesto di caricare 3 foto del suo problema dermatologico. È meglio usare il suo smartphone per elaborare la sua richiesta, perché così può scattare e caricare le foto direttamente con lo smartphone.</p> <p>Le foto possono essere caricate nei formati JPG e PNG. Non è possibile caricare foto in formato PDF o Word.</p>
<b>Posso rivedere in un secondo momento il consiglio medico ricevuto?</b>	Quale utente ha la possibilità di salvare sul suo pc il consiglio medico in formato PDF. Se non si salva il consiglio entro 6 settimane, non sarà più possibile consultarlo in un secondo momento. In tal caso la richiesta dovrà essere inviata di nuovo.
<b>Posso porre domande al dermatologo dopo aver ricevuto il suo consiglio medico?</b>	I consigli medici elaborati dai dermatologi sono di facile comprensione e dovrebbero rispondere a tutte le sue domande. Se il dermatologo ha bisogno di ulteriori informazioni, la contatterà telefonicamente. Non sono previste ulteriori domande da parte del paziente. Per una discussione più approfondita consigliamo un consulto dal dermatologo.

<b>Posso ottenere una ricetta elettronica tramite OnlineDoctor?</b>	Al momento per ragioni giuridiche non è ancora possibile emettere ricette elettroniche.
<b>Il consiglio dato da OnlineDoctor è vincolante?</b>	Per la valutazione del suo disturbo cutaneo si tratta di una consulenza generale relativa a una malattia, che non equivale a una diagnosi medica finale. Per una diagnosi esaustiva è necessaria una visita medica. La preghiamo di tenere presente che OnlineDoctor rappresenta una prestazione complementare alla visita medica. L'osservanza o meno dei consigli è sotto la propria responsabilità.
Costi	
<b>A quanto ammontano i costi di una richiesta tramite OnlineDoctor?</b>	I costi una tantum ammontano a CHF 44.- (inclusi IVA e ribasso CSS del 20% - prezzo originale CHF 55.-, IVA inclusa). Il servizio comprende un primo giudizio medico (o seconda opinione), incl. consiglio, entro 48 ore. Se il dermatologo le consiglia inoltre una visita nel suo studio, tale accertamento e la consulenza/cura effettuate lì non sono espressamente compresi nel costo di CHF 44.-. A seconda dell'offerente si possono verificare costi per telefono/abbonamento per la quantità di dati usati. La CSS non rimborsa alcun costo.
<b>Quali opzioni di pagamento ho a disposizione?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mastercard</li> <li>- Visa</li> <li>- PostFinance Card</li> <li>- PostFinance eFinance</li> <li>- PayPal</li> <li>- TWINT</li> </ul> <p>Il pagamento con Maestro non è possibile in Svizzera.</p>
Dati e sicurezza	
<b>I miei dati personali sono al sicuro? Quanto è sicuro il trasferimento dei dati?</b>	<p>La protezione dei dati dei pazienti è per noi una priorità assoluta. Pertanto OnlineDoctor crittografa tutti i trasferimenti di dati tramite SSL/TLS. Al fine di garantire la massima sicurezza possibile, OnlineDoctor lavora con un'autenticazione a due fattori, come avviene nell'e-banking. Con questo ulteriore livello di sicurezza, OnlineDoctor assicura che solo lei abbia accesso al suo consiglio medico specialistico. Tutti i dati sono salvati esclusivamente su un server svizzero.</p> <p>Ulteriori informazioni sono disponibili nella informativa sulla privacy di OnlineDoctor.</p>
<b>Come funziona l'autenticazione a due fattori?</b>	<p>L'autenticazione a due fattori (utilizzando un codice SMS) fornisce un ulteriore livello di sicurezza che garantisce che solo lei possa accedere al suo consiglio medico. La preghiamo di notare che il codice SMS è inviato da un fornitore terzo. Ciò potrebbe causare ritardi.</p> <p>Con l'autenticazione a due fattori, solo dispositivi affidabili (p. es. il suo smartphone) possono accedere al consiglio medico del suo specialista. Deve inserire il suo numero di cellulare per ricevere il codice SMS. Il codice SMS è un codice valido per un periodo di tempo limitato ed è inviato al suo numero di cellulare salvato. Se ha ricevuto il link al consiglio medico dello specialista via e-mail, clicchi sul link. Si aprirà una finestra sulla quale le sarà chiesto di inserire il codice SMS (che le sarà inviato automaticamente). In seguito potrà scaricare il suo consiglio medico personale.</p>

<b>Chi ha accesso ai miei dati?</b>	Solo il dermatologo da lei selezionato può accedere ai dati/alle informazioni che lei ha messo a disposizione per allestire il consiglio specialistico. La CSS non ha mai accesso ai dati sulla salute inseriti in OnlineDoctor. OnlineDoctor non riceve dalla CSS informazioni su assicurati, contratti o prestazioni percepite.
<b>A quale scopo saranno elaborati i miei dati?</b>	I dati inseriti in OnlineDoctor verranno utilizzati dal dermatologo scelto per allestire il consiglio medico. Inoltre, tali dati saranno utilizzati in forma anonima da OnlineDoctor per scopi statistici. I dati non saranno assolutamente forniti a terzi.
<b>Tecnologia e supporto</b>	
<b>Die cosa ho bisogno per utilizzare OnlineDoctor?</b>	Le richieste tramite OnlineDoctor possono essere effettuate con l'aiuto di dispositivi mobili disponibili in commercio come smartphone, tablet o computer fissi. Ha comunque bisogno di un telefono cellulare, in quanto riceve un codice SMS a 6 cifre con il quale può attivare e scaricare il consiglio medico del dermatologo.
<b>Con quali dispositivi posso usare OnlineDocotr?</b>	In linea di principio è possibile utilizzare OnlineDoctor su tutti i comuni dispositivi tecnici con accesso a Internet (p. es. smartphone, tablet, computer fisso). Consigliamo di utilizzare OnlineDoctor tramite smartphone o tablet, in quanto l'acquisizione e il caricamento delle immagini può essere effettuato tramite un solo dispositivo.  Sui dispositivi di vecchia generazione può accadere che le informazioni non siano sempre visualizzate correttamente.
<b>Ho bisogno di una connessione Internet per utilizzare OnlineDoctor?</b>	Sì, per utilizzare il servizio OnlineDoctor è necessaria una connessione a Internet. Un collegamento Wi-Fi è consigliato per un uso corretto, ma non è per forza necessario.  Importante: riceve il consiglio medico specialistico per e-mail. Se non dovesse ricevere l'e-mail, le consigliamo di controllare prima la cartella «Spam». Se non trova quello che sta cercando, è pregato di contattare <a href="mailto:support@onlinedoctor.ch">support@onlinedoctor.ch</a> .
<b>La qualità fotografica del mio smartphone è sufficiente per una valutazione del problema dermatologico?</b>	Di norma la qualità fotografica degli smartphone attuali è sufficiente a garantire una valutazione professionale del suo disturbo dermatologico.  L'adattatore per microscopio per smartphone iCros OD, sviluppato per OnlineDoctor, è particolarmente adatto per immortalare i problemi dermatologici per i quali è importante una visione ravvicinata (p. es. i nei). L'iCros OD consente un ingrandimento delle immagini di 15 volte e può essere ordinato per CHF 25.- (IVA esclusa) nell'iCros OD Shop ( <a href="http://www.onlinedoctor.icros.ch">www.onlinedoctor.icros.ch</a> ).  Importante: l'iCros OD serve come strumento. Anche senza iCros OD è possibile elaborare facilmente la sua richiesta tramite OnlineDoctor.
<b>Posso usare OnlineDoctor anche nei fine settimana e durante le vacanze?</b>	OnlineDoctor è disponibile 7 giorni alla settimana tutto l'anno. Tuttavia può accadere che il dermatologo desiderato sia in vacanza e non sia temporaneamente disponibile sulla piattaforma. In questo caso può semplicemente selezionare uno dei dermatologi disponibili per la sua richiesta.
<b>Posso utilizzare il servizio OnlineDoctor all'estero?</b>	Se è domiciliata/o in Svizzera, può utilizzare OnlineDoctor ovunque anche se si trova in viaggio all'estero. È compito dell'utente informarsi in merito alla concreta situazione nel paese estero (es. sicurezza dei dati, costi per telefono/abbonamento e roaming per la quantità usata di dati).
<b>Come posso ordinare l'adattatore per microscopio per smartphone iCros OD?</b>	L'iCros OD è un accessorio per microscopio per smartphone sviluppato per OnlineDoctor, che consente un ingrandimento di 15 volte delle immagini. iCros OD può essere ordinato al prezzo di CHF 25.- (IVA esclusa) al seguente link: <a href="http://www.onlinedoctor.icros.ch">www.onlinedoctor.icros.ch</a> (iCros OD Shop).

	Importante: l'iCros OD serve come ausilio. Anche senza iCros OD è possibile effettuare facilmente la sua richiesta tramite OnlineDoctor.
<b>Cosa posso fare se non ricevo una risposta entro 48 ore?</b>	In linea di principio non dovrebbe succedere. Per prima cosa controlli la cartella spam della sua casella di posta elettronica. Di tanto in tanto può accadere che l'e-mail con il suo consiglio medico finisca lì. Tuttavia se non riceve risposta per e-mail entro 48 ore, è pregato di contattare <a href="mailto:support@onlinedoctor.ch">support@onlinedoctor.ch</a> .
<b>A chi posso rivolgermi in caso di difetti, problemi di funzionalità e reclami?</b>	È possibile notificare difetti, problemi di funzionalità o reclami in relazione a OnlineDoctor all'indirizzo e-mail <a href="mailto:support@onlinedoctor.ch">support@onlinedoctor.ch</a> .
<b>Collaborazione CSS ed OnlineDoctor</b>	
<b>Chi può utilizzare OnlineDoctor?</b>	OnlineDoctor è disponibile per tutti gli assicurati del Gruppo CSS, domiciliati in Svizzera, con un'AOC e/o un'Assicurazione per costi di guarigione LCA.
<b>Per quanto tempo è disponibile OnlineDoctor presso la CSS?</b>	Dalla CSS il progetto pilota durerà 6 mesi (dal 1° aprile fino al 30 settembre 2019).
<b>L'uso di OnlineDoctor rimpiazza il mio modello assicurativo (AOC, Telmed, modello del medico di famiglia e HMO)?</b>	Il progetto pilota della teledermatologia non tocca né l'assicurazione di base, né eventuali modelli assicurativi alternativi. Per gli utenti, in particolare per quelli con un modello assicurativo alternativo (forma di assicurazione particolare) dell'assicurazione di base, valgono le disposizioni del (relativo) prodotto assicurativo, indipendentemente dalle informazioni e dal consiglio sul trattamento di OnlineDoctor. Se un trattamento viene effettuato senza la prescrizione del medico risp. del Centro di telemedicina o senza che quest'ultimi ne siano a conoscenza, (di principio) i costi di cura non possono essere rimborsati. In situazioni in cui la vita è in pericolo, deve essere contattata direttamente l'organizzazione di emergenza. In seguito, deve essere informato tempestivamente il medico risp. il Centro di telemedicina (secondo le disposizioni regolamentari del prodotto assicurativo). Figurano tra i modelli assicurativi alternativi della CSS: Profit, FIRST MED, Assicurazione del medico di famiglia, Assicurazione degli studi medici della salute, Callmed, FIRST CALL. I regolamenti dei modelli assicurativi alternativi sono disponibili al sito <a href="http://www.css.ch">www.css.ch</a> .
<b>A chi mi posso rivolgere se non so qual è il mio modello assicurativo?</b>	Trova il suo modello assicurativo nel portale clienti myCSS o sulla polizza assicurativa. Come alternativa, può chiamare il Contact Center della CSS.
<b>Chi è responsabile per OnlineDoctor?</b>	L'OnlineDoctor AG con sede a San Gallo (CHE-288.196.802; <a href="mailto:support@onlinedoctor.ch">support@onlinedoctor.ch</a> , <a href="http://www.onlinedoctor.ch">www.onlinedoctor.ch</a> ) è responsabile che OnlineDoctor corrisponda alle relative prescrizioni legali nonché allo stato attuale della tecnica e della medicina. L'utente è responsabile per tutte le azioni che intraprende per se stesso e per terzi.