

FAQ – Häufig gestellte Fragen

- **Was ist OnlineDoctor?**

Sie sorgen sich um ein Hautproblem? Dann sind Sie bei OnlineDoctor genau richtig! OnlineDoctor ist eine digitale Plattform, mit Hilfe derer Sie ein Hautproblem zeitnah von einem unabhängigen, in Deutschland zugelassenen Facharzt für Haut- und Geschlechtskrankheiten beurteilen lassen können. OnlineDoctor eignet sich zur Beurteilung von Hautproblemen aller Art (z.B. Ausschlag, Ekzem, Akne).
- **Wie funktioniert OnlineDoctor?**

Sie können jederzeit und von überall eine Anfrage an einen ausgewählte/n Dermatologen/in stellen. In 5-10 Minuten haben Sie Ihre Anfrage erstellt und abgeschickt.

Schritt 1: Wählen Sie eine/n unserer Hautärztinnen und Hautärzte aus, welche/r Ihr Hautproblem beurteilen soll.

Schritt 2: Beschreiben Sie Ihre Symptome mit Hilfe der Fragen von OnlineDoctor und laden Sie drei Bilder Ihres Hautproblems hoch.

Schritt 3: Innerhalb von 48 Stunden 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.
- **Wer sind die Hautärzte?**

Alle unsere Hautärzte sind in Deutschland zugelassen und verfügen über langjährige Praxiserfahrung. Sie wurden sorgfältig ausgewählt, um für Sie die höchste Beratungsqualität zu gewährleisten.
- **Werden die Kosten der Online-Beratung von der BKK übernommen?**

Ja, die Kosten des Online-Hautchecks werden von [Name BKK] übernommen. Sie müssen sich um nichts Weiteres kümmern.
- **Wie kann ich mich als BKK Versicherter identifizieren?**

Für die Verifizierung benötigen wir Ihre Versichertennummer sowie ein Foto Ihrer Gesundheitskarte. Bitte halten Sie diese bereit.
- **Welche Hautprobleme kann ich einreichen?**

Sie können jede Art von akuten Hautproblemen einreichen. Einzig die Beurteilung von Muttermalen ist leider nicht kostenlos möglich.
- **Sind meine persönlichen Daten sicher? Wie sicher ist der Datentransfer?**

Der Schutz von Patientendaten hat für OnlineDoctor höchste Priorität. Daher verschlüsselt OnlineDoctor alle Datenübertragungen 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. Die Daten werden auf einem Server mit Standort in Deutschland gespeichert.

Weiterführende Informationen finden Sie in der [Datenschutzerklärung](#).

- **Was benötige ich, um OnlineDoctor nutzen zu können?**

Anfragen über OnlineDoctor können mit Hilfe eines Mobile-Devices wie einem Smartphone oder Tablet 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.

OnlineDoctor kann über gängige Browser (z.B. Chrome, Firefox, Safari) verwendet werden. Die Nutzung des Internet Explorer oder Microsoft Edge empfehlen wir ausdrücklich nicht, da eine fehlerfreie Datenübertragung bei diesen beiden Browsern nicht immer gewährleistet werden kann.

- **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.

- **An wen kann ich mich bei technischen Problemen wenden?**

Mängel, Funktionsprobleme oder Reklamationen im Zusammenhang mit OnlineDoctor können Sie über die E-Mail-Adresse: support@onlinedoctor.de melden. Unser Team wird versuchen, Ihnen schnellstmöglich zu helfen.

Falls es technische Probleme bei einer Anfrage gibt, die in Zusammenhang mit dem verwendeten Browser (z.B. Chrome, Safari, Firefox) stehen, nennen Sie uns in Ihre E-Mail bitte den verwendeten Browser (inkl. Version). OnlineDoctor kann über gängige Browser (z.B. Chrome, Firefox, Safari) verwendet werden. Die Nutzung des Internet Explorer oder Microsoft Edge empfehlen wir ausdrücklich nicht, da eine fehlerfreie Datenübertragung bei diesen beiden Browsern nicht immer gewährleistet werden kann.