

Ръководство
за клиенти със застраховка „Здравна грижа“
за използване на услугите в пакет „Extra Care“

Manual
For clients with Health Care insurance
for using the services in the „Extra Care“ package

Съдържание

КАК ДА ПОРЪЧАМ МЕДИЦИНСКА СПРАВКА ЗА ВТОРО МЕДИЦИНСКО МНЕНИЕ?	2
КАК ДА ЗАЯВЯ КОНСУЛТАЦИЯ С ПСИХОЛОГ?	8

Contents

HOW DO I REQUEST AND ORDER A MEDICAL REPORT FOR A SECOND MEDICAL OPINION?	2
HOW DO I REQUEST A CONSULTATION WITH A PSYCHOLOGIST?	8

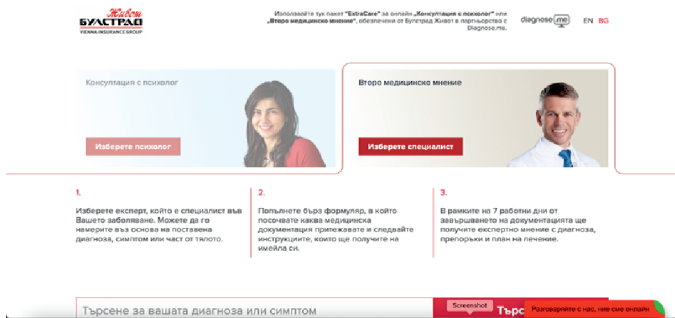
Ръководство
за клиенти със застраховка „Здравна грижа“
за използване на услугите в пакет „Extra Care“

Manual
For clients with Health Care insurance
for using the services in the „Extra Care“ package

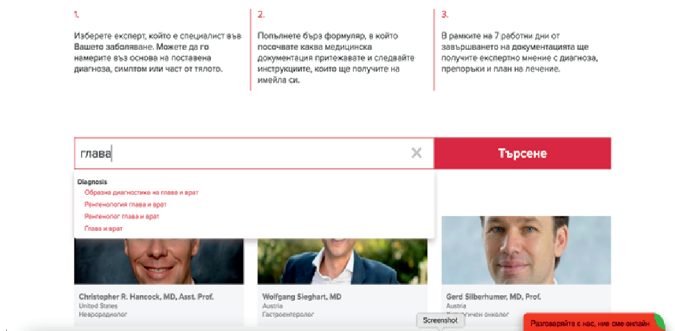
Как да заявя и поръчам медицинска справка за второ медицинско мнение?

Стъпка 1: Ако имате активиран пакет „Extra Care“ можете да достъпите услугата „Второ медицинско мнение“ през B-Assist чрез натискане на активния бутон „Extra Care“ на основното меню за услуги, свързани със застраховка „Здравна грижа“.

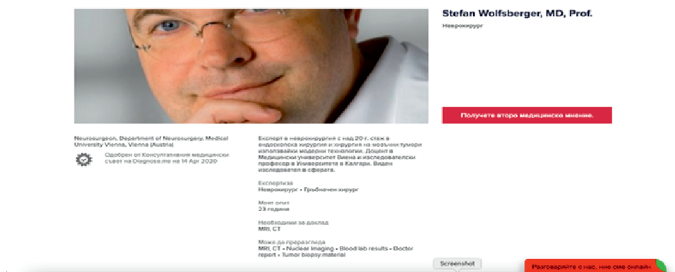
Стъпка 2: Изберете услугата „Второ медицинско мнение“ от главното меню.



Стъпка 3: Потърсете правилния специалист за себе си. За да намерите най-подходящия специалист, можете да използвате ключови думи (специализация, част на тялото, заболяване, симптоми...).



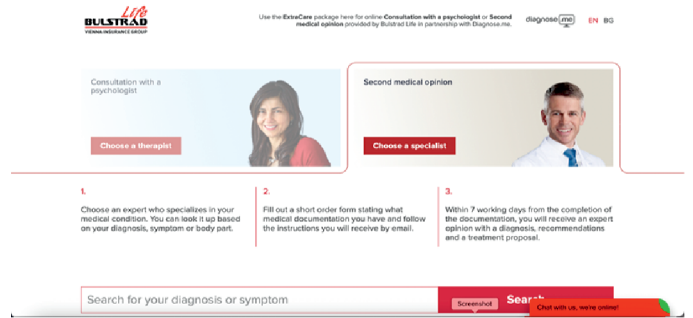
Стъпка 4: Потребителят може да прегледа профилите на специалистите, за да научи повече за тях.



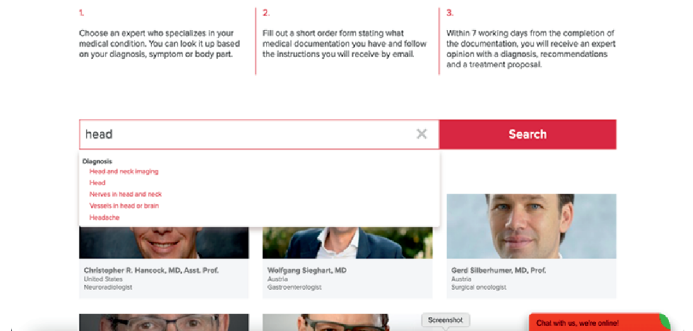
How do I request and order a medical report for a second medical opinion?

Step 1: If you have activated „Extra Care“ package you can access the „Second Medical Opinion“ service through B-Assist by clicking the „Extra Care“ active tab on the main menu for services related to „Health Care“ insurance.

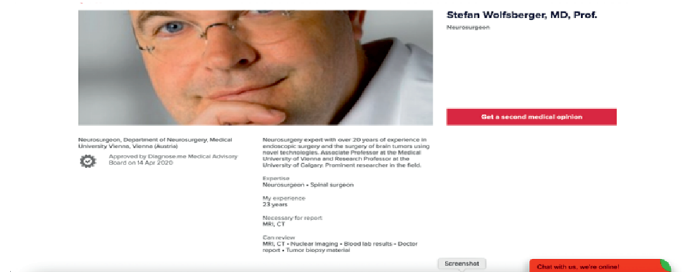
Step 2: Select the „Second Medical Opinion“ service from the main menu.



Step 3: Search for the right professional for you. To find the right specialist, you may use keywords (specialization, body part, disease symptoms...).



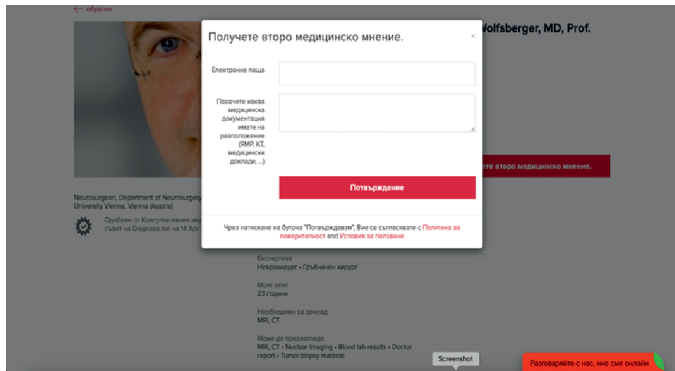
Step 4: The user can view the profiles of the specialists to learn more about them.



Ръководство
за клиенти със застраховка „Здравна грижа“
за използване на услугите в пакет „Extra Care“

Manual
For clients with Health Care insurance
for using the services in the „Extra Care“ package

Стъпка 5: След като решите да се консултирате с избрания специалист, кликнете върху бутона „Получете второ медицинско мнение“. Това действие отваря формуляр за попълване, в който е необходимо да въведете Вашия имейл адрес за връзка и наличната медицинска документация, с която разполагате.



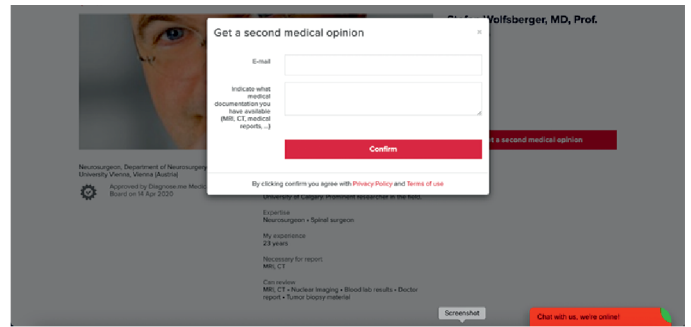
Стъпка 6: Екип на Diagnose.me получава заявката с попълнената от Вас информация (заявител, имейл адрес на клиента и описание на наличните медицински документи на клиента).

Стъпка 7: Екипът на Diagnose.me Ви изпраща имейл с информация за регистрация и инструкции къде да се регистрирате и как да приключите случая си. Имейлът е от адрес: @diagnose.me и съдържа следната тема: *Extra Care – второ медицинско мнение чрез Diagnose.me.*

Стъпка 8: Получавате имейл от екипа на Diagnose.me и се регистрирате на линка, който ви е предоставен в писмото според получените инструкции.



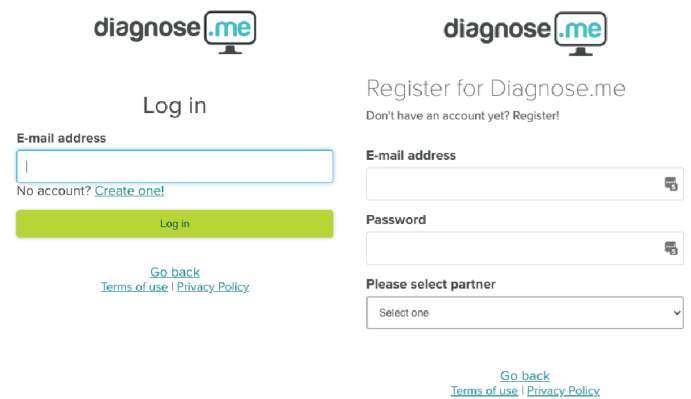
Step 5: After deciding to consult the chosen specialist, click the “Receive a second medical opinion” tab. This action opens a form to fill in, where you have to enter your e-mail address for contact and the available medical documentation.



Step 6: The Diagnose.me team receives the request with the information you have filled in (applicant, e-mail address and description of the available medical documents).

Step 7: The Diagnose.me team will send you an e-mail with registration information and instructions where to register and how to close your case. The e-mail will be from address: @diagnose.me with subject: *Extra Care – second medical opinion through Diagnose.me.*

Step 8: After receiving the e-mail from the Diagnose.me team, register through the link provided in the e-mail according to the instructions.

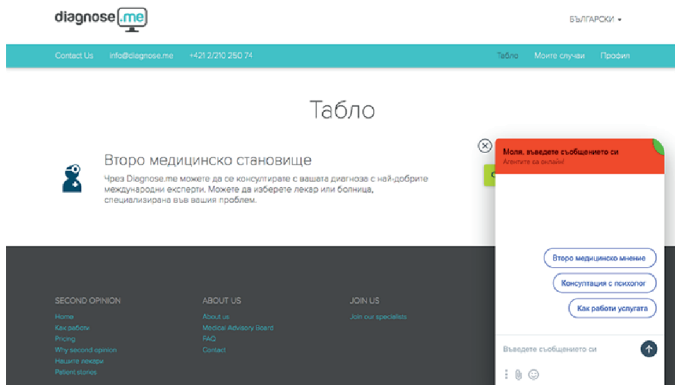


Ръководство
за клиенти със застраховка „Здравна грижа“
за използване на услугите в пакет „Extra Care“

Manual
For clients with Health Care insurance
for using the services in the „Extra Care“ package

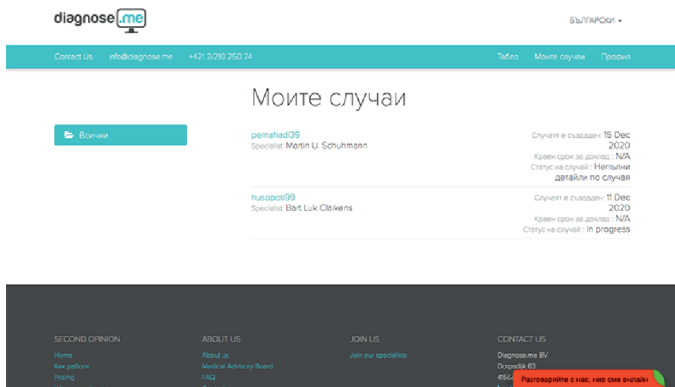
Стъпка 9: Профил на клиента

- Тук можете да намерите информация за контакт с екипа на Diagnose.me, неприключените случаи и информация за профила си, откъдето може да промените своята парола.
- При необходимост можете да се свържете с представител на екипа на Diagnose.me през чат на живо, като разговорът може да е на български или на английски език.



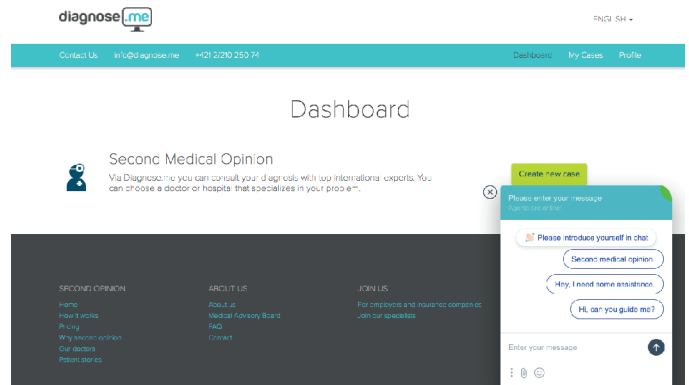
Стъпка 10: Неприключен случай

- С кликане върху „Моите случаи“ в главното меню виждате всичките си неприключени случаи.
- Ако сте нов потребител, виждате само един „отворен“ случай – този, който сте заявили и който екипът на Diagnose.me е придвижил от Ваше име към избрания специалист.
- Като потребител можете да видите подробности за случая, след като кликнете върху номера на случая.



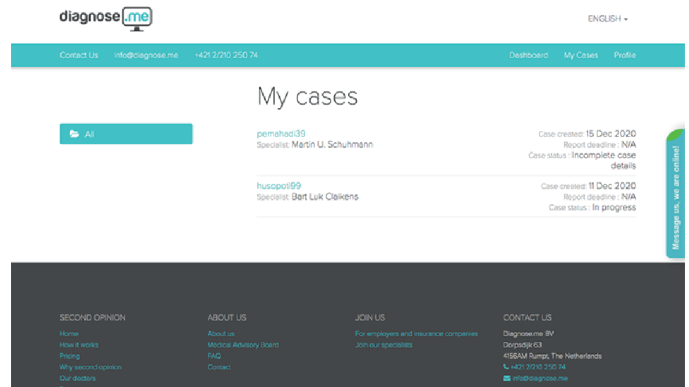
Step 9: Client account

- There you can find information how to contact the Diagnose.me team, your open cases and information about your account where you can change your password.
- If necessary, you can contact a representative of the Diagnose.me team through live chat, while the conversation can be in Bulgarian or English.



Step 10: Open cases

- By clicking on „My cases“ in the main menu, you can see all your open cases.
- If you are a new user, you see only one „open“ case – the one that you have requested and which the Diagnose.me team has forwarded to the selected specialist.
- As a user, you see details of the case, after clicking on the number of case.



Ръководство
за клиенти със застраховка „Здравна грижа“
за използване на услугите в пакет „Extra Care“

Manual
For clients with Health Care insurance
for using the services in the „Extra Care“ package

Стъпка 11: Подробности за случая

• Екипът на Diagnose.me само започва процеса на поръчка от Ваше име като потребител. Вие трябва да го завършите с кликане върху зеления бутон.

Step 11: Details of the case

• The Diagnose.me team only starts the ordering process on your behalf as a user. You have to finish it by clicking on the green tab,ve chat, while the conversation can be in Bulgarian or English.

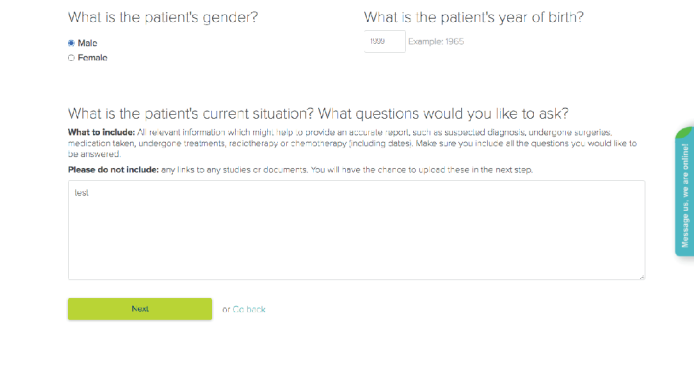
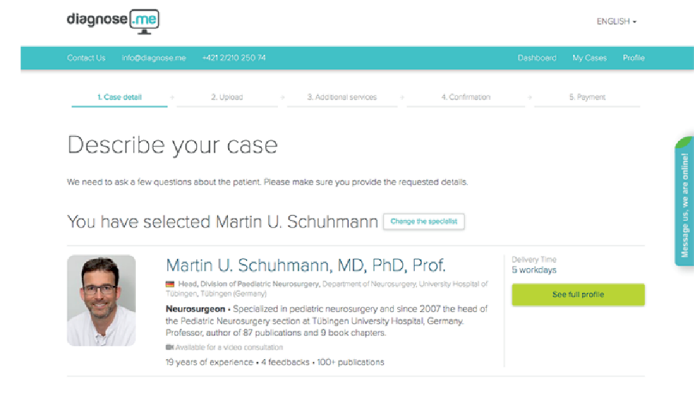
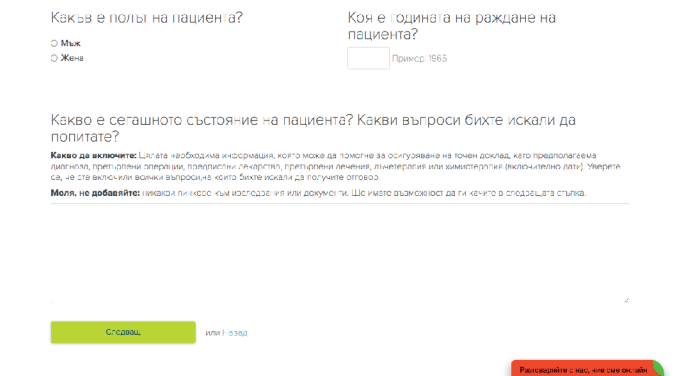
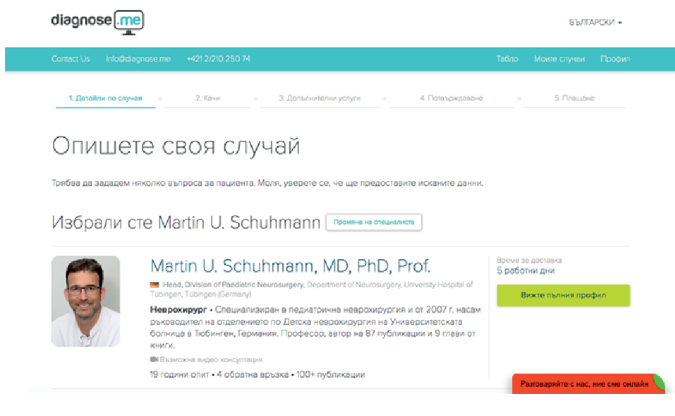


Стъпка 12: Процес на поръчка 1

• В първата стъпка потребителят може да провери дали екипът на Diagnose.me е избрал искания от него специалист.
• Потребителят освен това трябва да въведе подробности: пол, възраст и въпрос към специалиста.
• Текстът може да бъде на български, английски или на езика на специалиста. Екипът на нашите партньори от Diagnose.me ще се погрижи при необходимост от превод.

Step 12: Ordering process 1

• In the first step, the user can check whether the Diagnose.me team has selected the requested specialist.
• The user must also enter details: gender, age and the question to the specialist.
The text can be in Bulgarian, English or in the language of the specialist. The team of our partners from Diagnose.me will take care of the translation, if necessary.



Ръководство
за клиенти със застраховка „Здравна грижа“
за използване на услугите в пакет „Extra Care“

Manual
For clients with Health Care insurance
for using the services in the „Extra Care“ package

Стъпка 13: Процес на поръчка 2

- Във втората стъпка потребителят може да качи документация.
- Потребителят може да качи текстовата медицинска документация, с която разполага.
- Потребителят може да качи и изображения, но освен това може да ни ги изпрати по пощата.
- Ако потребителят има проблем, той може да се свърже с нашия офис за помощ при качването на изображения. Като алтернатива изображенията могат да се изпратят през WeTransfer, Box, DropBox, Google Drive или представител на Diagnose.me да ги качи вместо него.

1. Детайли по случая 2. Качи 3. Допълнителни услуги 4. Потвърждаване 5. Плащане

Медицински данни

Тази таблица показва всички медицински данни и изображения, които сте качили.

Описание	Тип	Дата на проучване
Няма налични медицински данни		

Качване

Изберете типа на медицински данни, които искате да качите

Ядрено-магнитен резонанс (MRI), CT, PET-CT, и други подобни

Тук можете да качите Вашите медицински снимки (MRI, CT, PET-CT, компютърна томография, рентгенови снимки и др.)

Качване

Медицинска документация

Качете тук медицинска документация, ако имате текстови (лабораторни доклади, кръвни резултати и т.н.).

Качване

Изпращане на CD или DVD

Изпратете на CD или DVD (или друго устройство за съхранение на данни), до нашия посочен адрес и ние ще прегледаме данните. Тя не съдържа лични данни.

Изпращане на CD

Разпорочайте с нас, ако сме онлайн

Стъпка 14: Процес на поръчка 3

- В третата стъпка Вие като потребител може да проверите дали цялата информация е качена правилно. Освен това можете да изберете желан език на исканата справка за второ медицинско мнение.
- Можете да качите 2 изображения и 5 страници медицински документи, които екипът на Diagnose.me ще преведе. Обикновено, ако има още 1-2 допълнителни изображения или страници, те също ще бъдат преведени по изключение. Само ако обемът на данните е голям, ще бъдете помолени да изберете какво бихте желали да бъде изпратено на специалиста.

1. Детайли по случая 2. Качи 3. Допълнителни услуги 4. Потвърждаване 5. Плащане

Опции и Допълнителни услуги

Медицински данни

Описание	Тип	Дата на проучване	Изпращане до специалист
Няма налични медицински данни			

Ограничения на медицински данни.

За да се запази ниската цена за всички, има ограничение за броя на медицински документи, които могат да бъдат качени.
 Медицински изображения (MRI, CT, и други подобни): максимум 2.
 Осциловани изображения (рентгенови снимки): максимум 5.
 Документи (лабораторни доклади, лабораторни резултати, и т.н.): максимум 1/4 страница.

Моля да се уверите, че всички Ваши медицински данни се отнасят само за една част от тялото.

Изберете езика на доклада си

Можете да изберете който и да е език, който специалистът владее. Без допълнителна такса. Или докладът Ви може да бъде преведен на който от 2 следните езици на цената на 30€. Преводът ще отнеме 2 работни дни. В случай на превод, ще получите и английската версия на доклада.

Доставете мой доклад в

Разпорочайте с нас, ако сме онлайн

Step 13: Ordering process 2

- In the second step, the user can upload documentation.
- The user can upload the available textual medical documentation.
- The user can also upload images, which could also be sent by regular mail.
- If the user has a problem, he/she can contact our office for help with the upload of images. Alternatively, images can be sent through WeTransfer, Box, DropBox, Google Drive or a representative of Diagnose.me can upload them for the user.

1. Case detail 2. Upload 3. Additional services 4. Confirmation 5. Payment

Medical data

This table shows all the medical data and images you have uploaded.

Description	Type	Study Date
No medical data uploaded		

Upload

Choose the type of medical data you want to upload

Magnetic Resonance (MRI), CT, PET-CT, and similar

Please upload your medical imaging studies (MRI scans, CT scans, X-rays, etc).

Upload

Medical documentation

Please upload your medical documentation if any (Doctor reports, blood results, etc).

Upload

Mail a CD or DVD

Mail a CD or DVD (or any other common data storage device) to our postal address and we will deliver the data to the specialist.

Mail a CD

Message us, we are online!

Step 14: Ordering process 3

- In the third step you, as a user, can check whether the whole information is uploaded correctly. You can also select the desired language of the requested second medical opinion.
- You can upload 2 images and 5 pages of medical documents that the Diagnose.me team will translate. Usually, if there are another 1-2 additional images or pages, they will also be translated by exception. Only if the volume of data is large, you will be asked to choose what you would like to be sent to the specialist.

Options and Additional Services

Medical Data

Description	Type	Study Date	Send to specialist
No medical data uploaded			

Medical data limitations

In order to keep our prices low for everyone, there is a limit on the number of medical data that you can upload.
 Medical imaging (MRI, CT, and similar): maximum 2 series.
 Simple imaging (X-ray): maximum 5.
 Documents (doctor reports, lab results, etc): maximum 5 pages.
 Each additional series or data is 20% of specialist fee.

Please make sure all your medical data pertains to one body part only.

Summarization and translation

Your documents will be summarized and translated by a medical professional. The fee is 10 euros per page and it will take 2 workdays. Please note that this service is required for all clients submitting documentation in a language other than English.

Select the language for your report

You can select any language the selected specialist speaks for no additional cost. Or you can have your report translated to any of the 2 languages at the cost of 30€. Translation will take 2 workdays. In the case of translation, you will also receive the English version of the report.

Deliver my report in

Message us, we are online!

Ръководство
за клиенти със застраховка „Здравна грижа“
за използване на услугите в пакет „Extra Care“

Manual
For clients with Health Care insurance
for using the services in the „Extra Care“ package

Стъпка 15: Процес на поръчка 4

- Потвърждаване на подробностите.
- В тази стъпка трябва да се съгласите с „Условията за ползване“.

Прегледайте случая си преди заплащане

Моля, проверете дали цялата информация подолу е верна. Прегледайте и приемете условията в края на тази стъпка.

Специалист **Martin U. Schuhmann, MD, PhD, Prof.**
Време за доставка: **5 работни дни** Език на доклада: **Български**

Информация за случая
Код на случая: **pemahad199**
Пол на пациента: **Мъж**
Година на раждане: **1999**
Описание на случая и въпроси:
test

Медицински данни
Нито един

Цена
Обща сума: **0€** Доклад 0€ Остатък за доклад 0€

Договори
Свързан съм с Договора за Доклад (Martin U. Schuhmann) Регистрирай се със собствен кабинет

Стъпка 16: Плащане

- Тъй като клиентите на Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп не заплащат за нищо, тук трябва само да потвърдите случая и да го изпратите на екипа на Diagnose.me за обработка.

Плащане

Доклад	200€
Остатък за доклад	200€
Обща сума	0€

Потвърждаване или Назад

Стъпка 17: Справката е готова

- След като справката с исканото второ медицинско мнение стане готова, ще получите имейл от екипа на Diagnose.me с линк към профила си.
- Справката може да се изтегли от профила.
- Ако възникнат проблеми при изтеглянето на справката, можете да се свържете с екипа на Diagnose.me. Техен представител може да я изпрати на предоставения от Вас имейл адрес.

Step 15: Ordering process 4

- Confirmation of details.
- In this step, you must agree with the „Terms of Use“.

Review your case before payment

Please check that all the information below is correct. Review and agree the terms and conditions at the end of this step.

Specialist **Martin U. Schuhmann, MD, PhD, Prof.**
Delivery time: **5 workdays** Report language: **Български**

Case information
Case code: **pemahad199**
Patient's gender: **Male**
Year of birth: **1999**
Case Description and Questions:
test

Medical Data
None

Price
Total: **0€** Report 200€ Report discount 200€

Step 16: Payment

- Since the clients of Bulstrad Life Vienna Insurance Group do not pay for anything, here you only need to confirm the case and send it to the Diagnose.me team for processing.

Payment

Report	200€
Report discount	200€
Total	0€

Confirm or Go back

Step 17: The report is ready

- Once the report with the requested second medical opinion is ready, you will receive an e-mail from the Diagnose.me team with a link to your account.
- The report can be downloaded from the account.
- If you have problems downloading the report, you can contact the Diagnose.me team. Their representative can send it to you e-mail address.

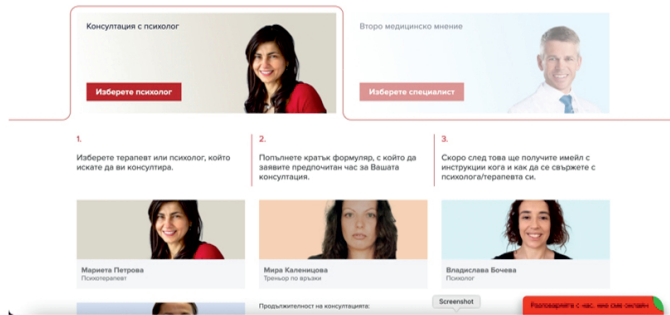
Ръководство
за клиенти със застраховка „Здравна грижа“
за използване на услугите в пакет „Extra Care“

Manual
For clients with Health Care insurance
for using the services in the „Extra Care“ package

Как да заявя консултация с психолог?

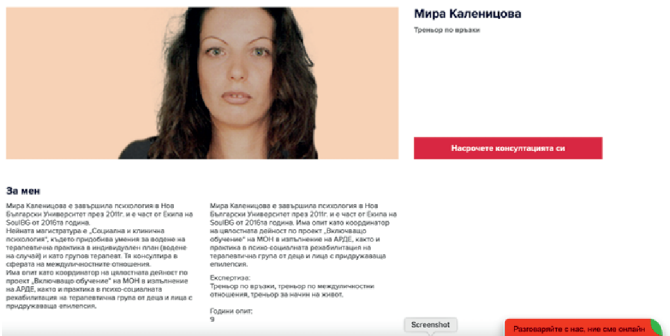
Стъпка 1: Ако имате активиран пакет „Extra Care“, можете да достъпите услугата „Консултация с психолог“ през B-Assist чрез натискане на активния бутон „Extra Care“ на основното меню за услуги, свързани със застраховка „Здравна грижа“.

Стъпка 2: Изберете услугата „Консултация с психолог“ от главното меню.



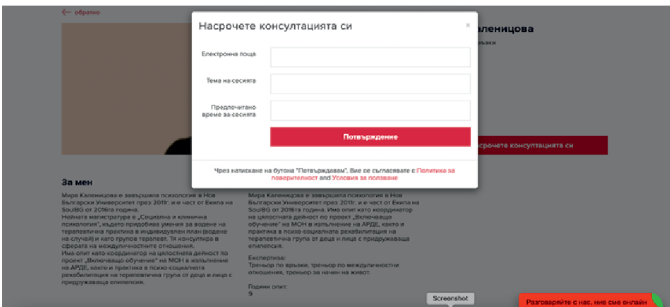
Стъпка 3: Изберете един от терапевтите

- Можете да прегледате профилите на терапевтите, за да научите повече за тях.



Стъпка 4: Запазване на час за консултация

- Можете да запазите час за консултация, като попълните във формуляра имейл адреса си, темата на сесията и предпочитания час за сесията.

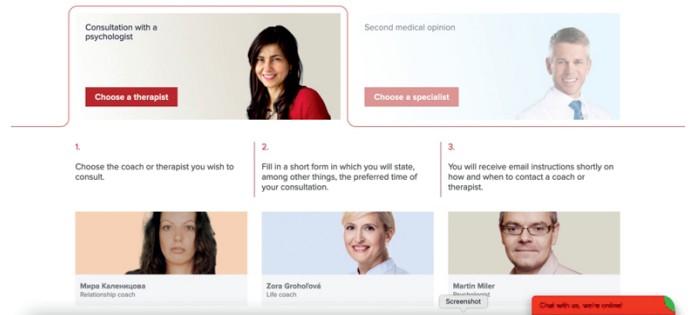


Стъпка 5: Екипът на Diagnose.me получава заявката и Ви отговаря с предложения за дати, като Ви изпраща имейл от адрес: @diagnose.me със следната тема: *Extra Care – консултация чрез Diagnose.me.*

How do I request a consultation with a psychologist?

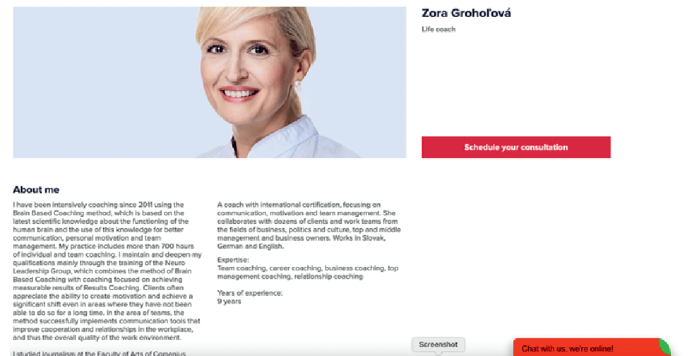
Step 1: If you have activated „Extra Care“ package you can access the „Consultation with a psychologist“ service through B-Assist by clicking the „Extra Care“ active tab on the main menu for services related to „Health Care“ insurance.

Step 2: Select the „Consultation with a psychologist“ service from the main menu.



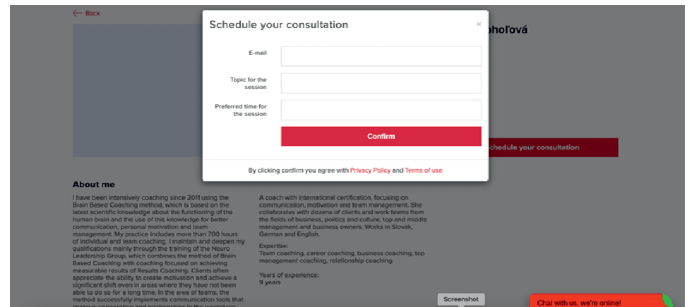
Step 3: Select one of the therapists

- You can view the profiles of the therapists to learn more about them.



Step 4: Booking an appointment for consultation

- You book an appointment for consultation by filling in the form your e-mail address, the theme of the session and the preferred time.



Step 5: The Diagnose.me team receives the request and responds with proposals for dates by sending you an e-mail from address: @diagnose.me with subject: *Extra Care – consultation through Diagnose.me.*

**Ръководство
за клиенти със застраховка „Здравна грижа“
за използване на услугите в пакет „Extra Care“**

**Manual
For clients with Health Care insurance
for using the services in the „Extra Care“ package**

Стъпка 6: Избирате дата (ако няма подходяща дата, получавате предложение за други дати, от които да изберете). Екипът на Diagnose.me потвърждава сесията и Ви изпраща по имейл линк за връзка с терапевта през Google Meets или телефонен номер, ако това е предпочитаният от вас начин за комуникация.

Стъпка 7: Получавате напомняне с линка или телефонния номер един час преди сесията.

Step 6: Please, select a date (if none of the dates is convenient for you, you'll be offered other dates from which to choose). The Diagnose.me team confirms the session and sends you an e-mail with a link to contact the therapist in Google Meets or a phone number, if that is your preferred way of communication.

Step 7: You receive a reminder with the link or the phone number one hour before the session