

**Често задавани въпроси
За пакет „Extra Care“****Frequently asked questions
About the „Extra Care“ package****Кой може да ползва услугите в специалния пакет „Extra Care“?**

Всеки клиент на Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп с активна застраховка „Здравна грижа“, в която е включен специалният пакет „Extra Care“.

Какво е пакет „Extra Care“?

Чрез специалния пакет „Extra Care“ можете да ползвате услугите „Консултация с психолог“ и „Второ медицинско мнение“ в защитената онлайн платформа, създадена за клиентите на Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп от нашия партньор Diagnose.me.

Как да получа достъп до услугите, включени в специалния пакет „Extra Care“?

Специалният пакет „Extra Care“ може да бъде закупен допълнително към Вашата застраховка „Здравна грижа“. Чрез него можете да ползвате онлайн услугите „Консултация с психолог“ и „Второ медицинско мнение“. При интерес поискайте повече информация от Вашия работодател.

Ако вече имам активиран специалния пакет „Extra Care“, по какъв начин мога да ползвам услугите?

Можете да достъпите лесно и бързо услугите, включени в пакета, през портала за онлайн услуги B-Assist, след като влезете в профила си или се регистрирате.

Ако към Вашата застраховка „Здравна грижа“ имате добавен пакет „Extra Care“, в основното меню за услуги, свързани със „Здравна грижа“, ще имате активен бутон „Extra Care“. При натискане на бутона ще бъдете насочени към защитената онлайн платформа, поддържана от нашия партньор Diagnose.me, който обезпечава ексклузивно услугите „Второ медицинско мнение“ и „Консултация с психолог“ за клиентите на Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп.

Мога ли да заявя ползване на някоя от услугите в пакета „Extra Care“ с обаждане на безплатния телефонен номер за клиенти със застраховка „Здравна грижа“?

Услугите „Второ медицинско мнение“ и „Консултация с психолог“ могат да се ползват онлайн и се заявяват само писмено лично от Вас през специално създадените за целта формуляри, които можете да достъпите през B-Assist.

Мога ли да получа достъп до услугите през мобилен телефон, или трябва да ползвам компютър?

Можете спокойно да ползвате всички услуги, които се предлагат през B-Assist, и през мобилно устройство освен в случаите, когато ще имате нужда да приложите сканирана документация и файлове, което вероятно ще изисква използване на компютър. Уверяваме Ви, че платформата, обезпечена от нашия партньор Diagnose.me, е разработена с подходящ дизайн също и за ползване през мобилни устройства.

Може ли да ползвам услугите от пакета „Extra Care“ директно през интернет адрес, без да минавам през профила си в B-Assist? Нужно ли е да удостоверя, че имам действаща застраховка „Здравна грижа“, която включва и пакета „Extra Care“?

Не. Препоръчваме Ви да достъпвате услугите през менюто на B-Assist, след като се регистрирате или влезете в профила си. Това Ви гарантира, че ще бъдете идентифицирани като клиент на Булстрад Живот с активен пакет „Extra Care“, което позволява да ползвате услугите безплатно в рамките на съответните договорени лимити за срока на застраховката. Не можем да гарантираме, че достъпването на услугите директно през сайт на нашия партньор Diagnose.me ще позволи да бъдете идентифицирани като клиент с право на безплатен достъп до услугата и няма да генерира такси за Ваша сметка, които няма как да възстановим.

Who can use the services in the special package „Extra Care“?

Every client of Bulstrad Life Vienna Insurance Group with active Health Care insurance containing the special package „Extra Care“.

What is the „Extra Care“ package?

Through the special package „Extra Care“ you can use the services „Consultation with a psychologist“ and „Second medical opinion“ on the secure online platform created for the clients of Bulstrad Life Vienna Insurance Group by our partner Diagnose.me.

How do I get access to the services in the special package „Extra Care“?

The special package „Extra Care“ can be purchased in addition to your „Health Care“ insurance. Through it you can use the online services „Consultation with a psychologist“ and „Second medical opinion“. If interested, request more information from your employer.

If I already have activated the special package „Extra Care“, how can I use the services?

You can easily and quickly access the services included in the package through the B-Assist online services portal after logging in or registering.

If you have an „Extra Care“ package added to your „Health Care“ insurance, you will have an active „Extra Care“ tab in the main menu for services related to „Health Care“. The clicking on the tab redirects you to a secure online platform supported by our partner Diagnose.me who provides exclusively the services „second medical opinion“ and „consultation with a psychologist“ for clients of Bulstrad Life Vienna Insurance Group.

Can I order a service from the „Extra Care“ package by calling the toll-free telephone number for clients with „Health Care“ insurance?

The services „Second medical opinion“ and „Consultation with a psychologist“ are used online and are ordered only personally and in written form by you through the specially created forms available through B-Assist.

Can I get access to the services via a mobile phone, or do I have to use a computer?

You can easily use all services offered through B-Assist via a mobile device, except in the cases where you have to upload scanned documentation and files, which will probably require the use of a computer. We assure you that the platform provided by our partner Diagnose.me has been developed with a suitable design for use via mobile devices too.

Can I use the services in the „Extra Care“ package directly through an Internet address without logging in B-Assist? Do I have to prove that I have a valid Health Care insurance containing the „Extra Care“ package?

No. We recommend that you access the services through the B-Assist menu after registering or logging in to your account. This guarantees that you will be identified as a client of Bulstrad Life with an active package „Extra Care“, which allows you to use the services free of charge within the respective agreed limits for the period of the insurance. We cannot guarantee that the access to the services directly through the website of our partner Diagnose.me will allow you to be identified as a client with the right to free access to the service and that no fees will be charged to your account that we will not be able to refund.

**Често задавани въпроси
За пакет „Extra Care“**

**Frequently asked questions
About the „Extra Care“ package**

Заплащам ли допълнителни такси за ползването на услугите в пакета „Extra Care“? Какво да правя, ако ми бъде поискано допълнително плащане или такса?

Ползването на услугите „Второ медицинско мнение“ и „Консултация с психолог“ е безплатно за застрахованите лица със застраховка „Здравна грижа“, в която е включен и пакет „Extra Care“. Препоръчваме Ви да достъпвате услугите през менюто на B-Assist, след като се регистрирате или влезете в профила си. Това Ви гарантира, че ще бъдете идентифицирани като клиент на Булстрад Живот с активен пакет „Extra Care“. В случай че Ви бъде поискано доплащане под някаква форма, моля да сигнализирирате към Центъра за обслужване на клиенти със „Здравна грижа“ на e-mail: md@bulstradlife.bg или тел. 0700 14 144, за да изясним причината.

Има ли лимит за ползването на услугите в пакета „Extra Care“?

В рамките на една застрахователна година можете да ползвате напълно безплатно 3 (три) консултации с медицински специалист за второ медицинско мнение за различни случаи, както и по 1 (една) сесия месечно за 40 (четиридесет)-минутна консултация с психолог. Неизползваните консултации за всяка от услугите не се прехвърлят за следващ период. След като използвате договорения по Вашата застраховка лимит за всяка от двете услуги в рамките на застрахователния срок, достъпът до услугата ще бъде временно деактивиран до подновяване на покритието от Вашия работодател.

Do I pay additional fees for using the services in the „Extra Care“ package? What should I do if I am asked to pay?

The services „Second medical opinion“ and „Consultation with a psychologist“ are free for the insured persons with „Health Care“ insurance containing the „Extra Care“ package. We recommend that you access the services through the B-Assist menu after registering or logging in to your account. This guarantees that you will be identified as a client of Bulstrad Life with an active package „Extra Care“. In case you are asked to pay any money, please inform the Customer Service Center for client with „Health Care“ at: md@bulstradlife.bg or on telephone number 0700 14 144 to clarify the reason.

Are the services in the „Extra Care“ package limited?

Within one insurance year, you can use completely free of charge 3 (three) consultations with a medical specialist for a second medical opinion for different cases, and 1 (one) session per month for 40 (forty)-minute consultation with a psychologist. The unused services are not carried over. After exhausting the limit agreed in your insurance for each of the two services within the insurance period, the access to the service will be temporarily deactivated until the renewal of the coverage by your employer.

**Често задавани въпроси
За услугата „Второ медицинско мнение“****Frequently asked questions
About the „Second Medical Opinion“ service****Какво покрива услугата „Второ медицинско мнение“?**

Чрез услугата „Второ медицинско мнение“ получавате достъп до платформа, която може да Ви свърже с утвърдени специалисти от цял свят, специализиращи във вашия конкретен проблем, с които иначе не бихте могли да се свържете или бихте се свързали много трудно. Целта е да се обсъди вашата диагноза, лечение или процедури с друг специалист освен с лекуващия ви лекар, който има богат опит с Вашия специфичен медицински проблем и ще даде мнението си за Вашето медицинско състояние и лечение.

Как да поискам второ медицинско мнение от международен специалист?

Започнете, като изберете специалиста, с когото искате да се свържете, и попълните формуляра в секция „Второ медицинско мнение“ на онлайн платформата, създадена от нашия партньор Diagnose.me за клиенти на Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп. Можете да достъпите услугата от бутона „Extra Care“ в менюто за „Здравна грижа“ на B-Assist. Екипът на Diagnose.me ще Ви изпрати по имейл подробни инструкции.

Как да съм сигурен, че мейлът, който съм получил в отговор на моя заявка за получаване на второ медицинско мнение, е истински – от реален представител на екипа на Diagnose.me?

Екипът на Diagnose.me използва електронни адреси, които се изпращат само и единствено от домейн diagnose.me. Моля, преди да отворите писмо от непознат подател във връзка с тема, внимателно да проверите дали адресът, от който е изпратено писмото, съдържа посочения домейн.

За колко случая мога да поискам второ медицинско мнение по едно и също време, ако имам нужда да се консултирам за повече от един случай?

Пакетът включва три консултации в рамките на една застрахователна година по различни теми (за различни заболявания или медицински състояния).

За всеки „отворен“ случай пакетът включва до два уточняващи въпроса и отговора към специалистите по отношение на изясняване на получения доклад. Ако желаете да се консултирате по повече от един случай по едно и също време, следва да пуснете две отделни заявки.

Колко консултации за второ медицинско мнение включва специалният пакет „Extra Care“?

Пакетът включва три консултации в рамките на една застрахователна година по различни теми (за различни заболявания или медицински състояния).

Как да избира специалист?

Търсенето в онлайн платформата, подсигурана в партньорство между Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп и Diagnose.me, цели да Ви улесни в намирането на най-подходящия за Вашите потребности специалист. Можете да търсите по част от тялото или по диагноза. Профилите на специалистите съдържат много информация за професионалната им кариера, за да можете да решите кой е най-подходящият специалист за вашия случай.

Ако не знаете с кого да се свържете, не се колебайте да попитате центъра за помощ на Diagnose.me през изскачащия прозорец на страницата. Центърът ще Ви даде подходящи препоръки за вашия случай. Ако пожелаете, центърът за помощ ще Ви консултира за Вашия случай и ще избере за Вас специалист заедно с главния лекар на Diagnose.me.

What does the „Second Medical Opinion“ service cover?

The „second medical opinion“ service gives you access to a platform that can connect you to established professionals from all over the world, specializing in your particular problem, whom otherwise would not be able to contact or whom you would be very difficult to contact. The purpose is to discuss your diagnosis, treatment or procedures with a specialist other than your physician, since the other specialist has extensive experience with your specific medical problem and will give his opinion about your medical condition and treatment.

How do I request a second medical opinion from an international specialist?

Begin by selecting the specialist you want to contact and fill in the form in the „Second Medical Opinion“ section on the secure online platform created for the clients of Bulstrad Life Vienna Insurance Group by our partner Diagnose.me. The service is accessible from the „Extra Care“ tab in the „Health Care menu“ of B-Assist. The Diagnose.me team will send you an e-mail with detailed instructions.

How can I be sure that the e-mail I received in response to my request for a second medical opinion is genuine - from a real representative of the Diagnose.me team?

The Diagnose.me team uses e-mail addresses that are sent only from the diagnose.me domain. Before opening a letter from an unknown sender on some subject, please carefully check if the address of the sender contains this domain.

For how many cases can I request a second medical opinion simultaneously if I need a consultation for more than one case?

The package includes three consultations within one insurance year on different subjects (for different diseases or medical conditions).

For each „open“ case, the package includes up to two clarifying questions and answers to the specialists regarding the clarification of the received report. If you wish to consult more than one case simultaneously, you have to send two separate requests.

How many consultations for a second medical opinion does the special package „Extra Care“ include?

The package includes three consultations within one insurance year on different subjects (for different diseases or medical conditions).

How do I choose a specialist?

The search on the online platform created for the clients of Bulstrad Life Vienna Insurance Group by our partner Diagnose.me facilitates the finding of the most suitable specialist for you. You can search by body part or by diagnosis. The profiles of the specialists contain a lot of information about their professional career, so that you could decide which is the most suitable specialist for your case.

If you don't know whom to contact, do not hesitate to ask the Diagnose.me Help Center through the pop-up window on the page. The Center will give you appropriate recommendations for your case. If you wish, the Help Center will consult you about your case and will select for you a specialist together with the head physician of Diagnose.me.

**Често задавани въпроси
За услугата „Второ медицинско мнение“**

**Frequently asked questions
About the „Second Medical Opinion“ service**

Трябва ли да говоря същия език като специалиста?

Не, това не е необходимо. Diagnose.me има много преводачи, които превеждат съобщения, медицински документи и справки, за да можете да комуникирате с всекиго и отвсякъде.

Каква медицинска информация мога да кача и как?

Можете да качите всякаква писмена медицинска информация или изображения, които имате. Информацията не трябва да е по-стара от една година. Ако искате да качите по-стари данни, можете да го направите, ако имате по-нови данни за сравнение. Моля, не качвайте текстове, писани на ръка, защото те не могат да се превеждат лесно. Можете да качите пет страници писмена медицинска информация и две изображения (компютърна томография, ядрено-магнитна образна диагностика).

След колко време ще получа справка с второ медицинско мнение?

Обикновено до 5-7 работни дни в зависимост от броя преводи, необходими за конкретния случай (медицинската документация на клиента, справката).

Как мога да се свържа със специалиста, след като получа справката с второ медицинско мнение?

След като получите справката си, можете да се свържете със специалиста през вашия профил в онлайн платформата, обезпечена от Diagnose.me. Имате право да зададете два допълнителни въпроса до четиринадесет дни след получаването на окончателната справка. Тези въпроси и отговорите на специалиста при необходимост ще бъдат преведени от Diagnose.me.

Какво да правя, ако не съм доволен от справката, получена като второ медицинско мнение?

Ако не сте доволни от получената справка, не се колебайте да се свържете с Diagnose.me през центъра за помощ или на адрес info@diagnose.me. Diagnose.me може да поиска от специалиста да прегледа случая отново и по-подробно или да поиска случаят да бъде прегледан от друг специалист.

Do I have to speak the same language as the specialist?

No, this is not necessary. Diagnose.me has many translators who translate messages, medical documents and reports so that you can communicate with anyone and from anywhere.

What medical information can I upload and how?

You can upload any written medical information or images that you have. The information must not be older than one year. If you want to upload older data, you can do it if you have newer data for comparison. Please, do not upload handwritten texts because they are not translated easily. You can upload five pages of written medical information and two images (computer tomography, magnetic resonance imaging).

How long will it take to receive the second medical opinion?

Usually up to 5-7 working days depending on the number of translations needed for the specific case (medical documentation of the client, report).

How do I contact the specialist after receiving the second medical opinion?

Once you receive your report, you can contact the specialist through your account on the online platform provided by Diagnose.me. You have the right to ask two additional questions within fourteen days after receiving the final report. These questions and the answers of the specialist will be translated by Diagnose.me, if necessary.

What should I do if I am not satisfied with the report received as a second medical opinion?

If you are not satisfied with the received report, do not hesitate to contact Diagnose.me through the Help Center or at info@diagnose.me. Diagnose.me may ask the specialist to review the case again and in more detail or they may request that the case is reviewed by another specialist.

Често задавани въпроси За услугата „Консултация с психолог“

Frequently asked questions About the „Consultation with a psychologist“ service

Какво покрива услугата „Консултация с психолог“?

Услугата Ви осигурява достъп до платформа, която може да Ви осигури безплатна онлайн консултантска услуга с психолози, психотерапевти и професионални треньори на различни теми – кариера, взаимоотношения, лични проблеми и други.

Как да избира терапевт?

Всеки терапевт има профил в уебсайта, където можете да прочетете за професионалната му кариера. Ако не можете да изберете, не се колебайте да се свържете с центъра за помощ на Diagnose.me за препоръка.

Как да си запазя час за консултация?

Попълнете формуляра в профила на терапевта в онлайн платформата, подсигурана в партньорство между Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп и Diagnose.me. Можете да достъпите услугата от бутона „Extra Care“ в менюто за „Здравна грижа“ на B-Assist. Diagnose.me ще изпрати заявката Ви и ще се свърже с Вас по имейл за евентуални дати за сесия. Вие ще изберете дата и ще изчакате потвърждение.

Как да съм сигурен, че мейлът, който съм получил в отговор на моя заявка за консултация с психолог, е истински – от реален представител на екипа на Diagnose.me?

Екипът на Diagnose.me използва електронни адреси, които се изпращат само и единствено от домейн diagnose.me. Моля, преди да отворите писмо от непознат подател във връзка с тема, внимателно да проверите дали адресът, от който е изпратено писмото, съдържа посочения домейн.

Трябва ли да използвам видео по време на сесията?

Не. Нашите онлайн сесии са основно през Skype или Google Meet. Тук имате възможност да използвате аудио и видео по Ваше желание. Ако желаете, по време на сесията можете да използвате само аудио.

Мога ли да отменя сесията или да я насроча за друго време?

Да, това е възможно. Ще получите съобщение от Diagnose.me един час преди сесията, за да не я забравите. Ние разбираме, че винаги могат да възникнат непредвидени обстоятелства, които да попречат на назначената сесия. Искаме от Вас само да информирате предварително Diagnose.me, за да може терапевтът да оползотвори времето си ефективно.

На колко сесии за консултация с психолог имам право?

Специалният пакет „Extra Care“ Ви дава възможност да ползвате една сесия месечно. В случай че не използвате тази услуга, моля да имате предвид, че неизползваните сесии не се прехвърлят за следващ месец и не могат да се ползват със задна дата.

С каква продължителност е една сесия?

Приблизително 50 минути.

Как да се свържа с терапевта?

След потвърждаването на датата и часа на сесията ще получите от Diagnose.me имейл с линк към онлайн консултацията.

Какво да правя, ако връзката ми не работи?

В случай на проблем с връзката се свържете с центъра за помощ на Diagnose.me, който ще Ви помогне да се свържете с терапевта по друг начин, обикновено по телефона.

Последна актуализация: 03.2021 г.

What does the „Consultation with a psychologist“ service cover?

The service provides you access to a platform for free online consultation with psychologists, psychotherapists and professional trainers on various topics – career, relationships, personal problems, etc.

How do I choose a therapist?

Each therapist has a profile on the website where you can read about his professional career. If you can't choose, do not hesitate to ask for a recommendation from the Diagnose.me Help Center.

How do I book an appointment for consultation?

Fill in the form in the profile of the therapist on the online platform provided in partnership between Bulstrad Life Vienna Insurance Group and Diagnose.me. The service is accessible through the „Extra Care“ tab in the B-Assist „Health Care“ menu. Diagnose.me will send your order and will contact you by e-mail for possible dates for the session. You will choose a date and will wait for confirmation.

How can I be sure that the e-mail I received in response to my request for a consultation with a psychologist is genuine - from a real representative of the Diagnose.me team?

The Diagnose.me team uses e-mail addresses that are sent only from the diagnose.me domain. Before opening a letter from an unknown sender on some subject, please carefully check if the address of the sender contains this domain.

Do I have to use video during the session?

No. Our online sessions are mainly via Skype or Google Meet. There you can use audio and video if you wish. If you wish, you can only use audio during the session.

Can I cancel or reschedule the session?

Yes, you can. You will receive a reminder from Diagnose.me one hour before the session. We understand that unforeseen circumstances may arise that may interfere with the scheduled session. We want you only to inform Diagnose.me in advance, so that the therapist may utilize his/her time effectively.

How many consultations with a psychologist am I entitled to?

The special package „Extra Care“ entitles you to one session per month. If you do not use this service, please note that unused sessions are not carried over to the next month and cannot be used retrospectively.

How long is a session?

Approximately 50 minutes.

How do I contact the therapist?

After confirming the date and time of the session you will receive from Diagnose.me an e-mail with a link to the online consultation.

What should I do if my connection fails?

If your connection is problematic, contact the Help Center of Diagnose.me, which will help you contact the therapist by other means, usually by telephone.

Last updated: 03.2021