

La tua area riservata, passo per passo

GUIDA PER IL PAZIENTE · ITALIANO

2

Your secure area, step by step

PATIENT GUIDE · ENGLISH

22

Votre espace sécurisé, pas à pas

GUIDE DU PATIENT · FRANÇAIS

42

Ihr geschützter Bereich, Schritt für Schritt

PATIENTENLEITFADEN · DEUTSCH

62

Tu área reservada, paso a paso

GUÍA PARA EL PACIENTE · ESPAÑOL

82

La tua area riservata, passo per passo

Come acquistare un consulto, come entrare, come prepararti con i documenti giusti, come collegarti allo specialista e come scaricare referto e fatture. Le schermate sono quelle della piattaforma, dal telefono e dal computer; i nomi sono di esempio.

Indice

Ogni capitolo comincia su una pagina nuova: puoi stampare solo quello che ti serve. Nel PDF i titoli qui sotto e i rimandi capitolo N nel testo sono cliccabili: ti portano direttamente alla pagina.

1	Prima di cominciare	4
	Che cosa ti serve e come funziona un consulto.	
2	Come acquistare un consulto	5
	I tre passi: dati, pagamento, fatturazione. Codice sconto, altra persona, disdetta.	
3	Come entrare nell'area riservata	7
	E-mail e codice via SMS. I due menù da telefono.	
4	La pagina del consulto, prima dell'ora	9
	Dove trovarla, lo stato, la chat con lo specialista, il calendario.	
5	Quali documenti caricare	11
	Che cosa serve allo specialista e in che formato.	
6	Come preparare i documenti	12
	Referti su carta, fotografie, immagini radiologiche (DICOM).	
7	Come caricare i documenti	13
	I tre passi di «Condividi documenti», l'elenco, l'eliminazione.	
8	Il giorno del consulto: la videochiamata	15
	«Avvia consulto», i permessi, che cosa fare se qualcosa va storto.	
9	Dopo il consulto: referto, allegati e fatture	16
	La valutazione, il consulto chiuso, la password del referto, i documenti fiscali, la chat riaperta.	
10	Le altre pagine dell'area riservata	18
	Consulti, specialisti, cartella anamnestica, i tuoi dati, consensi e privacy.	
11	Se qualcosa non funziona	20
	I problemi più comuni e come risolverli, dall'accesso al referto.	

1 Prima di cominciare

Un consulto Doctorium è una videochiamata con uno specialista. Si svolge dentro la tua area riservata: la stessa pagina in cui puoi scrivergli prima, mandargli i documenti e, dopo, scaricare il referto. Funziona dal telefono e dal computer, direttamente dal browser, senza installare nulla. Il servizio è per chi si trova in Italia al momento del consulto: non serve essere residente, basta trovarsi qui.

Che cosa ti serve

Sempre

- Un telefono o un computer con un browser aggiornato (Safari, Chrome, Edge o Firefox) e una connessione stabile.
- Il tuo indirizzo e-mail, che è anche il tuo nome utente.
- Il tuo cellulare: a ogni accesso ricevi un codice via SMS, e non c'è nessuna password da ricordare.
- Telecamera e microfono funzionanti: quelli del telefono vanno benissimo.

Per il consulto

- Il codice fiscale (oppure il tuo identificativo fiscale, se non risiedi in Italia): serve per il referto e per la fattura.
- I documenti che possono essere utili allo specialista: referti, esami, l'elenco dei farmaci. Nel [capitolo 5](#) trovi che cosa caricare, nel [capitolo 6](#) come prepararli.
- Se il consulto è per un'altra persona, per esempio un figlio o un genitore, ti servono i suoi dati e il titolo per condividere i suoi documenti.

Come funziona, in breve

1

Acquisti

Dal sito scegli lo specialista, il giorno e l'ora; paghi con carta o PayPal e completi i dati per fattura e referto.

2

Ti prepari

Nella pagina del consulto scrivi allo specialista, se hai domande, e carichi i documenti con calma nei giorni prima.

3

Ti colleghi

All'ora del consulto premi «Avvia consulto»: la videochiamata parte nella stessa pagina.

1

Ricevi il referto

Quando lo specialista lo emette ti arriva un'e-mail; nella pagina del consulto trovi referto, allegati e fatture da scaricare.

2

Se serve, continui

Se ti serve un chiarimento, lo specialista può riaprire la chat per 7 giorni e integrare il referto: ritrovi tutto nella stessa pagina.

3

Da telefono o da computer?

Le pagine e i tasti sono gli stessi. Da telefono le schede stanno una sotto l'altra e il menù si apre con il tasto ≡ in alto a sinistra. In questa guida le schermate del telefono vengono per prime.

2 Come acquistare un consulto

Si parte dal sito Doctorium: scegli lo specialista, il giorno e l'ora, e da lì entri nel percorso di acquisto. Sono tre passi, che vedi sempre in cima alla pagina: **Dati, Pagamento, Fatturazione**. Mentre completi l'acquisto l'orario è riservato per te, ma non all'infinito: hai **venti minuti** per concludere il pagamento, dopo i quali l'orario torna disponibile per tutti.

Se lo specialista non ha orari liberi

Puoi chiedere un appuntamento anche quando nel calendario non c'è nessun orario disponibile: invii la richiesta e il servizio clienti contatta lo specialista perché apra un orario per te. Ti arriva poi un collegamento e l'acquisto prosegue esattamente come qui sotto, sull'orario appena creato.

1 Dati: la tua e-mail e, la prima volta, la registrazione

Nella scheda **Riepilogo** dell'acquisto controlla lo specialista, l'orario e l'importo. Sotto, in **I tuoi dati**, scrivi il tuo indirizzo e-mail e premi «Prosegui». Se è la prima volta, registrati compilando nome, cognome, cellulare e data di nascita, accetta le Condizioni di servizio e l'Informativa privacy (puoi leggerle per intero con «Leggi tutto») e premi «Registrati e prosegui».

1 Dati — **2** Pagamento — **3** Fatturazione

Riepilogo dell'acquisto

Dr. Luca Verdi
Microbiologia e virologia · Dalle 15:15 alle 15:45 del 04/10/2026
Importo consulto: €100,00

L'orario è riservato per te mentre completi l'acquisto.

I tuoi dati

E-mail *

La tua e-mail

Prosegui

CONDIZIONI DA ACCETTARE

Condizioni di servizio Doctorium, informativa e consenso informato alla telemedicina
Obbligatorio

CONDIZIONI DI SERVIZIO DOCTORIUM. Le presenti Condizioni disciplinano l'uso del servizio DOCTORIUM fornito dalla società DOCTORIUM SRL (da qui in avanti "la società").

Leggi tutto

☐ Dichiaro di aver letto e accettato le Condizioni di servizio, l'informativa e il consenso informato per il consulto.

Leggi e accetta l'informativa Privacy (GDPR)
Obbligatorio

Informativa Privacy
Ultimo aggiornamento: 27 Aprile 2024

AMBITO DI APPLICAZIONE Il Titolare rispetta scrupolosamente la

Leggi tutto

☐ Accento al trattamento dei miei dati rientranti nelle categorie particolari di cui art. 9 GDPR, per le finalità indicate nell'informativa, inclusi servizi di telemedicina e gestione documenti clinici, consapevole che senza consenso non saranno erogati.

Registrati e prosegui

PASSO 1 - DATI

PASSO 1 - PRIMA REGISTRAZIONE

Il passo 1: il riepilogo con l'e-mail e, alla prima registrazione, le due condizioni da accettare prima di «Registrati e prosegui».

2 Pagamento: carta o PayPal

Inserisci i dati della carta (numero, scadenza, CVC) e premi «Paga con carta», oppure scegli PayPal. Se preferisci il bonifico bancario immediato, chiedi al servizio clienti: ti manda il link di pagamento. Se hai un codice sconto, scrivilo nella scheda «Hai un codice sconto?» e premi «Convalida» prima di pagare: l'importo si aggiorna da solo. In fondo alla scheda trovi anche la regola della disdetta.

1 Dati — **2** Pagamento — **3** Fatturazione

Riepilogo dell'acquisto

Dr. Luca Verdi
Microbiologia e virologia · Dalle 15:15 alle 15:45 del 04/10/2026
Importo consulto: €100,00

L'orario è riservato per te mentre completi l'acquisto.

Hai un codice sconto?

codice sconto

CODE123

Convalida

Il tuo sconto è attivo quando scrivi il codice.

Metodo di pagamento

Paga con carta

Numero carta

1234 1234 1234 1234

scadenza

MM / AA

CVC

123

Paga €100,00 con carta

Il tuo pagamento è sicuro e crittografato.

oppure paga con PayPal

PayPal

Puoi disdire il consulto fino a 72 ore prima e ricevere il rimborso completo.

Condizioni di Servizio Doctorium

PASSO 2 - PAGAMENTO

Il passo 2: il codice sconto, la carta o PayPal, e in fondo la riga sulla disdetta.

3 Fatturazione: i dati per referto e fattura

Dopo il pagamento una pagina di conferma ti porta automaticamente ai **dati di fatturazione**: il codice fiscale, l'indirizzo e se sei iscritto al Servizio Sanitario Nazionale **italiano**. Servono per il referto e per i documenti fiscali. Due cose da fare qui, se ti riguardano: se **non hai un codice fiscale italiano, oppure ce l'hai ma non sei iscritto al Servizio Sanitario Nazionale italiano**, metti la spunta nell'apposita casella. L'identificativo fiscale non va scritto lì: lo metti più in basso, nei dati di fatturazione. Se il consulto è **per un'altra persona**, questo è il momento di indicarlo, scegliendo «Per un'altra persona» e inserendo i dati del paziente. Quando hai finito premi «Conferma e vai al consulto».

Fatto

Il consulto è acquistato: lo trovi subito nella tua area riservata, nella home e in **Consulti acquistati**.

I casi particolari

Caso	Che cosa fare
Il consulto è per un'altra persona	Nei dati di fatturazione scegli Per un'altra persona e inserisci nome, cognome e codice fiscale del paziente (la data di nascita ti viene chiesta solo se non ha un codice fiscale). Poi conferma l' attestazione con cui dichiari di avere titolo a richiedere il consulto e a condividere i suoi documenti. La fattura resta intestata a te.
Non ho un codice fiscale italiano, o non sono iscritto al Servizio Sanitario Nazionale	Basta che una delle due cose sia vera: metti la spunta «non sono iscritto al Servizio Sanitario Nazionale o non ho un codice fiscale italiano». Vale per chi è in Italia per un periodo e ha il servizio sanitario del proprio Paese, e vale anche per l'italiano che vive all'estero: il codice fiscale ce l'ha ancora, l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale no. Il tuo identificativo fiscale (tax ID) e lo Stato li scrivi più in basso, nell'indirizzo di fatturazione.
Ho un codice sconto	Va inserito e convalidato nel passo Pagamento, prima di pagare.
Voglio pagare con bonifico	Chiedilo al servizio clienti prima di pagare: ti manda un link per il bonifico bancario immediato. Un eventuale rimborso, in quel caso, non è automatico: arriva sullo stesso IBAN entro trenta giorni.
Ho sbagliato e-mail	L'e-mail è il tuo nome utente. Se te ne accorgi prima di pagare, torna indietro e correggila; se te ne accorgi dopo, scrivi all'assistenza.
Voglio disdire	Puoi farlo da solo: nella pagina del consulto c'è un piccolo cestino che cancella il consulto. Fino a 48 ore prima ricevi il rimborso completo; dopo quel termine la prenotazione non è più annullabile e l'importo non viene restituito. I consulti fissati entro 48 ore dall'acquisto non sono annullabili né rimborsabili. Le condizioni complete sono nelle Condizioni di servizio.
Voglio spostare l'orario	Scrivi al servizio clienti: contattano lo specialista e, se è disponibile, cercano un orario che vada bene a tutti e due. Lo spostamento non è automatico: dipende dalla disponibilità dello specialista.

3 Come entrare nell'area riservata

Non c'è una password: entri con la tua e-mail e con un codice a sei cifre che ti arriva via SMS sul cellulare indicato alla registrazione.

1 Scrivi la tua e-mail

Apri la pagina di accesso di Doctorium (dal sito, oppure dal collegamento che trovi nelle e-mail di Doctorium). Nella scheda **Entra in Doctorium** scrivi il tuo indirizzo e premi «Prosegui».

2 Inserisci il codice ricevuto via SMS

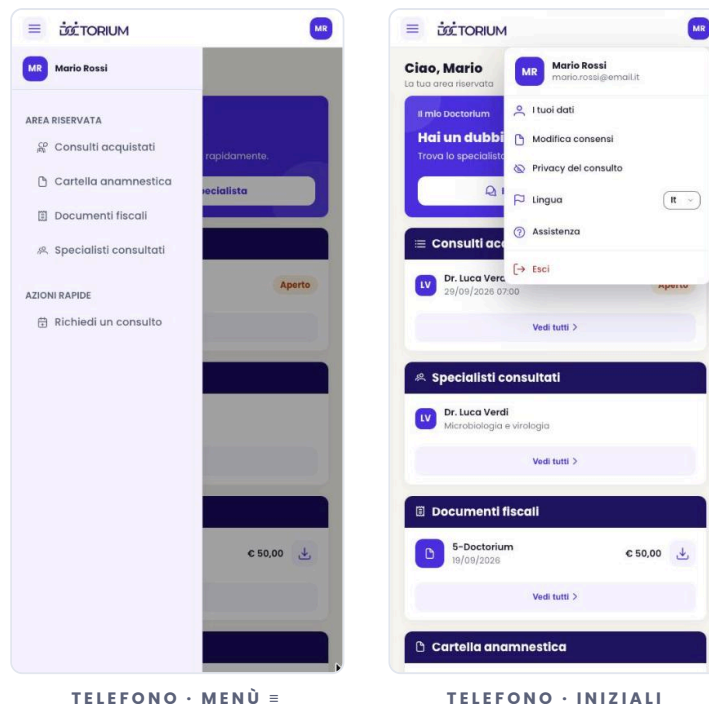
Sul cellulare ti arriva un SMS con un codice a sei cifre. Scrivilo nelle sei caselle e premi «Accedi» (o Invio sulla tastiera). Se il codice non arriva, dopo un minuto puoi premere «Richiedi un nuovo codice». Il codice vale dieci minuti: passati quelli non funziona più e devi chiederne un altro.

The image shows two mobile app screens for Doctorium. Both screens have a purple header with the Doctorium logo and the text 'Il tuo Dottore online' and 'Accedi alla tua area riservata'. The left screen, labeled 'TELEFONO · E-MAIL', has a section titled 'Entra in Doctorium' with an 'Indirizzo e-mail' field containing 'nome@email.it', a 'Prosegui' button, a link 'Non hai un account?', and a 'Crea un account' button. The right screen, labeled 'TELEFONO · CODICE', also has a section titled 'Entra in Doctorium' with an 'Indirizzo e-mail' field containing 'mario.rossi@email.it', a 'Codice ricevuto via SMS' section with the text 'Inserisci il codice a sei cifre inviato via SMS al numero +39 *****52', a six-digit numeric keypad, and an 'Accedi' button.

L'accesso da telefono, in due schermate: prima l'e-mail, poi il codice a sei cifre. Da computer la schermata è la stessa, a destra della fascia viola.

3 Orientati: i due menù

Da telefono il tasto ≡ in alto a sinistra apre le sezioni dell'area riservata: **Consulti acquistati**, **Cartella anamnestica**, **Documenti fiscali**, **Specialisti consultati** e **Richiedi un consulto**. Il cerchietto con le tue iniziali, in alto a destra, apre invece il tuo profilo: **I tuoi dati**, **Modifica consensi**, **Privacy del consulto**, la lingua, l'assistenza ed **Esci**. Da computer le sezioni sono sempre visibili nella colonna a sinistra.



I due menù da telefono: le sezioni a sinistra, il tuo profilo a destra.

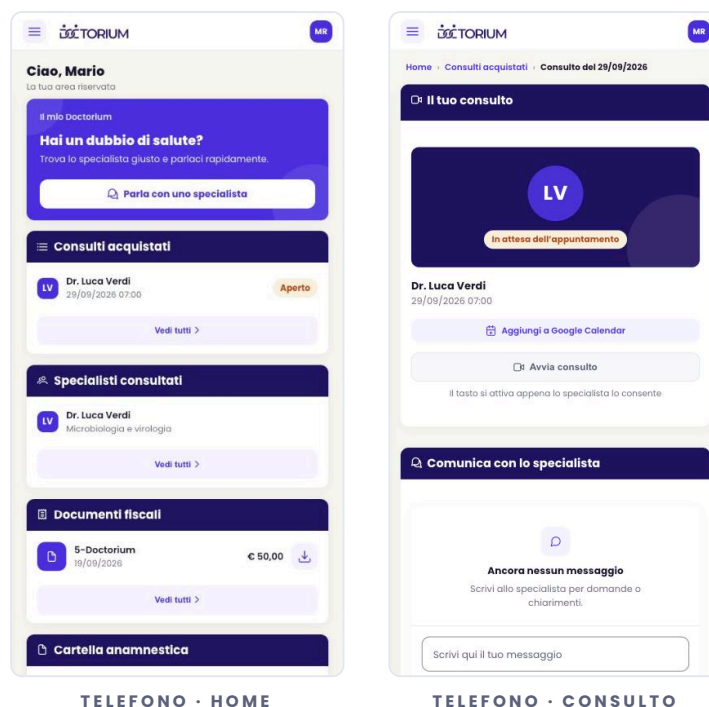
Se...	Allora
Il codice non arriva	Aspetta un minuto e premi «Richiedi un nuovo codice». Controlla che il telefono abbia campo e che il numero sia quello che hai dato alla registrazione. A volte il ritardo dipende dal traffico sulle linee telefoniche internazionali: l'SMS arriva, ma dopo qualche minuto. Se hai cambiato numero, scrivi all'assistenza.
Il codice viene rifiutato	Usa l'ultimo SMS ricevuto e controlla di non aver invertito due cifre.
Non ricordo con quale e-mail mi sono registrato	È quella a cui ricevi le e-mail di Doctorium, per esempio la conferma dell'acquisto. Se non la trovi, scrivi all'assistenza.
Esco e rientro	Ogni volta ti serve un nuovo codice: è normale, è quello che protegge la tua area riservata.

4 La pagina del consulto, prima dell'ora

Tutto quello che riguarda un consulto — la chat con lo specialista, i documenti, la videochiamata, il referto — sta in una pagina sola: la **pagina del consulto**. Ti conviene aprirla appena acquistato, per prendere confidenza.

1 Apri la pagina del consulto

Nella home la prima scheda mostra il prossimo consulto con il tasto **Vai al consulto**. In alternativa apri **Consulti acquistati** dal menù: da telefono ogni consulto ha il tasto «Vedi consulto», da computer c'è la freccia in fondo alla riga.



Da telefono: la home con «Vai al consulto» e la pagina del consulto prima dell'ora, con lo stato «In attesa dell'appuntamento».

2 Leggi lo stato

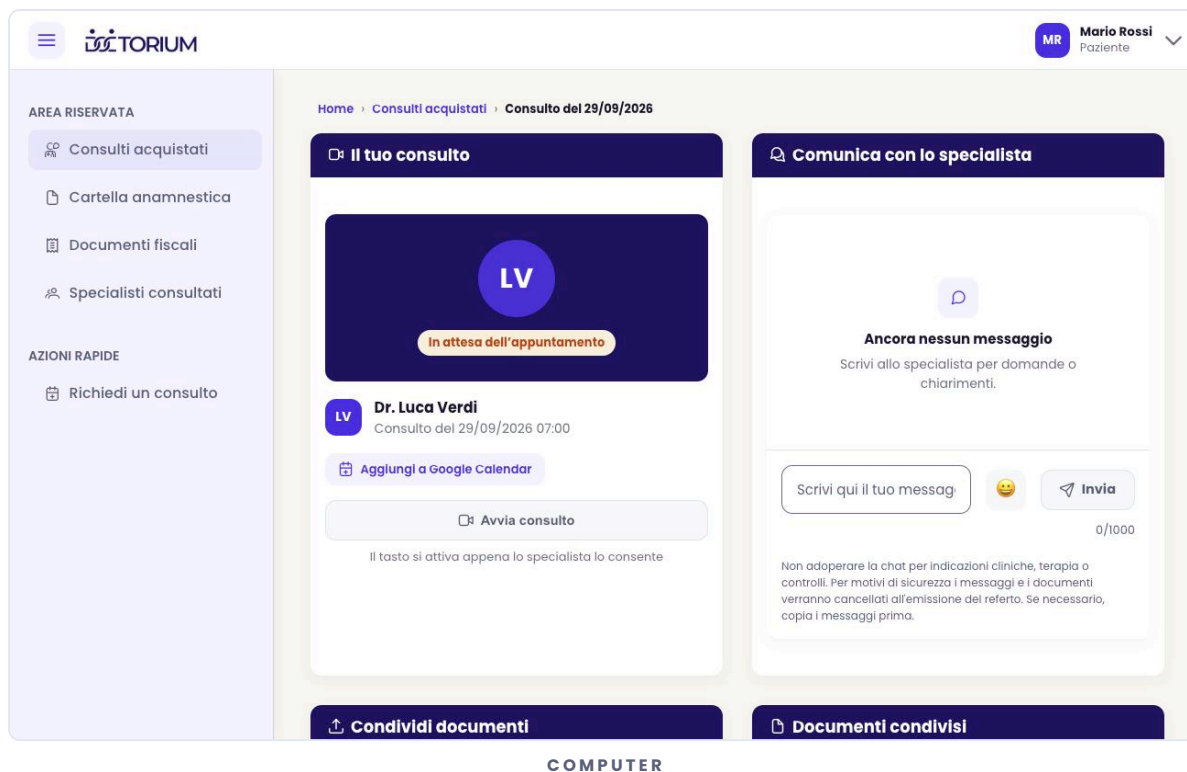
Sotto il nome dello specialista c'è lo stato del consulto: «In attesa dell'appuntamento» prima dell'ora, «In attesa dello specialista» quando l'ora è arrivata ma lo specialista non ha ancora aperto. Fino ad allora il tasto **Avvia consulto** resta spento, e sotto c'è scritto quando si attiva.

3 Segna l'appuntamento

Con **Aggiungi a Google Calendar** salvi giorno e ora nel tuo calendario.

4 Scrivi allo specialista, se ti serve

Nella scheda **Comunica con lo specialista** puoi mandargli un messaggio, fino a 1000 caratteri: per una domanda sui documenti da portare, per un dubbio sull'orario. Non è il posto per indicazioni cliniche o terapie: per quelle c'è il consulto. Quando lo specialista legge il messaggio, le due spunte sotto diventano viola.



COMPUTER

Da computer: la pagina del consulto prima dell'ora, con la chat a destra e, sotto, le schede dei documenti.

La chat e i documenti non restano

I messaggi e i documenti condivisi vengono cancellati quando lo specialista emette il referto. Se ti servono, copiali prima: conserva sempre le tue copie.

Quali documenti caricare

Se i documenti sono già disponibili quando il consulto comincia, lo specialista li ha letti in anticipo e può dedicare tutto il tempo ad ascoltarti e a risponderti. Caricali il prima possibile, appena completato l'acquisto.

Quasi sempre utili

a seconda del motivo del consulto

- Referti di visite specialistiche precedenti sullo stesso problema
- Esami del sangue e delle urine, meglio se gli ultimi due o tre controlli
- Referti di ecografie, radiografie, TAC, risonanze, ECG, endoscopie
- Lettere di dimissione, referti operatori ed esami istologici
- Elenco dei farmaci che assumi, con i dosaggi

Specificatamente

in base al tipo di consulto

- File DICOM se lo specialista deve visionare le immagini radiologiche (radiologo, neurochirurgo, neurologo, ecc.)
- Foto della lesione ben illuminate, con eventualmente un righello o una moneta accanto per la dimensione, se deve valutare lesioni dermatologiche, oculari, ecc.
- Tracciati e curve nel PDF originale, mai fotografati: ECG e Holter, EEG ed EMG, spirometria, audiometria
- Anche i controlli precedenti, non solo l'ultimo, quando serve valutare un andamento nel tempo
- Auto-misurazioni e diari: pressione, glicemie, diario dei sintomi o alimentare

Per qualunque dubbio su che cosa caricare, contatta il servizio clienti.

I formati accettati

Formato	Quando usarlo
PDF .pdf	Il formato ideale. Per i referti scaricati dal sito del laboratorio o dell'ospedale, per i documenti ricevuti via e-mail e per le scansioni. Contiene più pagine in un solo file e si apre allo stesso modo su ogni dispositivo.
Word .doc .docx	Per quello che scrivi tu: elenco dei farmaci, diario dei sintomi, cronologia dei disturbi, domande da porre durante il consulto.
Immagini .jpg .png .gif .bmp	Per le fotografie: pagine di referti cartacei, lesioni cutanee, tracciati su carta, scatole di farmaci.
Video .mp4	Per un filmato breve, quando serve: un'ecografia in movimento, un tremore, un'andatura.
Archivi .zip .rar	Per caricare in una volta sola un gruppo di documenti, in particolare le immagini radiologiche in formato DICOM.

Ogni documento può pesare fino a 1,5 GB e, in tutto, per un consulto puoi caricare fino a 2 GB. Sono limiti pensati per gli esami radiologici: con referti ed esami normali non li raggiungerai mai.

Le foto dell'iPhone in formato HEIC

Se il caricamento non riesce, la foto è in .heic. Apri Impostazioni → Fotocamera → Formati e scegli «Massima compatibilità»: le nuove foto saranno in JPEG. Per una foto già scattata, fanne uno screenshot a schermo intero.

Non incollare link

I collegamenti a Drive, Dropbox o WeTransfer non vanno bene: scadono e lo specialista potrebbe non riuscire ad aprirli. Scarica prima il file sul tuo dispositivo, poi caricalo.

6 Come preparare i documenti

Se il referto è su carta

Una foto storta o sfocata equivale a non aver caricato nulla. Il modo migliore è usare la funzione di scansione già presente nel telefono: raddrizza il foglio, taglia lo sfondo, aumenta il contrasto e produce direttamente un PDF.

iPhone

App Note → nuova nota → icona fotocamera → «Scansiona documenti». Poi condividi la nota come PDF.

Android

Google Drive → pulsante «+» → «Scansiona». Il risultato è già un PDF.

Se fotografi senza scanner: luce naturale (mai il flash, crea riflessi che cancellano il testo), telefono parallelo al foglio, una pagina intera per foto, e prima di caricare ingrandisci l'immagine sullo schermo: se non riesci a leggere i numeri più piccoli, non ci riuscirà nemmeno lo specialista. Evita di inviarti la foto via WhatsApp, che la comprime e ne riduce la qualità.

Descrivi bene ogni documento. Al momento del caricamento ti viene chiesta una breve descrizione: è quello che lo specialista vede nell'elenco. «RMN lombare marzo 2026» gli dice subito che cosa sta aprendo, «documento» no.

Immagini radiologiche: il formato DICOM

Regola da ricordare

Per i consulti in cui lo specialista deve valutare le immagini, le immagini radiologiche vanno caricate in formato DICOM. Una fotografia della lastra, uno screenshot o un PDF con le immagini stampate non sono sufficienti. Per i consulti di radiologia e neurochirurgia il DICOM è obbligatorio.

DICOM è lo standard con cui tutti gli apparecchi radiologici salvano le immagini. Non è una normale foto: contiene l'esame completo — tutte le immagini acquisite, i valori numerici reali misurati dalla macchina e i dati tecnici dell'esame. È quello che permette allo specialista di regolare il contrasto per far emergere un dettaglio, di misurare con precisione una lesione e di ricostruire l'immagine su piani diversi. Una fotografia della lastra contiene invece solo poche immagini scelte da qualcun altro, appiattite e già fissate con un certo contrasto: è la differenza tra la fotografia di due pagine e il libro intero da sfogliare.

Carica sempre anche il referto scritto

Il DICOM contiene le immagini, non il testo del radiologo. Insieme ai file DICOM carica anche il referto in PDF (o fotografato, se lo hai solo su carta).

Dove trovare i file DICOM	Che cosa fare
CD o DVD consegnato con il referto	Il caso più frequente: le immagini sono già lì dentro. Se il computer non ha il lettore, chiedi il file al centro radiologico.
Portale online del centro o dell'ospedale	Cerca la voce «scarica immagini», «download DICOM» o «studio completo» — non solo «scarica referto», che ti darebbe il solo PDF del testo.
Non ho più nulla	Chiedi alla struttura «una copia delle immagini in formato DICOM»: sono conservate per anni e possono rilasciarle di nuovo, spesso via link. Fallo con qualche giorno di anticipo.

Come riconoscere i file giusti. Quando apri il CD o la cartella scaricata non troverai nomi familiari. Sono file DICOM una cartella DICOM o IMAGES, i file .dcm, i file senza estensione tipo IM000001 e il file DICOMDIR, che è l'indice dell'esame. Non servono invece i file .exe, autorun.inf e le cartelle Viewer o Software: sono il programma di visualizzazione del produttore.

Come prepararli. Un esame DICOM è composto da centinaia di file ed è molto più pesante di un referto: si carica dal computer, in un unico file compresso. Se non riesci a capire quali file siano quelli giusti, comprimi l'intero contenuto del CD in un unico ZIP: sapremo individuare le immagini utili. Il caricamento richiede qualche minuto: non chiudere la pagina e attendi la conferma.

1

Copia

Copia la cartella dell'esame dal CD sul desktop del computer.

2

Comprimi

Windows: tasto destro sulla cartella → «Invia a» → «Cartella compressa» (su Windows 11: «Comprimi in file ZIP»). Mac: tasto destro → «Comprimi».

3

Carica

Nella pagina del consulto premi «Aggiungi documenti» e scegli il file .zip. Da telefono una cartella non si può scegliere: per questo serve il computer.

7 Come caricare i documenti

Il caricamento avviene dentro la pagina del consulto, nella scheda **Condividi documenti**. I passi compaiono uno alla volta, man mano che completi il precedente.

1

Descrivi il documento

Scrivi in poche parole di che cosa si tratta, fino a 64 caratteri. È quello che lo specialista legge nell'elenco: «RMN lombare marzo 2026» è utile, «documento» no.

2

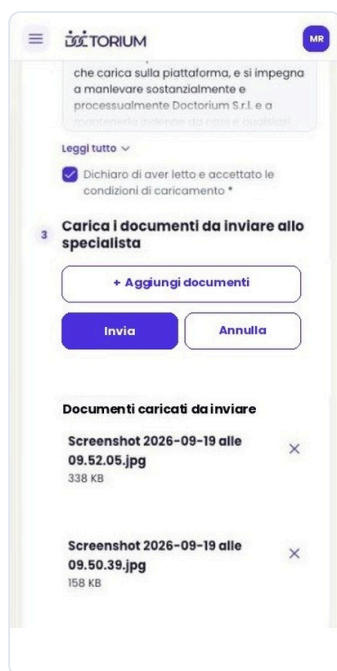
Accetta le condizioni

Metti la spunta sulle condizioni di caricamento. Puoi leggere il testo completo con «Leggi tutto».

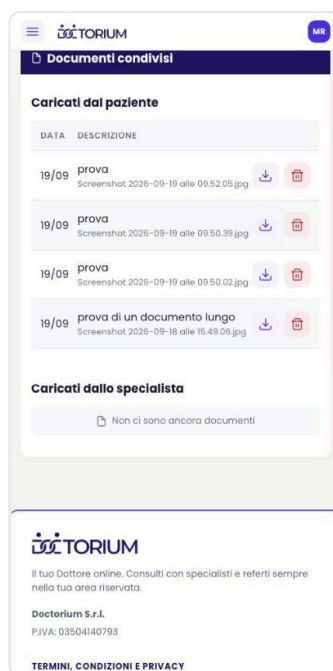
3

Aggiungi e invia

Premi **Aggiungi documenti** e scegli uno o più file, nei formati del [capitolo 5](#): compaiono nell'elenco «Documenti caricati da inviare». Controllali e premi **Invia**. Da computer puoi anche trascinarli nell'area tratteggiata.



TELEFONO · PASSO 3



TELEFONO · INVIATI

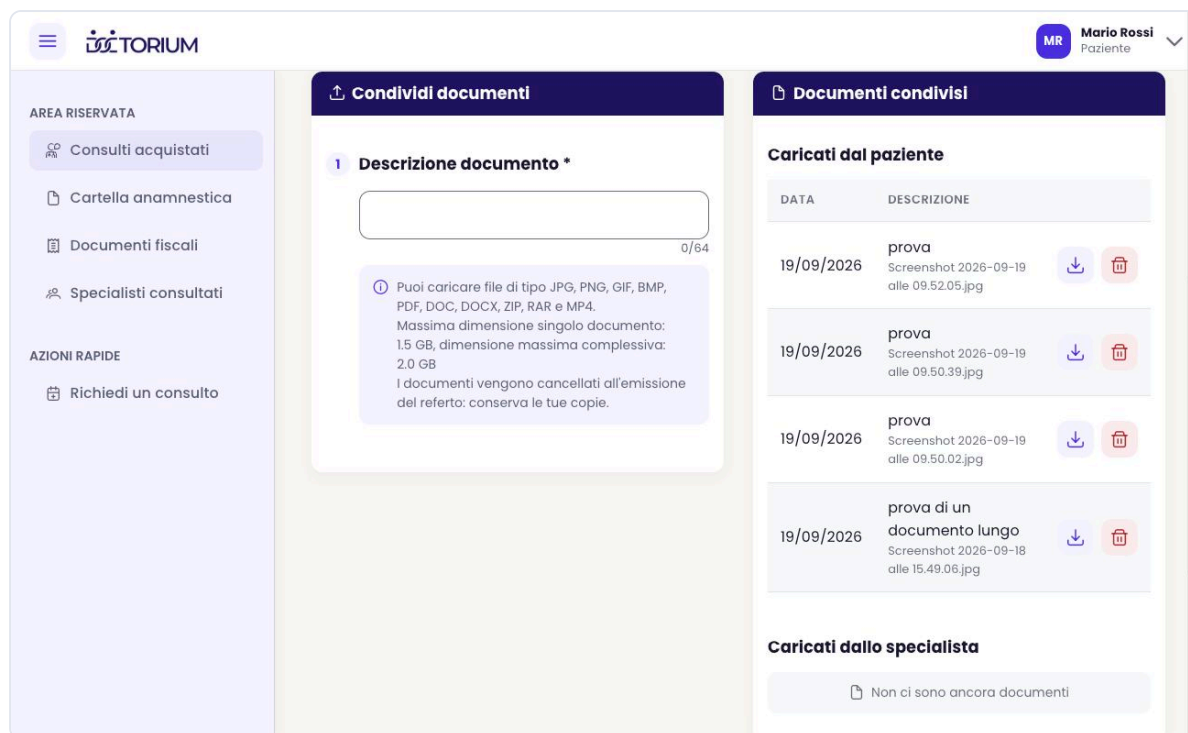
Da telefono: i file scelti, pronti per «Invia», e la scheda «Documenti condivisi» con i documenti arrivati allo specialista.

Finché non premi «Invia» non è arrivato nulla

I file scelti restano sul tuo dispositivo: se chiudi la pagina prima di premere Invia, si perdono. Dopo «Invia» attendi il completamento e controlla che ogni documento compaia in **Documenti condivisi**, sotto «Caricati dal paziente».

Dopo l'invio

In **Documenti condivisi** ogni documento ha la data, la descrizione e due tasti: uno per scaricarlo e il cestino per eliminarlo. Se hai caricato il file sbagliato, eliminalo (ti viene chiesta conferma con il nome del file) e carica un altro. Puoi aggiungere documenti fino all'inizio del consulto, e anche dopo, se lo specialista riapre la chat. Sotto «Caricati dallo specialista» trovi quello che lo specialista condivide con te prima del consulto.



COMPUTER

Da computer: «Condividi documenti» a sinistra e «Documenti condivisi» a destra, con i formati, i limiti e l'avvertimento sulle copie.

I documenti che carichi sono dati sanitari: li vedete soltanto tu e lo specialista che effettua il consulto, e servono a lui per il consulto. Non vengono allegati al referto. Conserva sempre una tua copia: quando viene emesso il referto, i documenti caricati vengono cancellati dalla piattaforma. Caricali sempre dalla piattaforma e non tramite WhatsApp o e-mail personali. Se hai acquistato per un'altra persona, assicurati di avere titolo per condividere i suoi documenti.

8 Il giorno del consulto: la videochiamata

1 Qualche minuto prima

Apri la pagina del consulto dal telefono o dal computer che userai. Mettiti in un posto tranquillo e illuminato, con il telefono carico e una buona connessione. Tieni a portata di mano i documenti di cui vuoi parlare e l'elenco delle domande.

2 All'ora: premi «Avvia consulto»

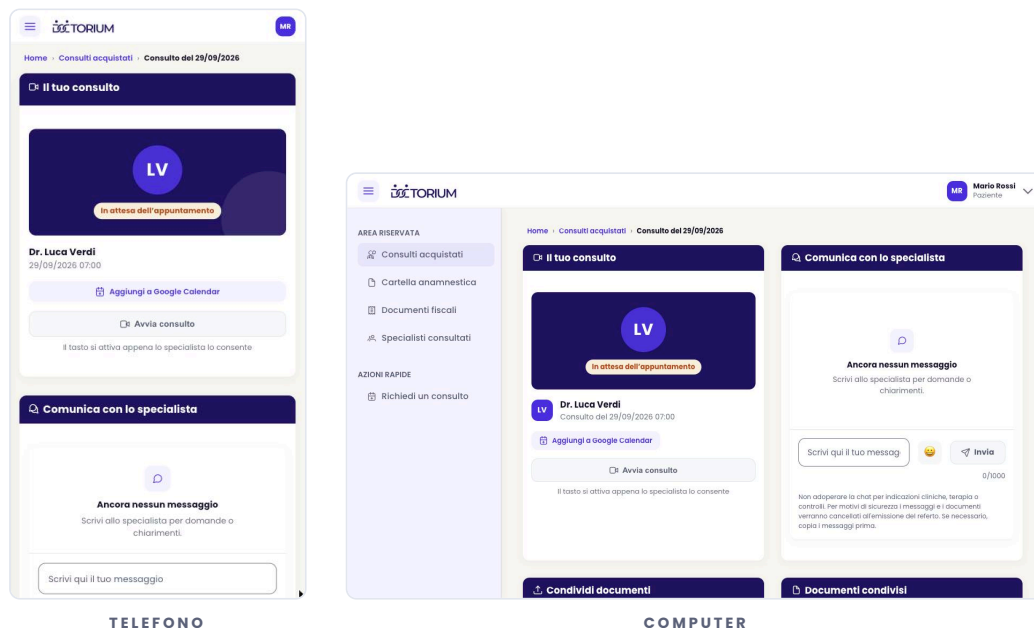
Il tasto si accende quando lo specialista apre il consulto: la pagina si aggiorna da sola, ti basta tenerla aperta. Lo stato passa da «In attesa dell'appuntamento» a «In attesa dello specialista», poi il tasto diventa viola. Premilo: la videochiamata parte nella stessa pagina, senza scaricare nulla.

3 Consenti telecamera e microfono

Al primo avvio il telefono o il browser ti chiede il permesso di usare telecamera e microfono: rispondi «Consenti». Se hai risposto «No» per sbaglio, ricarica la pagina e premi di nuovo «Avvia consulto»; sul telefono il permesso si riattiva dalle impostazioni del browser. Alcuni browser non chiedono il permesso ogni volta: se l'hai già dato una volta, la videochiamata parte senza chiedere nulla. Se però il permesso lo hai negato una volta, può capitare che l'audio o il video diano problemi: controlla le impostazioni del browser prima dell'ora del consulto.

4 Durante

Con i tasti in basso puoi spegnere telecamera o microfono, ma tieni presente che lo specialista potrebbe non proseguire il consulto con la telecamera spenta: la visita è anche visiva. Con «Schermo intero» ingrandisci il video; la chat e le schede dei documenti restano nella stessa pagina, sotto il video. Fai il consulto in un posto riservato, dove nessun altro possa sentire o vedere, e non registrare audio, video o schermate: senza il consenso scritto dello specialista non è permesso.



La pagina del consulto: il tasto «Avvia consulto» si attiva all'ora del consulto, quando lo specialista apre.

Se...	Allora
All'ora il tasto è ancora spento	Lo specialista non ha ancora aperto: aspetta con la pagina aperta, si aggiorna da sola. Se passano più di dieci minuti, scrivi all'assistenza su WhatsApp indicando giorno e ora.
Non vedo o non sento lo specialista	Controlla il permesso di telecamera e microfono e che nessun'altra app li stia usando; alza il volume. Se non basta, ricarica la pagina e rientra.
È caduta la connessione	Riapri la pagina del consulto e premi di nuovo Avvia consulto per rientrare nella chiamata.
Ho chiuso la pagina per sbaglio	Riaprila dalla home («Vai al consulto») e premi di nuovo «Avvia consulto».
Devo rinviare all'ultimo momento	Scrivi all'assistenza su WhatsApp: se lo specialista è già collegato può decidere con te come procedere.

9 Dopo il consulto: referto, allegati e fatture

Quando lo specialista emette il referto ricevi un'e-mail e il consulto passa allo stato **Chiuso**: nella sua pagina compaiono i documenti da scaricare. Di solito succede entro uno o due giorni.

1 Valuta l'esperienza

La prima volta che apri il consulto chiuso, prima della pagina compare una finestra che ti chiede di valutare l'esperienza: le stelle e un campo per un commento. Dopo qualche secondo compare una X con cui puoi chiuderla, se preferisci non rispondere. Le valutazioni ci aiutano a scegliere e a far crescere gli specialisti della piattaforma.

2 Apri il consulto chiuso

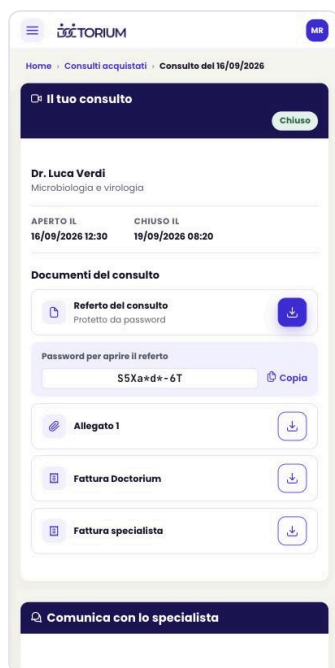
Dalla home o da **Consulti acquistati** (la riga con lo stato «Chiuso») apri il consulto. Nella barra in alto trovi le date **Aperto il** e **Chiuso il**.

3 Scarica il referto con la password

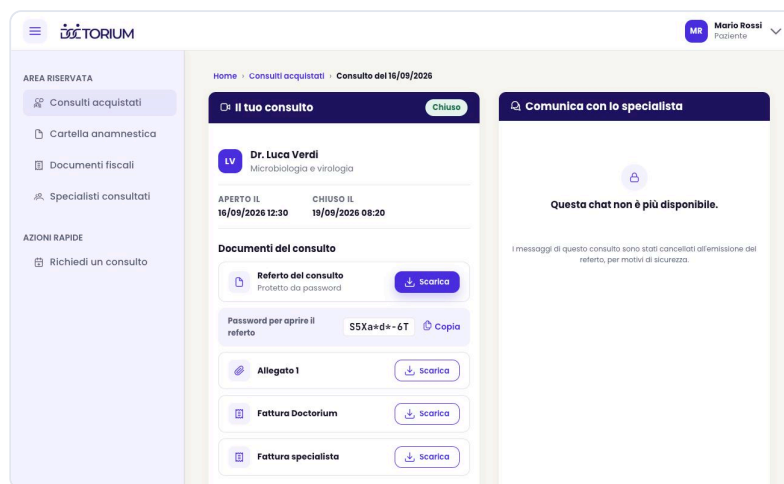
In **Documenti del consulto** il primo è il **Referto del consulto**, un PDF protetto da password. La password è scritta subito sotto: premi **Copia**, poi **Scarica**, e quando il PDF te la chiede incollala. La password resta nella pagina del consulto finché c'è il referto; dopo la cancellazione la conserviamo noi, e se ti serve per aprire la copia che hai scaricato la chiedi all'assistenza.

4 Scarica gli allegati e le fatture

Sotto il referto trovi gli eventuali **Allegati** aggiunti dallo specialista e le due fatture, **Fattura Doctorium** e **Fattura specialista**. Da telefono ogni riga ha il tasto tondo per scaricare, da computer il tasto «Scarica».



TELEFONO



COMPUTER

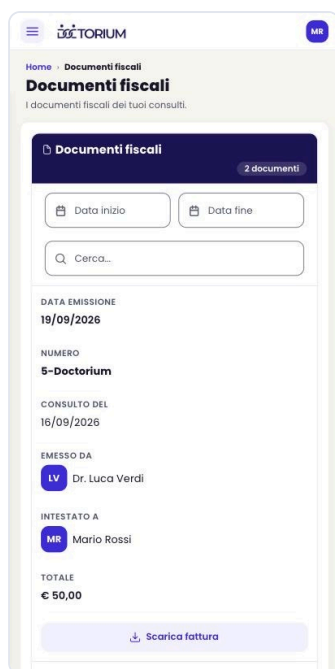
Il consulto chiuso: il referto con la password, l'allegato e le fatture.

Hai sei mesi per scaricare il referto

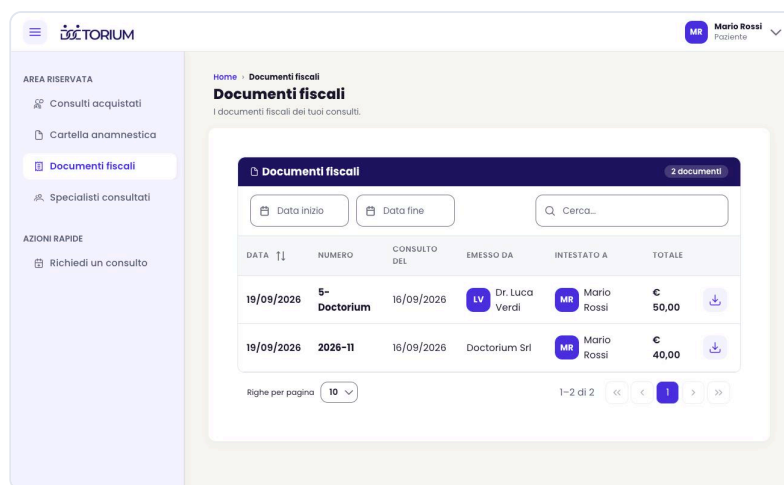
Referto e allegati restano nella tua area riservata per **sei mesi** dalla data del referto, poi vengono cancellati in via definitiva e non si possono più recuperare: scaricali e conservali sul tuo dispositivo appena arrivano. Nella pagina del consulto trovi scritta la data esatta della cancellazione. Le fatture no: quelle restano in «Documenti fiscali» e non vengono cancellate.

5 Ritrova le fatture in «Documenti fiscali»

Le fatture di tutti i consulti sono raccolte nella pagina **Documenti fiscali** del menù, con la data, il numero, il consulto a cui si riferiscono, chi le ha emesse e l'importo. Puoi filtrare per data o cercare. Riceverai due fatture: una per la prestazione dello specialista e una per l'attività di Doctorium. Delle due, è la **fattura dello specialista** quella che puoi portare in detrazione fra le spese sanitarie: la fattura Doctorium riguarda il servizio, non la prestazione sanitaria.



TELEFONO



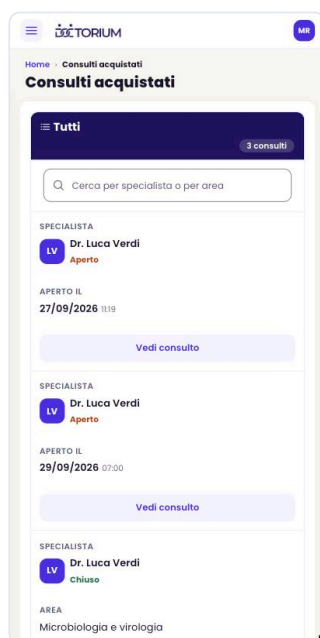
COMPUTER

Documenti fiscali: tutte le fatture in una pagina.

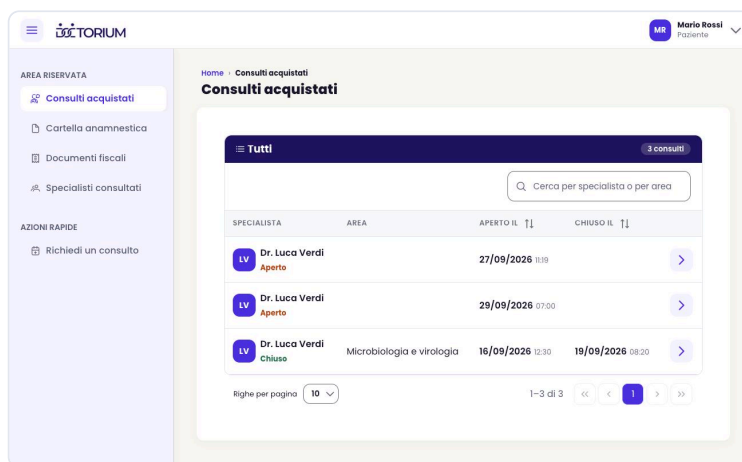
Se hai ancora bisogno dello specialista

Con il referto la chat si chiude e i documenti condivisi vengono cancellati. Se però ti resta un dubbio, o ti accorgi di non avergli detto una cosa, non serve un nuovo consulto: scrivi all'assistenza, che contatta lo specialista. Lo specialista può riaprire la chat per 7 giorni: la ritrovi nella pagina del consulto, con la scadenza scritta sotto il titolo, e in quel periodo puoi scrivergli e caricare di nuovo documenti. Se lo specialista completa il referto con un'integrazione, il referto viene riemesso con la parte aggiunta: lo scarichi dalla stessa pagina, allo stesso modo. Se invece serve davvero un consulto nuovo, hai diritto a uno sconto: fino al 15% entro sette giorni dal consulto precedente, fino al 10% dopo. Lo sconto arriva come voucher: chiedilo all'assistenza al termine del consulto o quando acquisti quello nuovo. Non è automatico, va chiesto. E se è lo specialista a ritenere necessario un controllo, può erogarlo gratuitamente.

Pagina	A cosa serve
Consulti acquistati	L'elenco di tutti i tuoi consulti, con lo specialista, l'area, le date di apertura e chiusura e lo stato («Aperto» in ambra, «Chiuso» in verde). Da ogni riga apri la pagina del consulto e puoi cercare per specialista.
Specialisti consultati	Gli specialisti con cui hai fatto almeno un consulto, con l'area in cui li hai consultati e la data dell'ultimo consulto svolto. Con «Vedi profilo» apri la loro pagina sul sito Doctorium, per un nuovo consulto.
Cartella anamnestica	Le informazioni sulla tua salute raccolte dagli specialisti durante i consulti: descrizione, farmaci, allergie, anamnesi remota e prossima, i vari apparati. Le compila lo specialista, voce per voce, con la data e il suo nome; tu le puoi leggere quando vuoi. È la tua storia clinica su Doctorium, e ogni specialista successivo la vede. Anche queste voci durano sei mesi: ognuna viene cancellata sei mesi dopo essere stata scritta.
Documenti fiscali	Tutte le fatture dei tuoi consulti, da scaricare (capitolo 9).
Richiedi un consulto	Ti porta al sito Doctorium per scegliere uno specialista e acquistare un nuovo consulto. Nella home lo stesso collegamento si chiama «Parla con uno specialista», nella scheda «Il mio Doctorium»: portano allo stesso posto.
I tuoi dati	Dal cerchietto con le tue iniziali: anagrafica, cellulare e dati di fatturazione. Tienili aggiornati, perché il cellulare serve per i codici di accesso e i dati di fatturazione per le fatture.
Modifica consensi	I due consensi facoltativi che hai dato alla registrazione: li puoi cambiare quando vuoi.
Privacy del consulto	Decidi se lo specialista, durante il consulto, può vedere i tuoi consulti precedenti. Quando è attivo, l'accesso vale solo durante il consulto: all'emissione del referto non potrà più vederli. La cartella anamnestica invece la vede sempre.
Lingua • Assistenza • Esci	La lingua dell'area riservata, i contatti dell'assistenza, l'uscita.



TELEFONO • CONSULTI



COMPUTER • CONSULTI

Consulti acquistati: da telefono le righe diventano schede, con le etichette sopra i valori; da computer la tabella, con la freccia in fondo alla riga.

DOCTORIUM

MR Mario Rossi
Paziente

AREA RISERVATA

Consulti acquistati

Cartella anamnestica

Documenti fiscali

Specialisti consultati

AZIONI RAPIDE

Richiedi un consulto

Home > Specialisti consultati

Specialisti consultati

Gli specialisti con cui hai avuto un consulto. Apri il profilo per rivederlo o richiederne un nuovo consulto.

Specialisti consultati

1 specialista

SPECIALISTA	AREA	CONSULTO PIÙ RECENTE	
LV Dr. Luca Verdi 3 consulti	Microbiologia e virologia	29/09/2026 07:00	Vedi profilo

Righe per pagina 10

1-1 di 1

DOCTORIUM

Il tuo Dottore online. Consulti con specialisti e referti sempre nella tua area riservata.

Doctorium S.r.l.

TERMINI, CONDIZIONI E PRIVACY

Condizioni di Servizio Doctorium

Informativa Privacy

Informativa e consenso informato telemedicina

SEGUICI SU

Hai bisogno di aiuto?
Scrivi a info@doctorium.it

COMPUTER · SPECIALISTI

Specialisti consultati, con il collegamento al profilo sul sito.

11 Se qualcosa non funziona

Problema	Soluzione
Non ricevo il codice via SMS	Aspetta un minuto e premi «Richiedi un nuovo codice» (capitolo 3). Controlla il campo e il numero; a volte è solo il traffico sulle linee telefoniche internazionali, e l'SMS arriva con qualche minuto di ritardo. Se hai cambiato numero, scrivi all'assistenza.
La pagina di accesso non riconosce la mia e-mail	Usa l'indirizzo con cui hai acquistato, quello a cui arrivano le e-mail di Doctorium, e controlla che non ci sia stato un errore di battitura, in fase di registrazione o adesso. Se non ti è arrivata nessuna e-mail da Doctorium, è possibile che alla registrazione l'indirizzo sia stato scritto male: in quel caso scrivi all'assistenza.
«Avvia consulto» resta spento all'ora	Si attiva quando lo specialista apre il consulto. Tieni la pagina aperta; se dopo dieci minuti non succede nulla, scrivi all'assistenza su WhatsApp.
Il browser non mi chiede telecamera e microfono, o li ho negati	Ricarica la pagina. Sul telefono controlla i permessi del sito nelle impostazioni del browser: su Safari in Impostazioni → Safari → Fotocamera e Microfono; su Chrome, Edge e Firefox tocca il lucchetto accanto all'indirizzo e poi «Autorizzazioni».
La videochiamata si è interrotta	Riapri la pagina del consulto e premi di nuovo «Avvia consulto» (capitolo 8).
I documenti non compaiono nell'elenco	Non hai premuto «Invia», oppure il caricamento non è ancora finito: ripeti i tre passi del capitolo 7 e attendi la conferma, poi ricarica la pagina.
Il caricamento di una foto dell'iPhone non riesce	La foto è in formato HEIC: trovi come fare nel capitolo 5 .
Il caricamento di un esame radiologico si interrompe a metà	Quasi sempre è la connessione. Riprova da computer e, se puoi, da una rete più veloce e stabile — il cavo o una buona rete senza fili, non i dati del telefono. L'esame va caricato in un unico file compresso: dividerlo in più parti non funziona.
Il documento viene rifiutato	Controlla formato e dimensione (capitolo 5). Se non capisci il motivo, contatta il servizio clienti indicando il tipo di documento e il messaggio che compare.
Il PDF che voglio caricare chiede una password	Aprilo con la tua password, poi «Stampa → Salva come PDF» per creare una copia senza protezione, e carica quella.
Ho caricato il documento sbagliato	In «Documenti condivisi» premi il cestino sulla riga: ti viene chiesta conferma con il nome del file.
Non trovo il referto	Quando lo specialista lo emette ricevi un'e-mail. Lo trovi nella pagina del consulto, con lo stato «Chiuso», in «Documenti del consulto» (capitolo 9). Se il consulto è ancora «Aperto», lo specialista non l'ha ancora emesso.
Il referto chiede una password	È scritta nella pagina del consulto, sotto il referto: premi «Copia» e incollala. Se il referto è già stato cancellato, la password la conserviamo noi: chiedila all'assistenza.
Non ho ricevuto la fattura	Le fatture compaiono nella pagina del consulto chiuso e in «Documenti fiscali» (capitolo 10) dopo l'emissione del referto, e possono volerci fino a dieci giorni. Se i tuoi dati di fatturazione sono incompleti, completali in «I tuoi dati» e scrivi all'assistenza.
La chat è chiusa e devo dire una cosa allo specialista	Dopo il referto la chat si chiude. Scrivi all'assistenza, che contatta lo specialista: sarà lui a valutare se riaprirlo o se serve un nuovo consulto.
Ho acquistato per la persona sbagliata, o con dati sbagliati	Scrivi all'assistenza prima del consulto, indicando che cosa va corretto: referto e fattura devono riportare i dati giusti.
Voglio disdire o spostare	Per disdire, nella pagina del consulto premi il cestino (capitolo 4): fino a 48 ore prima hai diritto al rimborso completo, dopo non più, e i consulti fissati entro 48 ore dall'acquisto non sono rimborsabili. Per spostare l'orario scrivi al servizio clienti: contattano lo specialista e, se è disponibile, cercano insieme a voi un nuovo orario.

Checklist prima del consulto

- ☐ Ho fatto una prova di accesso e so entrare con l'SMS
- ☐ Referti delle visite specialistiche precedenti caricati
- ☐ Referti di ecografie, TAC, risonanze, ECG caricati
- ☐ Elenco dei farmaci con i dosaggi caricato
- ☐ Ho aperto ogni documento e si legge tutto, anche i numeri più piccoli
- ☐ Ho conservato una copia dei documenti sul mio dispositivo
- ☐ Ho aperto la pagina del consulto e ho visto «In attesa dell'appuntamento» o «In attesa dello specialista»: all'ora giusta quel tasto diventa «Avvia consulto»
- ☐ Esami del sangue più recenti caricati
- ☐ Lettere di dimissione e referti operatori caricati
- ☐ Se lo specialista deve valutare le immagini: ho caricato i file DICOM e il referto scritto
- ☐ Tutti i documenti che ho caricato compaiono in «Documenti condivisi»
- ☐ Telefono carico, connessione stabile, e so dove si autorizzano telecamera e microfono

Hai bisogno di aiuto?

In fondo a ogni pagina dell'area riservata trovi i contatti dell'assistenza Doctorium: e-mail, telefono e WhatsApp. Per un problema il giorno del consulto usa WhatsApp, indicando giorno e ora del consulto: è il canale più rapido. Per i documenti, scrivi prima del consulto indicando il tipo di documento e il messaggio che compare: è quasi sempre un problema che si risolve in pochi minuti.

Your secure area, step by step

How to purchase a consultation, how to log in, how to get ready with the right documents, how to connect to your specialist and how to download your report and invoices. The screenshots are the platform's own, from phone and from computer; the names are examples.

Indice

Every chapter starts on a new page: you can print just the part you need. In the PDF the titles below and the chapter N cross-references in the text are clickable: they take you straight to the page.

1	Before you start	24
	What you need and how a consultation works.	
2	How to purchase a consultation	25
	The three steps: details, payment, billing. Discount code, another person, cancelling.	
3	How to log in to your secure area	27
	E-mail and code by SMS. The two menus on the phone.	
4	The consultation page, before the appointment	29
	Where to find it, the status, the chat with the specialist, the calendar.	
5	Which documents to upload	31
	What the specialist needs and in which format.	
6	How to prepare your documents	32
	Paper reports, photographs, radiology images (DICOM).	
7	How to upload your documents	33
	The three steps of «Share documents», the list, deleting.	
8	The day of the consultation: the video call	35
	«Start consultation», the permissions, what to do if something goes wrong.	
9	After the consultation: report, attachments and invoices	36
	The rating, the closed consultation, the report password, the tax documents, the reopened chat.	
10	The other pages of your secure area	38
	Consultations, specialists, medical history, your data, consents and privacy.	
11	If something does not work	40
	The most common problems and how to solve them, from logging in to the report.	

1 Before you start

A Doctorium consultation is a video call with a specialist. It takes place inside your secure area: the same page where you can write to the specialist beforehand, send documents and, afterwards, download your report. It works from phone and from computer, straight in the browser, with nothing to install. The service is for people who are in Italy at the time of the consultation: you do not need to be a resident, being here is enough.

What you need

Always

- A phone or a computer with an up-to-date browser (Safari, Chrome, Edge or Firefox) and a stable connection.
- Your e-mail address, which is also your username.
- Your mobile phone: each time you log in you receive a code by SMS, and there is no password to remember.
- A working camera and microphone: your phone's are perfectly fine.

For the consultation

- Your tax code (codice fiscale), or your tax ID if you do not live in Italy: it is needed for the report and the invoice.
- The documents that may help the specialist: reports, test results, your list of medications. In [chapter 5](#) you find what to upload, in [chapter 6](#) how to prepare it.
- If the consultation is for someone else, a child or a parent for example, you need their details and the right to share their documents.

How it works, in short

1

You purchase

From the website you choose the specialist, the day and the time; you pay by card or with PayPal and complete the details for the invoice and the report.

2

You get ready

On the consultation page you write to the specialist, if you have questions, and upload your documents calmly in the days before.

3

You connect

At the time of the consultation you press «Start consultation»: the video call begins on the same page.

1

You receive the report

When the specialist issues it you get an e-mail; on the consultation page you find the report, the attachments and the invoices to download.

2

If needed, you go on

If you need a clarification, the specialist can reopen the chat for 7 days and add to the report: you find everything on the same page.

3

From phone or from computer?

The pages and the buttons are the same. On the phone the panels sit one below the other and the menu opens with the ≡ button at the top left. In this guide the phone screenshots come first.

2 How to purchase a consultation

You start from the Doctorium website: you choose the specialist, the day and the time, and from there you enter the purchase flow. There are three steps, always shown at the top of the page: **Details, Payment, Billing**. While you complete the purchase your time slot is reserved for you, but not indefinitely: you have **twenty minutes** to finish the payment, after which the time slot becomes available to everyone again.

If the specialist has no free time slots

You can ask for an appointment even when no time slot is available in the calendar: you send the request and customer service contacts the specialist so that a slot is opened for you. You then receive a link and the purchase goes on exactly as below, on the slot just created.

1 Details: your e-mail and, the first time, registration

In the **Purchase summary** panel you check the specialist, the time and the amount. Below, under **Your data**, type your e-mail address and press «Continue». If it is your first time, register by filling in first name, last name, mobile phone and date of birth, accept the Terms and Conditions and the Privacy Policy (you can read them in full with «Read more») and press «Register and continue».

STEP 1 - DETAILS

STEP 1 - FIRST REGISTRATION

Step 1: the summary with your e-mail and, on first registration, the two documents to accept before «Register and continue».

2 Payment: card or PayPal

Enter your card details (number, expiry, CVC) and press «Pay by card», or choose PayPal. If you prefer an instant bank transfer, ask customer service: they send you the payment link. If you have a discount code, type it in the «Do you have a discount code?» panel and press «Validate» before paying: the amount updates by itself. At the bottom of the panel you also find the cancellation rule.

STEP 2 - PAYMENT

Step 2: the discount code, the card or PayPal, and at the bottom the line about cancelling.

3 Billing: the details for the report and the invoice

After payment a confirmation page takes you automatically to the **billing details**: your tax code, your address and whether you are enrolled in the **Italian** National Health Service (Servizio Sanitario Nazionale). They are needed for the report and for the tax documents. Two things to do here, if they apply to you: if you **do not have an Italian tax code, or you have one but are not enrolled in the Italian National Health Service**, tick the box provided. Your tax ID does not go there: you enter it further down, in the billing details. If the consultation is **for someone else**, this is the moment to say so, choosing «For another person» and entering the patient's details. When you are done press «Confirm and go to the consultation».

Done

The consultation is purchased: you find it straight away in your secure area, on the home page and in **Purchased consultations**.

The special cases

Case	What to do
The consultation is for someone else	In the billing details choose For another person and enter the patient's first name, last name and tax code (the date of birth is only asked if they have no tax code). Then confirm the Declaration in which you state that you are entitled to request the consultation and to share their documents. The invoice stays in your name.
I do not have an Italian tax code, or I am not enrolled in the Italian National Health Service	Either one is enough: tick «I am not enrolled in the Servizio Sanitario Nazionale or I do not have an Italian tax code». It applies to anyone who is in Italy for a period and has their own country's health service, and it also applies to Italians living abroad: they still have a tax code, but not the enrolment in the Italian National Health Service. You write your tax ID and your country further down, in the billing address.
I have a discount code	It must be entered and validated in the Payment step, before you pay.
I want to pay by bank transfer	Ask customer service before paying: they send you a link for an instant bank transfer. Any refund, in that case, is not automatic: it reaches the same IBAN within thirty days.
I typed the wrong e-mail	Your e-mail is your username. If you notice before paying, go back and correct it; if you notice afterwards, write to support.
I want to cancel	You can do it yourself: on the consultation page there is a small bin that deletes the consultation. Up to 48 hours before you get a full refund; after that the appointment can no longer be cancelled and the amount is not returned. Consultations set within 48 hours of the purchase can neither be cancelled nor refunded. The full terms are in the Terms and Conditions.
I want to move the time	Write to customer service: they contact the specialist and, if the specialist is available, look for a time that suits you both. Moving the appointment is not automatic: it depends on the specialist's availability.

3 How to log in to your secure area

There is no password: you log in with your e-mail and with a six-digit code that reaches you by SMS on the mobile number you gave when registering.

1 Type your e-mail

Open the Doctorium log-in page (from the website, or from the link you find in Doctorium's e-mails). In the **Log in to Doctorium** panel type your address and press «Continue».

2 Enter the code received by SMS

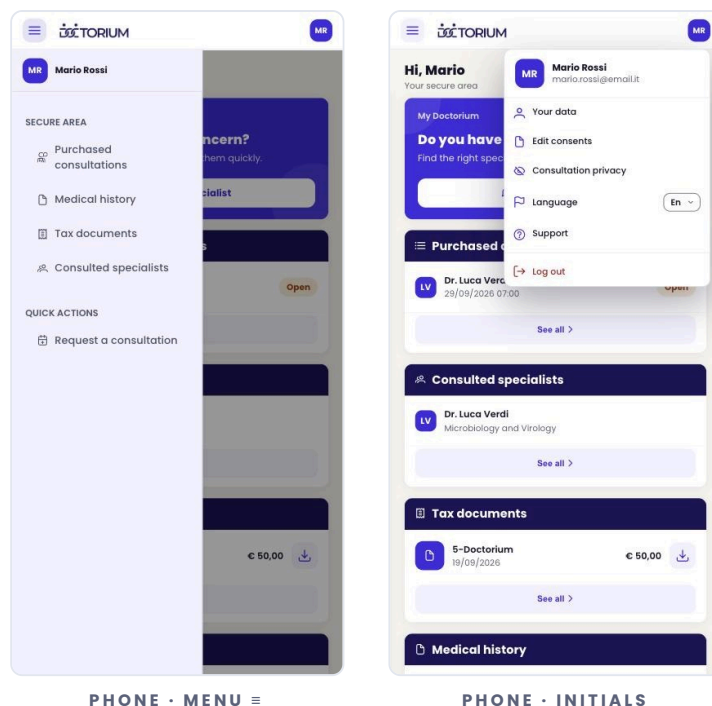
An SMS with a six-digit code arrives on your phone. Type it in the six boxes and press «Log in» (or Enter on the keyboard). If the code does not arrive, after a minute you can press «Request a new code». The code is valid for ten minutes: after that it no longer works and you have to request a new one.

The image displays two mobile application screens for the Doctorium login process. Both screens have a purple header with the Doctorium logo and the text 'Your doctor online' (left) or 'Il tuo Dottore online' (right). The left screen, labeled 'PHONE · E-MAIL', is titled 'Log in to Doctorium' and features a text input field for 'Email address' containing 'nome@email.it', a 'Continue' button, and a 'Create an account' link. The right screen, labeled 'PHONE · CODE', is titled 'Entra in Doctorium' and features a text input field for 'Indirizzo e-mail' containing 'mario.rossi@email.it', a section for 'Codice ricevuto via SMS' with a prompt to enter a six-digit code and a numeric keypad, and an 'Accedi' button.

Logging in from the phone, in two screens: first the e-mail, then the six-digit code. On the computer the screen is the same, to the right of the purple band.

3 Find your way: the two menus

On the phone the ≡ button at the top left opens the sections of your secure area: **Purchased consultations**, **Medical history**, **Tax documents**, **Consulted specialists** and **Request a consultation**. The little circle with your initials, at the top right, opens your profile instead: **Your data**, **Edit consents**, **Consultation privacy**, the language, support and **Log out**. On the computer the sections are always visible in the left-hand column.



The two menus on the phone: the sections on the left, your profile on the right.

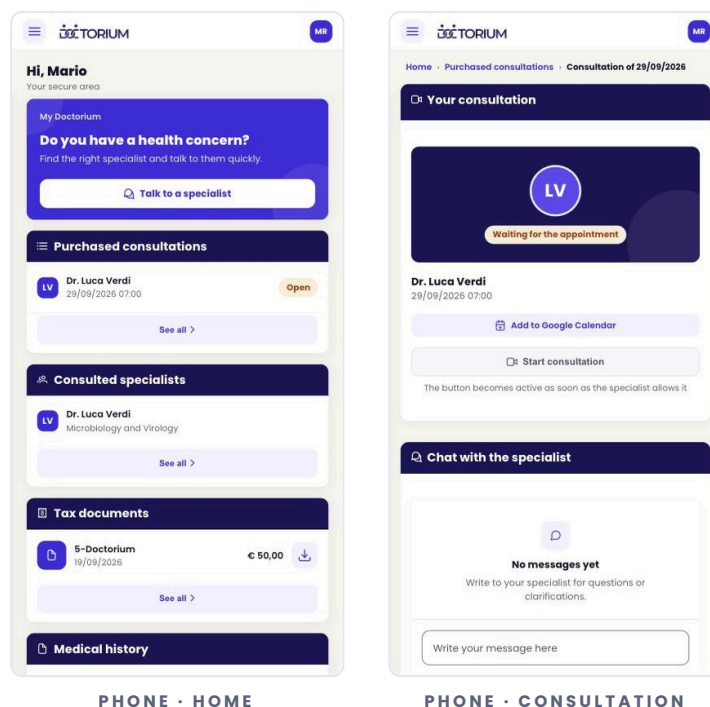
If...	Then
The code does not arrive	Wait a minute and press «Request a new code». Check that your phone has signal and that the number is the one you gave when registering. Sometimes the delay is down to traffic on the international phone lines: the SMS arrives, but a few minutes later. If you have changed number, write to support.
The code is rejected	Use the last SMS you received and check you have not swapped two digits.
I do not remember which e-mail I registered with	It is the one where you receive Doctorium's e-mails, for example the purchase confirmation. If you cannot find it, write to support.
I log out and back in	Each time you need a new code: that is normal, and it is what protects your secure area.

4 The consultation page, before the appointment

Everything about a consultation — the chat with the specialist, the documents, the video call, the report — is on one single page: the **consultation page**. Open it as soon as you have purchased, to get familiar with it.

1 Open the consultation page

On the home page the first panel shows your next consultation with the **Go to consultation** button. Otherwise open **Purchased consultations** from the menu: on the phone every consultation has a «View consultation» button, on the computer there is an arrow at the end of the row.



From the phone: the home page with «Go to consultation» and the consultation page before the appointment, with the status «Waiting for the appointment».

2 Read the status

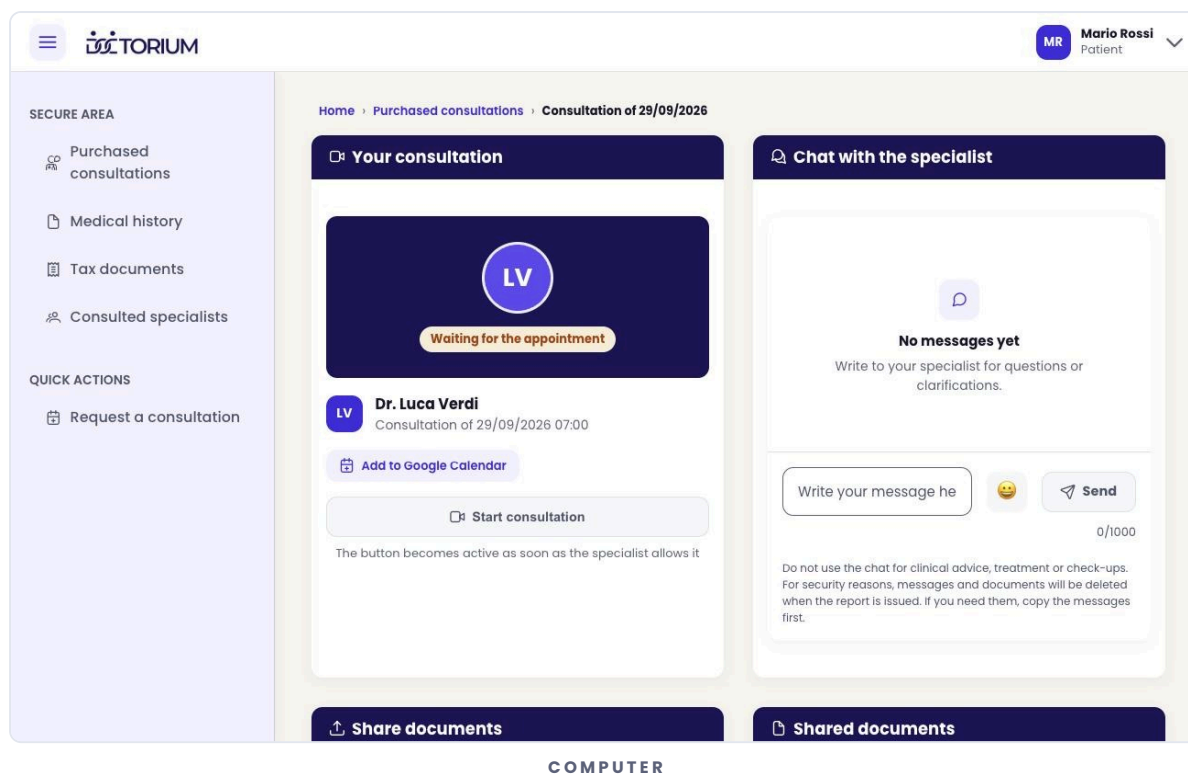
Under the specialist's name is the status of the consultation: «Waiting for the appointment» before the time, «Waiting for the specialist» when the time has come but the specialist has not opened yet. Until then the **Start consultation** button stays off, and underneath it says when it becomes active.

3 Save the appointment

With **Add to Google Calendar** you save the day and time in your own calendar.

4 Write to the specialist, if you need to

In the **Chat with the specialist** panel you can send a message, up to 1000 characters: a question about which documents to bring, a doubt about the time. It is not the place for clinical advice or treatments: that is what the consultation is for. When the specialist reads your message, the two ticks below turn purple.



From the computer: the consultation page before the appointment, with the chat on the right and, below, the document panels.

The chat and the documents do not stay

Messages and shared documents are deleted when the specialist issues the report. If you need them, copy them first: always keep your own copies.

Which documents to upload

If the documents are already there when the consultation starts, the specialist has read them in advance and can spend the whole time listening to you and answering you. Upload them as soon as you can, right after the purchase.

Useful almost always

depending on the reason for the consultation

- Reports of previous specialist visits about the same problem
- Blood and urine tests, ideally the last two or three check-ups
- Reports of ultrasound scans, X-rays, CT scans, MRI scans, ECGs, endoscopies
- Discharge letters, surgical reports and histology results
- The list of medications you take, with the dosages

Specifically

depending on the type of consultation

- DICOM files if the specialist has to look at the radiology images (radiologist, neurosurgeon, neurologist, etc.)
- Well-lit photos of the lesion, if possible with a ruler or a coin beside it for scale, if skin or eye lesions have to be assessed, etc.
- Traces and curves in the original PDF, never photographed: ECG and Holter, EEG and EMG, spirometry, audiometry
- Previous check-ups too, not only the latest, when a trend over time matters
- Self-measurements and diaries: blood pressure, blood sugar, symptom or food diary

For any doubt about what to upload, contact customer service.

The accepted formats

Format	When to use it
PDF .pdf	The ideal format. For reports downloaded from the laboratory or hospital website, for documents received by e-mail and for scans. It holds several pages in one file and opens the same way on every device.
Word .doc .docx	For what you write yourself: the list of medications, a symptom diary, the history of your complaints, questions to ask during the consultation.
Images .jpg .png .gif .bmp	For photographs: pages of paper reports, skin lesions, traces on paper, medicine boxes.
Video .mp4	For a short clip, when it helps: an ultrasound in motion, a tremor, a way of walking.
Archives .zip .rar	To upload a group of documents in one go, in particular radiology images in DICOM format.

Each document can weigh up to 1.5 GB and, in all, you can upload up to 2 GB for one consultation. These limits are made for radiology exams: with ordinary reports and tests you will never reach them.

iPhone photos in HEIC format

If the upload fails, the photo is a .heic. Open Settings → Camera → Formats and choose «Most Compatible»: new photos will be JPEG. For a photo already taken, make a full-screen screenshot of it.

Do not paste links

Links to Drive, Dropbox or WeTransfer are no good: they expire and the specialist may not be able to open them. Download the file to your device first, then upload it.

6 How to prepare your documents

If the report is on paper

A crooked or blurred photo is worth as much as uploading nothing. The best way is to use the scanning feature already on your phone: it straightens the sheet, crops the background, raises the contrast and produces a PDF directly.

iPhone

Notes app → new note → camera icon → «Scan Documents». Then share the note as a PDF.

Android

Google Drive → «+» button → «Scan». The result is already a PDF.

If you photograph without a scanner: natural light (never the flash, it creates reflections that wipe out the text), phone parallel to the sheet, one whole page per photo, and before uploading zoom into the image on screen: if you cannot read the smallest figures, the specialist will not be able to either. Avoid sending the photo to yourself over WhatsApp, which compresses it and lowers the quality.

Describe every document well. When you upload, you are asked for a short description: that is what the specialist sees in the list. «Lumbar MRI March 2026» says at once what is being opened, «document» does not.

Radiology images: the DICOM format

A rule to remember

For consultations where the specialist has to assess the images, radiology images must be uploaded in DICOM format. A photo of the film, a screenshot or a PDF with the images printed on it are not enough. For radiology and neurosurgery consultations DICOM is compulsory.

DICOM is the standard every radiology machine uses to save images. It is not an ordinary photo: it holds the complete exam — every image acquired, the real numeric values measured by the machine and the technical data of the exam. That is what lets the specialist adjust the contrast to bring out a detail, measure a lesion precisely and rebuild the image on different planes. A photo of the film, instead, holds only a few images chosen by someone else, flattened and already fixed at one contrast: it is the difference between a photo of two pages and the whole book to leaf through.

Always upload the written report as well

DICOM holds the images, not the radiologist's text. Together with the DICOM files upload the report as a PDF too (or photographed, if you only have it on paper).

Where to find the DICOM files	What to do
CD or DVD given with the report	The most common case: the images are already in there. If your computer has no drive, ask the radiology centre for the file.
Online portal of the centre or hospital	Look for «download images», «DICOM download» or «full study» — not just «download report», which would give you only the PDF of the text.
I have nothing left	Ask the facility for «a copy of the images in DICOM format»: they are kept for years and can be released to you again, often by link. Do it a few days ahead.

How to recognise the right files. When you open the CD or the downloaded folder you will not find familiar names. DICOM files are a DICOM or IMAGES folder, .dcm files, files with no extension such as IM000001 and the DICOMDIR file, which is the index of the exam. What you do not need are .exe files, autorun.inf and the Viewer or Software folders: those are the manufacturer's viewing program.

How to prepare them. A DICOM exam is made of hundreds of files and is far heavier than a report: it is uploaded from a computer, in one compressed file. If you cannot work out which files are the right ones, compress the whole content of the CD into one ZIP: we will be able to find the useful images. The upload takes a few minutes: do not close the page and wait for the confirmation.

1

Copy

Copy the exam folder from the CD to your computer desktop.

2

Compress

Windows: right-click the folder → «Send to» → «Compressed (zipped) folder» (on Windows 11: «Compress to ZIP file»). Mac: right-click → «Compress».

3

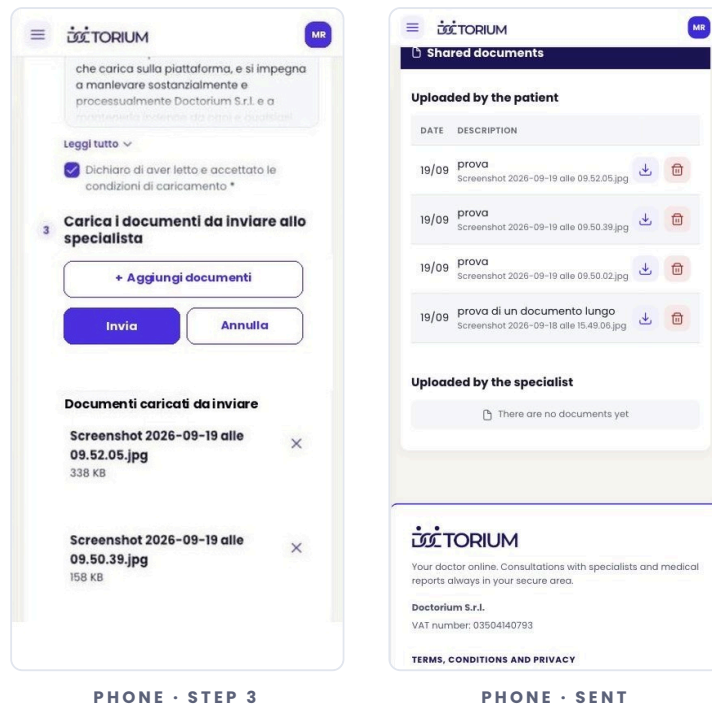
Upload

On the consultation page press «Add documents» and choose the .zip file. On the phone a folder cannot be chosen: that is why you need a computer.

7 How to upload your documents

Uploading happens inside the consultation page, in the **Share documents** panel. The steps appear one at a time, as you complete the previous one.

- 1 Describe the document**
Say in a few words what it is, up to 64 characters. That is what the specialist reads in the list: «Lumbar MRI March 2026» is useful, «document» is not.
- 2 Accept the terms**
Tick the upload terms. You can read the full text with «Read more».
- 3 Add and send**
Press **Add documents** and choose one or more files, in the formats from [chapter 5](#): they appear in the list «Uploaded documents, still to send». Check them and press **Send**. On the computer you can also drag them into the dashed area.



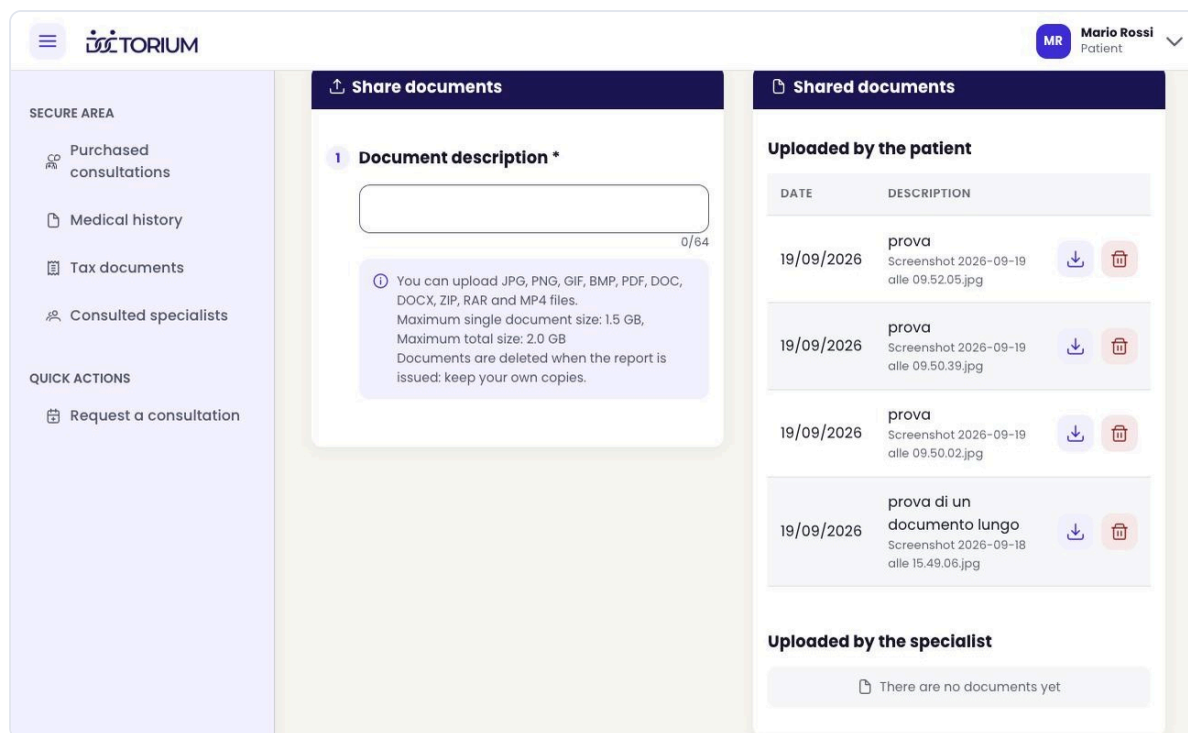
From the phone: the chosen files, ready for «Send», and the «Shared documents» panel with the documents that reached the specialist.

Until you press «Send» nothing has arrived

The chosen files stay on your device: if you close the page before pressing Send, they are lost. After «Send» wait for it to finish and check that every document appears in **Shared documents**, under «Uploaded by the patient».

After sending

In **Shared documents** every document has its date, its description and two buttons: one to download it and the bin to delete it. If you uploaded the wrong file, delete it (you are asked to confirm, with the file name) and upload another. You can add documents until the consultation begins, and afterwards too, if the specialist reopens the chat. Under «Uploaded by the specialist» you find what the specialist shares with you before the consultation.



COMPUTER

From the computer: «Share documents» on the left and «Shared documents» on the right, with the formats, the limits and the warning about copies.

The documents you upload are health data: only you and the specialist who carries out the consultation can see them, and they are there for the consultation. They are not attached to the report. Always keep a copy of your own: when the report is issued, the uploaded documents are deleted from the platform. Always upload them through the platform and not over WhatsApp or personal e-mail. If you purchased for someone else, make sure you are entitled to share their documents.

8 The day of the consultation: the video call

1 A few minutes before

Open the consultation page on the phone or the computer you are going to use. Settle somewhere quiet and well lit, with your phone charged and a good connection. Keep the documents you want to talk about and your list of questions to hand.

2 At the time: press «Start consultation»

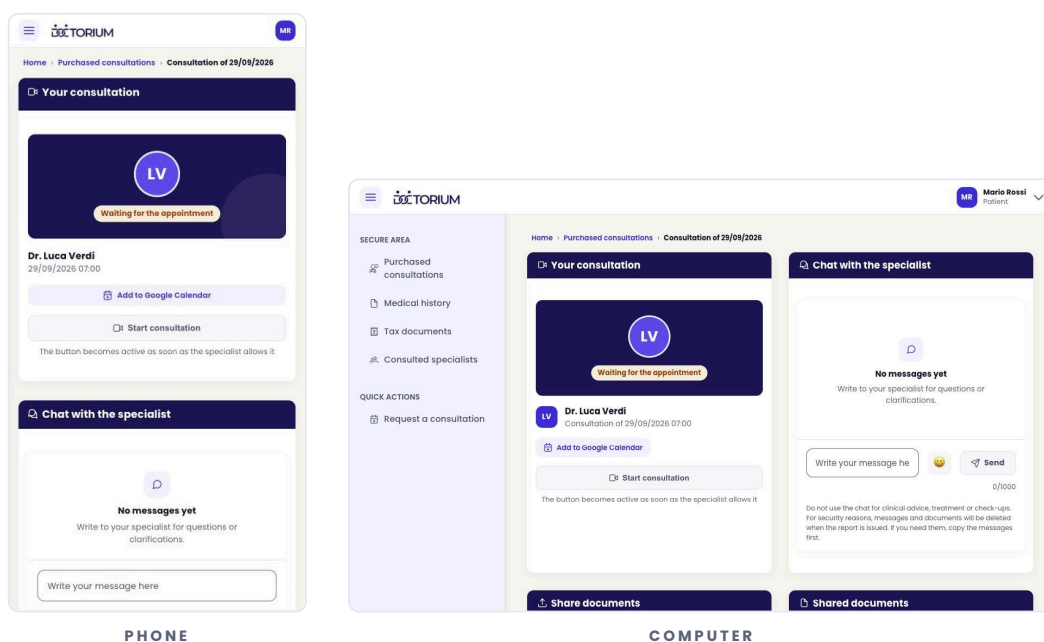
The button lights up when the specialist opens the consultation: the page refreshes by itself, you only need to keep it open. The status goes from «Waiting for the appointment» to «Waiting for the specialist», then the button turns purple. Press it: the video call starts on the same page, with nothing to download.

3 Allow camera and microphone

The first time, your phone or your browser asks permission to use the camera and the microphone: answer «Allow». If you answered «No» by mistake, reload the page and press «Start consultation» again; on the phone the permission is turned back on from the browser settings. Some browsers do not ask for the permission every time: if you have already given it once, the video call starts without asking anything. If you have denied the permission once, however, the audio or the video may give trouble: check your browser settings before the time of the consultation.

4 During the call

With the buttons at the bottom you can turn the camera or the microphone off, but bear in mind that the specialist may not carry on the consultation with the camera off: the visit is visual too. With «Full screen» you enlarge the video; the chat and the document panels stay on the same page, below the video. Take the consultation somewhere private, where nobody else can hear or see, and do not record audio, video or screenshots: without the specialist's written consent it is not allowed.



The consultation page: the «Start consultation» button becomes active at the time of the consultation, when the specialist opens it.

If...	Then
At the appointed time the button is still off	The specialist has not opened yet: wait with the page open, it refreshes by itself. If more than ten minutes go by, write to support on WhatsApp giving the day and time.
I cannot see or hear the specialist	Check the camera and microphone permission and that no other app is using them; turn the volume up. If that is not enough, reload the page and go back in.
The connection dropped	Reopen the consultation page and press Start consultation again to rejoin the call.
I closed the page by mistake	Reopen it from the home page («Go to consultation») and press «Start consultation» again.
I have to postpone at the last minute	Write to support on WhatsApp: if the specialist is already connected they can decide with you how to go on.

9 After the consultation: report, attachments and invoices

When the specialist issues the report you receive an e-mail and the consultation moves to the status **Closed**: the documents to download appear on its page. This usually happens within a day or two.

1 Rate your experience

The first time you open the closed consultation, a window appears before the page asking you to rate your experience: the stars and a field for a comment. After a few seconds an X appears so you can close it, if you would rather not answer. Ratings help us choose the specialists on the platform and help them grow.

2 Open the closed consultation

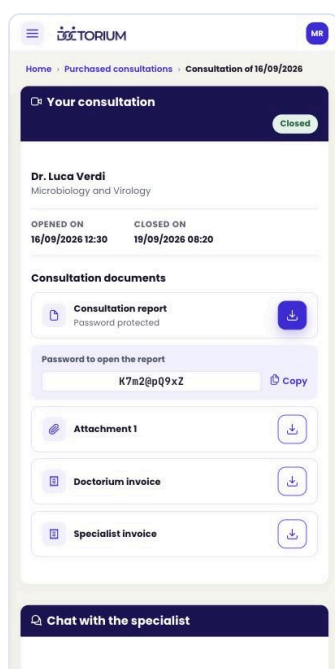
From the home page or from **Purchased consultations** (the row with the status «Closed») open the consultation. In the bar at the top you find the dates **Opened on** and **Closed on**.

3 Download the report with its password

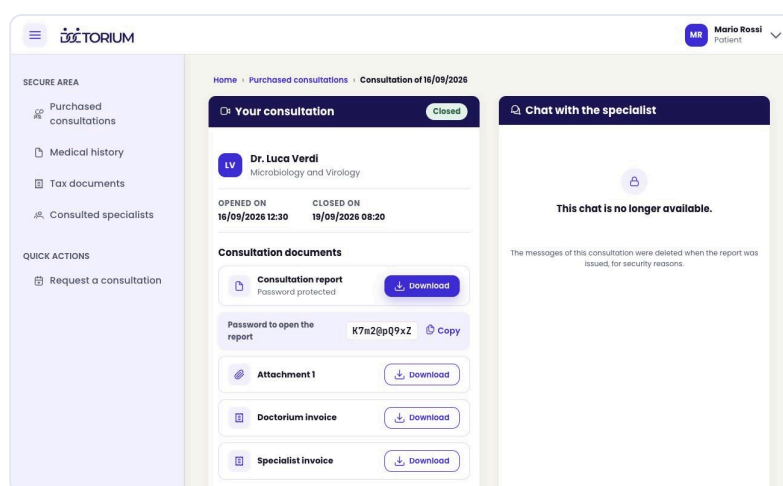
In **Consultation documents** the first one is the **Consultation report**, a password-protected PDF. The password is written right below it: press **Copy**, then **Download**, and paste it when the PDF asks for it. The password stays on the consultation page as long as the report is there; after the deletion we keep it, and if you need it to open the copy you downloaded, ask support.

4 Download the attachments and the invoices

Below the report you find any **Attachments** added by the specialist and the two invoices, **Doctorium invoice** and **Specialist invoice**. On the phone every row has a round button to download, on the computer the «Download» button.



PHONE



COMPUTER

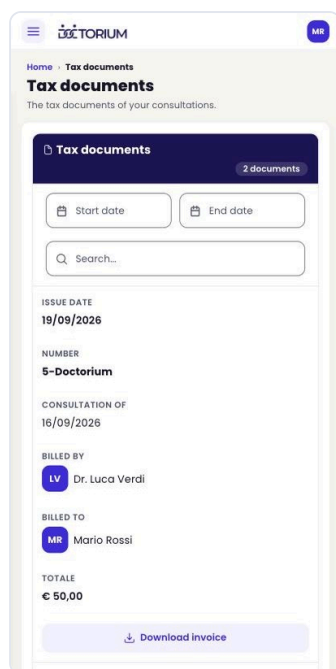
The closed consultation: the report with its password, the attachment and the invoices.

You have six months to download the report

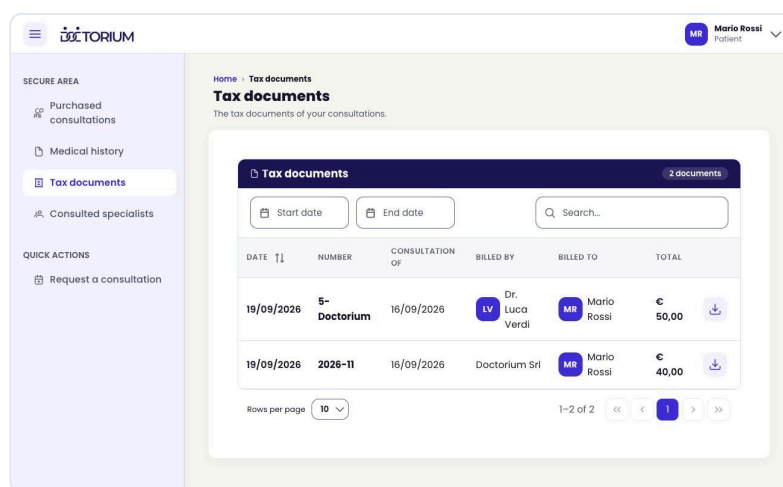
The report and the attachments stay in your secure area for **six months** from the date of the report, then they are deleted for good and cannot be recovered: download them and keep them on your own device as soon as they arrive. The consultation page shows the exact date of the deletion. The invoices are different: they stay in «Tax documents» and are not deleted.

5 Find the invoices again in «Tax documents»

The invoices of all your consultations are gathered on the **Tax documents** page of the menu, with the date, the number, the consultation they refer to, who issued them and the amount. You can filter by date or search. You receive two invoices: one for the specialist's care and one for Doctorium's service. Of the two, it is the **Specialist invoice** that you can claim among your health expenses on your tax return: the Doctorium invoice covers the service, not the medical care itself.



PHONE



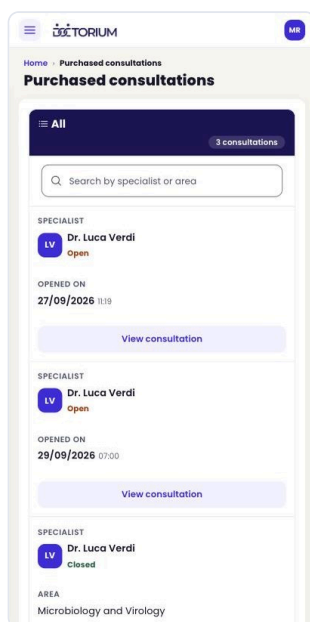
COMPUTER

Tax documents: all your invoices on one page.

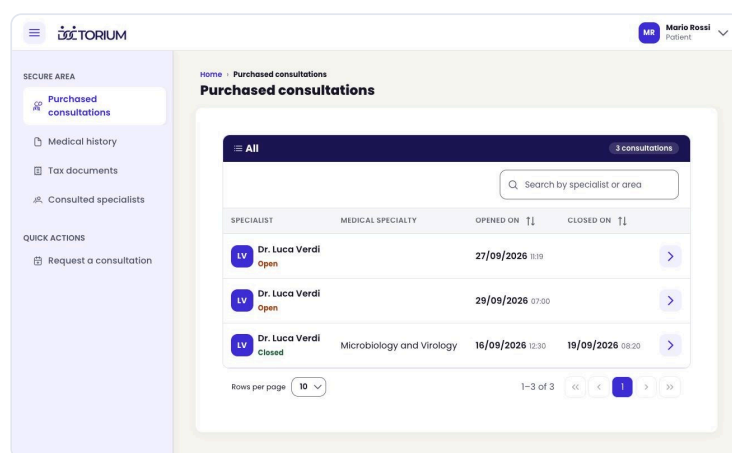
If you still need the specialist

With the report the chat closes and the shared documents are deleted. But if a doubt is left, or you realise you did not mention something, you do not need a new consultation: write to support, who will contact the specialist. The specialist can reopen the chat for 7 days: you find it on the consultation page, with the deadline written under the title, and during that time you can write and upload documents again. If the specialist completes the report with an addition, the report is reissued with the added part: you download it from the same page, in the same way. If a new consultation really is needed, you are entitled to a discount: up to 15% within seven days of the previous consultation, up to 10% after that. The discount comes as a voucher: ask support for it at the end of the consultation or when you purchase the new one. It is not automatic, it has to be asked for. And if it is the specialist who thinks a follow-up is needed, they can provide it free of charge.

Page	What it is for
Purchased consultations	The list of all your consultations, with the specialist, the medical specialty, the opening and closing dates and the status («Open» in amber, «Closed» in green). From every row you open the consultation page, and you can search by specialist.
Consulted specialists	The specialists you have had at least one consultation with, the specialty you consulted them in and the date of the most recent consultation. With «View profile» you open their page on the Doctorium website, for a new consultation.
Medical history	The health information gathered by specialists during consultations: description, medications, allergies, past medical history and history of present illness, the various systems. The specialist fills it in, item by item, with the date and their name; you can read it whenever you like. It is your clinical story on Doctorium, and every later specialist sees it. These entries last six months too: each one is deleted six months after it was written.
Tax documents	All the invoices of your consultations, to download (chapter 9).
Request a consultation	It takes you to the Doctorium website to choose a specialist and purchase a new consultation. On the home page the same link is called «Talk to a specialist», in the «My Doctorium» panel: they lead to the same place.
Your data	From the little circle with your initials: personal details, mobile phone and billing details. Keep them up to date, because your mobile is needed for the log-in codes and the billing details for the invoices.
Edit consents	The two optional consents you gave when registering: you can change them whenever you like.
Consultation privacy	You decide whether the specialist, during the consultation, can see your previous consultations. When it is on, the access lasts only for the consultation: once the report is issued they can no longer be seen. Your medical history, on the other hand, the specialist always sees.
Language • Support • Log out	The language of your secure area, the support contacts, the way out.



PHONE • CONSULTATIONS



COMPUTER • CONSULTATIONS

Purchased consultations: on the phone the rows become cards, with the labels above the values; on the computer the table, with the arrow at the end of the row.

Mario Rossi
 Patient

SECURE AREA

Purchased consultations

Medical history

Tax documents

Consulted specialists

QUICK ACTIONS

Request a consultation

[Home](#) > **Consulted specialists**

Consulted specialists

The specialists you have had a consultation with. Open the profile to review it or request a new consultation.

Consulted specialists

1 specialist

SPECIALIST	MEDICAL SPECIALTY	MOST RECENT CONSULTATION	
LV Dr. Luca Verdi 3 consultations	Microbiology and Virology	29/09/2026 07:00	View profile

Rows per page 10
1-1 of 1
<<
<
1
>
>>

Your doctor online. Consultations with specialists and medical reports always in your secure area.

Doctorium S.r.l.

TERMS, CONDITIONS AND PRIVACY

- [Doctorium Terms and Conditions](#)
- [Privacy Policy](#)
- [Policy and informed consent for telemedicine](#)

FOLLOW US ON

Do you need help?
Write to info@doctorium.it

COMPUTER · SPECIALISTS

Consulted specialists, with the link to the profile on the website.

11 If something does not work

Problem	Solution
I do not receive the code by SMS	Wait a minute and press «Request a new code» (chapter 3). Check the signal and the number; sometimes it is just traffic on the international phone lines, and the SMS arrives a few minutes late. If you have changed number, write to support.
The log-in page does not recognise my e-mail	Use the address you purchased with, the one Doctorium's e-mails arrive at, and check there was no typo, either when registering or now. If you have had no e-mail from Doctorium at all, the address may have been typed wrong at registration: in that case write to support.
«Start consultation» stays off at the appointed time	It becomes active when the specialist opens the consultation. Keep the page open; if nothing happens after ten minutes, write to support on WhatsApp.
The browser does not ask me for camera and microphone, or I denied them	Reload the page. On the phone check the site permissions in the browser settings: on Safari in Settings → Safari → Camera and Microphone; on Chrome, Edge and Firefox tap the padlock next to the address and then «Permissions».
The video call was cut off	Reopen the consultation page and press «Start consultation» again (chapter 8).
My documents do not appear in the list	Either you did not press «Send», or the upload has not finished: repeat the three steps in chapter 7 and wait for the confirmation, then reload the page.
An iPhone photo will not upload	The photo is in HEIC format: chapter 5 tells you what to do.
The upload of a radiology exam stops halfway	Nearly always it is the connection. Try again from a computer and, if you can, on a faster and more stable network — a cable or a good wireless network, not your phone's data. The exam has to be uploaded in one compressed file: splitting it into several parts does not work.
The document is rejected	Check the format and the size (chapter 5). If you cannot see why, contact customer service, giving the type of document and the message that appears.
The PDF I want to upload asks for a password	Open it with your password, then «Print → Save as PDF» to create an unprotected copy, and upload that one.
I uploaded the wrong document	In «Shared documents» press the bin on the row: you are asked to confirm, with the file name.
I cannot find the report	You receive an e-mail when the specialist issues it. You find it on the consultation page, with the status «Closed», in «Consultation documents» (chapter 9). If the consultation is still «Open», the specialist has not issued it yet.
The report asks for a password	It is written on the consultation page, under the report: press «Copy» and paste it. If the report has already been deleted, we keep the password: ask support for it.
I have not received the invoice	The invoices appear on the closed consultation page and in «Tax documents» (chapter 10) after the report is issued, and it can take up to ten days. If your billing details are incomplete, complete them in «Your data» and write to support.
The chat is closed and I need to tell the specialist something	After the report the chat closes. Write to support, who will contact the specialist: it is up to the specialist to decide whether to reopen it or whether a new consultation is needed.
I purchased for the wrong person, or with the wrong details	Write to support before the consultation, saying what needs correcting: the report and the invoice must carry the right details.
I want to cancel or move the appointment	To cancel, press the bin on the consultation page (chapter 4): up to 48 hours before you are entitled to a full refund, after that no longer, and consultations set within 48 hours of the purchase are not refundable. To move the time write to customer service: they contact the specialist and, if the specialist is available, look for a new time together with you.

Checklist before the consultation

- ☐ I have tried logging in and I know how to get in with the SMS
- ☐ Reports of previous specialist visits uploaded
- ☐ Reports of ultrasound scans, CT, MRI, ECG uploaded
- ☐ List of medications with dosages uploaded
- ☐ I have opened every document and everything is legible, even the smallest figures
- ☐ I have kept a copy of the documents on my device
- ☐ I have opened the consultation page and seen «Waiting for the appointment» or «Waiting for the specialist»: at the right time that button becomes «Start consultation»
- ☐ Most recent blood tests uploaded
- ☐ Discharge letters and surgical reports uploaded
- ☐ If the specialist has to assess the images: I have uploaded the DICOM files and the written report
- ☐ All the documents I uploaded appear in «Shared documents»
- ☐ Phone charged, connection stable, and I know where camera and microphone are allowed

Do you need help?

At the bottom of every page of your secure area you find the Doctorium support contacts: e-mail, phone and WhatsApp. For a problem on the day of the consultation use WhatsApp, giving the day and time of the consultation: it is the quickest channel. For documents, write before the consultation giving the type of document and the message that appears: it is nearly always something that is sorted out in a few minutes.

Votre espace sécurisé, pas à pas

Comment acheter une consultation, vous connecter, préparer les bons documents, rejoindre le spécialiste, télécharger compte rendu et factures. Les captures sont celles de la plateforme, sur téléphone et sur ordinateur ; les noms sont fictifs.

Indice

Chaque chapitre commence sur une nouvelle page : n'imprimez que ce qui vous est utile. Dans le PDF, les titres ci-dessous et les renvois chapitre N du texte sont cliquables : ils mènent droit à la page.

1	Avant de commencer	44
	Ce qu'il vous faut et comment se déroule une consultation.	
2	Comment acheter une consultation	45
	Les trois étapes : informations, paiement, facturation. Réduction, autre personne, annulation.	
3	Comment accéder à votre espace sécurisé	47
	E-mail et code par SMS. Les deux menus sur le téléphone.	
4	La page de la consultation, avant l'heure	49
	Où la trouver, le statut, le chat avec le spécialiste, le calendrier.	
5	Quels documents téléverser	51
	Ce qui est utile au spécialiste et dans quel format.	
6	Comment préparer vos documents	52
	Comptes rendus papier, photographies, images radiologiques (DICOM).	
7	Comment téléverser vos documents	53
	Les trois étapes de «Partager des documents», la liste, la suppression.	
8	Le jour de la consultation : l'appel vidéo	55
	«Démarrer la consultation», les autorisations, que faire si quelque chose ne va pas.	
9	Après la consultation : compte rendu, pièces jointes et factures	56
	L'évaluation, la consultation fermée, le mot de passe du compte rendu, les documents fiscaux, le chat rouvert.	
10	Les autres pages de l'espace sécurisé	58
	Consultations, spécialistes, dossier médical, vos données, consentements et confidentialité.	
11	Si quelque chose ne fonctionne pas	60
	Les problèmes les plus courants et comment les résoudre, de la connexion au compte rendu.	

1 Avant de commencer

Une consultation Doctorium est un appel vidéo avec un spécialiste. Elle a lieu dans votre espace sécurisé : la page même où vous pouvez lui écrire avant, lui envoyer des documents et, après, télécharger le compte rendu. Sur téléphone comme sur ordinateur, dans le navigateur, sans rien installer. Le service s'adresse aux personnes qui se trouvent en Italie au moment de la consultation : il n'est pas nécessaire d'y résider, il suffit d'y être.

Ce qu'il vous faut

Toujours

- Un téléphone ou un ordinateur avec un navigateur à jour (Safari, Chrome, Edge, Firefox) et une bonne connexion.
- Votre adresse e-mail, qui est aussi votre nom d'utilisateur.
- Votre téléphone mobile : à chaque connexion vous recevez un code par SMS ; aucun mot de passe à retenir.
- Une caméra et un microphone qui marchent : ceux du téléphone suffisent.

Pour la consultation

- Le code fiscal (codice fiscale), ou votre identifiant fiscal hors d'Italie : il sert au compte rendu et à la facture.
- Les documents utiles au spécialiste : comptes rendus, examens, liste de vos médicaments. Le [chapitre 5](#) dit quoi téléverser, le [chapitre 6](#) comment le préparer.
- Si la consultation est pour une autre personne, un enfant ou un parent, il vous faut ses données et le droit de partager ses documents.

Comment cela fonctionne, en bref

1

Vous achetez

Sur le site, choisissez le spécialiste, le jour et l'heure ; payez par carte ou PayPal et complétez les données pour facture et compte rendu.

2

Vous vous préparez

Sur la page de la consultation, écrivez au spécialiste si besoin, et téléversez vos documents sans hâte les jours précédents.

3

Vous vous connectez

À l'heure, appuyez sur «Démarrer la consultation» : l'appel vidéo démarre sur la même page.

1

Vous recevez le compte rendu

Dès que le spécialiste l'émet, vous recevez un e-mail ; la page de la consultation contient compte rendu, pièces jointes et factures à télécharger.

2

Si besoin, vous continuez

S'il vous faut une précision, le spécialiste peut rouvrir le chat 7 jours et compléter le compte rendu : tout est sur la même page.

3

Depuis le téléphone ou depuis l'ordinateur ?

Les pages et les boutons sont les mêmes. Sur le téléphone, les cartes se suivent l'une sous l'autre et le menu s'ouvre par le bouton ≡ en haut à gauche. Ici, les captures du téléphone viennent en premier.

2 Comment acheter une consultation

On part du site Doctorium : choisissez le spécialiste, le jour et l'heure, et de là entrez dans le parcours d'achat. Trois étapes, toujours visibles en haut de la page : **Informations, Paiement, Facturation**. Pendant que vous finalisez votre achat, le créneau vous est réservé, mais pas indéfiniment : vous avez **vingt minutes** pour conclure le paiement, après quoi le créneau redevient disponible pour tous.

Si le spécialiste n'a aucun créneau libre

Vous pouvez demander un rendez-vous même si aucun créneau n'est libre au calendrier : envoyez la demande et le service client contacte le spécialiste pour qu'il vous en ouvre un. Vous recevez ensuite un lien et l'achat se poursuit comme ci-dessous, sur le créneau créé.

1 Informations : votre e-mail et, la première fois, l'inscription

Dans la carte **Récapitulatif**, vérifiez le spécialiste, le créneau et le montant. En dessous, dans **Vos données**, saisissez votre e-mail et appuyez sur «Continuer». La première fois, inscrivez-vous avec prénom, nom, mobile et date de naissance, acceptez les Conditions de service et la Politique de confidentialité (entières avec «Lire la suite») et appuyez sur «Inscrivez-vous et continuez».

The left screenshot shows the 'ÉTAPE 1 - INFORMATIONS' screen. It has a progress bar at the top with '1 Informations', '2 Paiement', and '3 Facturation'. The 'Récapitulatif de l'achat' section shows 'Dr. Luca Verdi' (Microbiologie et virologie) for the date '04/10/2026' at a cost of '€ 100,00'. Below this, a note says 'Nous gardons le créneau pour vous pendant que vous finalisez votre achat.' The 'Vos données' section has an 'E-mail *' field with the placeholder 'Votre e-mail' and a 'Continuer' button.

The right screenshot shows the 'CONDITIONS À ACCEPTER' screen. It has two sections: 'Conditions de service Doctorium, information et consentement éclairé à la télémedecine' (Obligatoire) and 'Lisez et acceptez la politique de confidentialité (RGPD)' (Obligatoire). Both sections have a 'Lire la suite' link. The first section has a checkbox for 'Je déclare avoir lu et accepté les Conditions de service, l'information et le consentement éclairé pour la consultation en ligne.' The second section has a checkbox for 'Je consens au traitement de mes données relevant des catégories particulières visées à l'article 9 du RGPD...' and a 'Inscrivez-vous et continuez' button at the bottom.

L'étape 1 : le récapitulatif avec l'e-mail et, à la première inscription, les deux conditions à accepter avant «Inscrivez-vous et continuez».

2 Paiement : carte ou PayPal

Saisissez les données de la carte (numéro, expiration, CVC) et appuyez sur «Payer par carte», ou choisissez PayPal. Pour un virement bancaire instantané, demandez-le au service client : il vous envoie le lien. Si vous avez un code de réduction, saisissez-le dans la carte «Vous avez un code de réduction ?» et appuyez sur «Valider» avant de payer : le montant se met à jour seul. En bas figure aussi la règle d'annulation.

The screenshot shows the 'ÉTAPE 2 - PAIEMENT' screen. It has a progress bar at the top with '1 Dati', '2 Pagamento', and '3 Fatturazione'. The 'Riepilogo dell'acquisto' section shows 'Dr. Luca Verdi' (Microbiologia e virologia) for the date 'Dalle 20:00 alle 20:30 del 24/09/2026' at a cost of 'Importo consulto: € 100,00'. Below this, there is a section 'Hai un codice sconto?' with a 'Codice sconto' field and a 'Valida' button. The 'Metodo di pagamento' section has a 'Paga con carta' option with a 'Numero carta' field (showing '1234 1234 1234 1234') and a 'CVC' field (showing '123'). There is also a 'Paga € 100,00 con carta' button. Below this, there is a 'Paga con PayPal' option with a 'PayPal' button. At the bottom, there is a link to 'Poi si disdice il consulto fino a 72 ore prima e ricevere il rimborso completo. Condizioni di servizio'.

L'étape 2 : le code de réduction, la carte ou PayPal, et en bas la ligne sur l'annulation.

3 Facturation : les données pour le compte rendu et la facture

Après le paiement, une page de confirmation vous conduit aux **informations de facturation** : code fiscal, adresse et inscription ou non au Service national de santé **italien** (Servizio Sanitario Nazionale). Elles servent au compte rendu et aux documents fiscaux. Deux choses à faire ici, le cas échéant : si vous **n'avez pas de code fiscal italien, ou si vous en avez un mais n'êtes pas inscrit au Service national de santé italien**, cochez la case prévue. L'identifiant fiscal ne s'écrit pas là : vous l'indiquez plus bas, dans les informations de facturation. Si la consultation est **pour une autre personne**, précisez-le ici, en choisissant «Pour une autre personne» et en saisissant les données du patient. Puis appuyez sur «Confirmer et accéder à la consultation».

C'est fait

La consultation est achetée : elle est aussitôt dans votre espace sécurisé, sur l'accueil et dans **Consultations achetées**.

Les cas particuliers

Cas	Que faire
La consultation est pour une autre personne	Dans les informations de facturation, choisissez Pour une autre personne et saisissez prénom, nom et code fiscal du patient (la date de naissance n'est demandée que sans code fiscal). Confirmez ensuite l' attestation : vous déclarez avoir le droit de demander la consultation et de partager ses documents. La facture reste à votre nom.
Je n'ai pas de code fiscal italien, ou je ne suis pas inscrit au Service national de santé italien	Il suffit que l'une des deux conditions soit vraie : cochez «je ne suis pas inscrit au Servizio Sanitario Nazionale ou je n'ai pas de code fiscal italien». Cela vaut pour qui séjourne en Italie et relève du service de santé de son pays, et cela vaut aussi pour l'Italien qui vit à l'étranger : il a toujours son code fiscal, mais plus l'inscription au Service national de santé italien. Votre identifiant fiscal (tax ID) et l'État, vous les indiquez plus bas, dans l'adresse de facturation.
J'ai un code de réduction	Il doit être saisi et validé à l'étape Paiement, avant de payer.
Je veux payer par virement	Demandez-le au service client avant de payer : il vous envoie un lien de virement bancaire instantané. Un remboursement éventuel n'est alors pas automatique : il arrive sur le même IBAN sous trente jours.
Je me suis trompé d'e-mail	L'e-mail est votre nom d'utilisateur. Si vous le voyez avant de payer, revenez en arrière et corrigez-le ; si c'est après, écrivez à l'assistance.
Je veux annuler	Vous pouvez le faire seul : sur la page de la consultation, une petite corbeille la supprime. Jusqu'à 48 heures avant , le remboursement est intégral ; après, elle n'est plus annulable et le montant n'est pas restitué. Les consultations fixées moins de 48 heures après l'achat ne sont ni annulables ni remboursables. Détail dans les Conditions de service.
Je veux déplacer le créneau	Écrivez au service client : il contacte le spécialiste et, s'il est disponible, cherche un créneau qui convienne aux deux. Le déplacement n'est pas automatique : il dépend de sa disponibilité.

3 Comment accéder à votre espace sécurisé

Il n'y a pas de mot de passe : vous entrez avec votre e-mail et un code à six chiffres reçu par SMS sur le mobile indiqué à l'inscription.

1 Saisissez votre e-mail

Ouvrez la page de connexion de Doctorium (depuis le site ou le lien présent dans les e-mails Doctorium). Dans la carte **Connectez-vous à Doctorium**, saisissez votre adresse et appuyez sur «Continuer».

2 Saisissez le code reçu par SMS

Un SMS avec un code à six chiffres arrive sur votre mobile. Écrivez-le dans les six cases et appuyez sur «Se connecter» (ou sur Entrée). S'il n'arrive pas, appuyez après une minute sur «Demander un nouveau code». Le code est valable dix minutes : passé ce délai, il ne fonctionne plus et vous devez en demander un autre.

Connectez-vous à Doctorium

Adresse e-mail

nome@email.it

Continuer

[Vous n'avez pas de compte ?](#)

Créer un compte

Ce site est protégé par reCAPTCHA. Les règles de confidentialité et les Conditions d'utilisation de Google s'appliquent.

Entra in Doctorium

Indirizzo e-mail

mario.rossi@email.it

Codice ricevuto via SMS

Inserisci il codice a sei cifre inviato via SMS al numero +39 *****52

1 2 3 4 5 6

Accedi

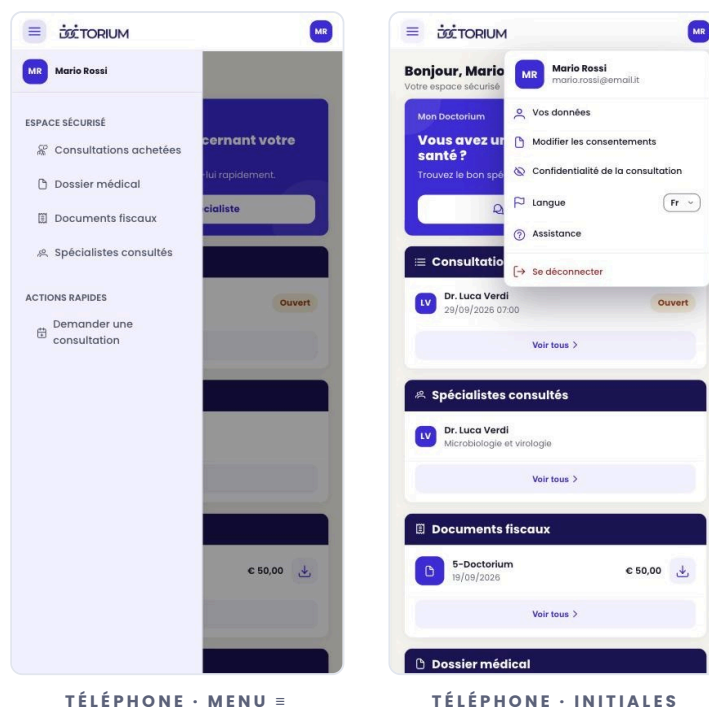
TÉLÉPHONE · E-MAIL

TÉLÉPHONE · CODE

La connexion sur téléphone, en deux écrans : l'e-mail, puis le code à six chiffres. Sur ordinateur, le même écran, à droite du bandeau violet.

3 Repérez-vous : les deux menus

Sur le téléphone, le bouton ≡ en haut à gauche ouvre les sections de l'espace sécurisé : **Consultations achetées**, **Dossier médical**, **Documents fiscaux**, **Spécialistes consultés** et **Demander une consultation**. Le rond avec vos initiales, en haut à droite, ouvre votre profil : **Vos données**, **Modifier les consentements**, **Confidentialité de la consultation**, la langue, l'assistance et **Se déconnecter**. Sur ordinateur, les sections restent visibles à gauche.



Les deux menus du téléphone : les sections à gauche, votre profil à droite.

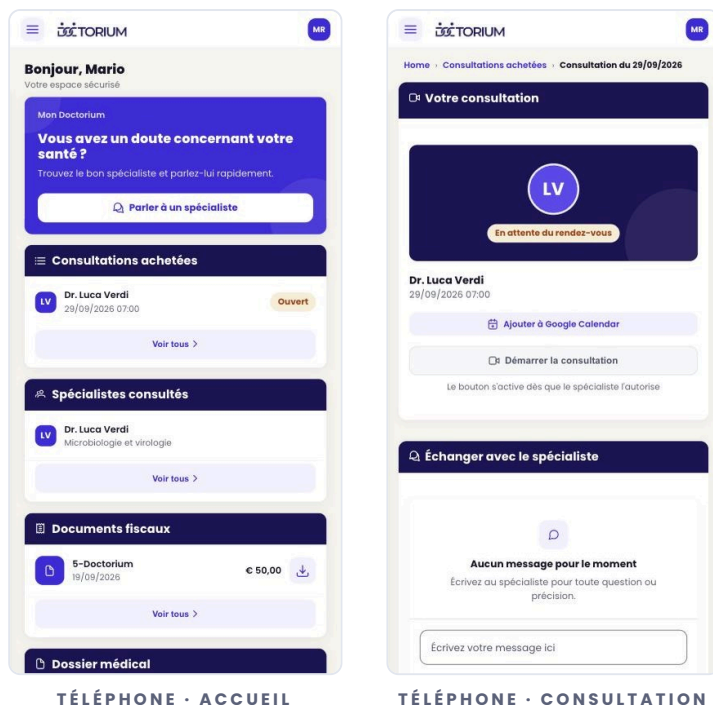
Si...	Alors
Le code n'arrive pas	Attendez une minute et appuyez sur «Demander un nouveau code». Vérifiez que le téléphone capte et que le numéro est celui donné à l'inscription. Le retard vient parfois du trafic des lignes internationales : le SMS arrive, mais après quelques minutes. Si vous avez changé de numéro, écrivez à l'assistance.
Le code est refusé	Utilisez le dernier SMS reçu et vérifiez de ne pas avoir inversé deux chiffres.
Je ne sais plus avec quel e-mail je me suis inscrit	C'est celui qui reçoit les e-mails Doctorium, par exemple la confirmation d'achat. Si vous ne le trouvez pas, écrivez à l'assistance.
Je me déconnecte et je reviens	Il faut chaque fois un nouveau code : c'est normal, c'est ce qui protège votre espace sécurisé.

4 La page de la consultation, avant l'heure

Tout ce qui concerne une consultation — le chat, les documents, l'appel vidéo, le compte rendu — tient sur une seule page : la **page de la consultation**. Ouvrez-la dès l'achat, pour vous familiariser.

1 Ouvrez la page de la consultation

Sur l'accueil, la première carte montre la prochaine consultation avec le bouton **Accéder à la consultation**. Sinon, ouvrez **Consultations achetées** depuis le menu : sur téléphone chaque ligne a le bouton «Voir la consultation», sur ordinateur la flèche au bout de la ligne.



Sur téléphone : l'accueil avec «Accéder à la consultation» et la page de la consultation avant l'heure, au statut «En attente du rendez-vous».

2 Lisez le statut

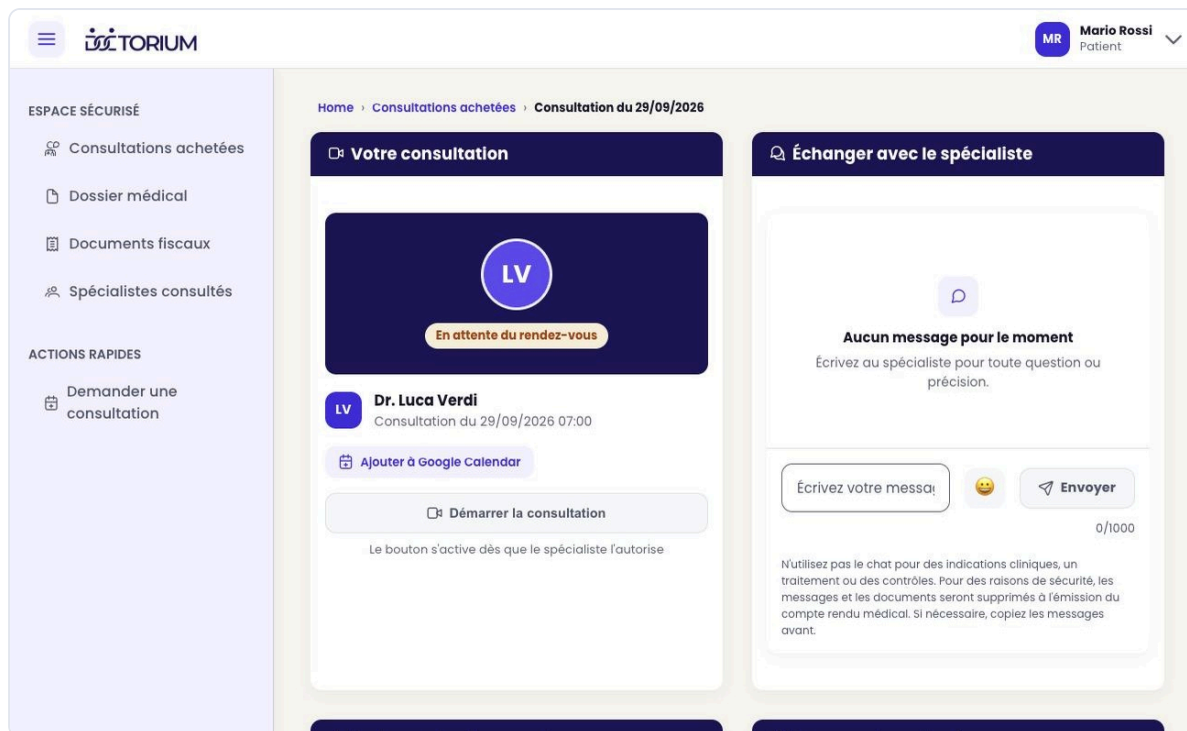
Sous le nom du spécialiste figure le statut : «En attente du rendez-vous» avant l'heure, «En attente du spécialiste» quand l'heure est venue mais qu'il n'a pas encore ouvert. Jusque-là le bouton **Démarrer la consultation** reste éteint, et il est indiqué en dessous quand il s'active.

3 Notez le rendez-vous

Avec **Ajouter à Google Calendar**, le jour et l'heure vont dans votre calendrier.

4 Écrivez au spécialiste, si besoin

Dans la carte **Échanger avec le spécialiste**, envoyez-lui un message, jusqu'à 1000 caractères : une question sur les documents à apporter, un doute sur l'horaire. Ce n'est pas l'endroit pour des indications cliniques ou des traitements : pour cela, il y a la consultation. Quand il lit le message, les deux coches en dessous deviennent violettes.



ORDINATEUR

Sur ordinateur : la page de la consultation avant l'heure, le chat à droite et, dessous, les cartes des documents.

Le chat et les documents ne restent pas

Les messages et les documents partagés sont supprimés dès l'émission du compte rendu. S'ils vous sont utiles, copiez-les avant : conservez toujours vos copies.

Si les documents sont déjà là quand la consultation commence, le spécialiste les a lus à l'avance et peut consacrer tout son temps à vous écouter et à vous répondre. Téléversez-les au plus tôt, dès l'achat terminé.

Presque toujours utiles

selon le motif de la consultation

- Comptes rendus de consultations spécialisées précédentes sur le même problème
- Analyses de sang et d'urine, de préférence les deux ou trois derniers
- Comptes rendus d'échographie, radiographie, scanner, IRM, ECG, endoscopie
- Lettres de sortie, comptes rendus opératoires et examens histologiques
- Liste des médicaments que vous prenez, avec les doses

Plus spécifiquement

selon le type de consultation

- Fichiers DICOM si le spécialiste doit voir les images radiologiques (radiologue, neurochirurgien, neurologue, etc.)
- Photos de la lésion bien éclairées, avec au besoin une règle ou une pièce à côté pour la taille, s'il doit évaluer des lésions dermatologiques, oculaires, etc.
- Tracés et courbes dans le PDF d'origine, jamais photographiés : ECG et Holter, EEG et EMG, spirométrie, audiométrie
- Les contrôles précédents aussi, pas seulement le dernier, s'il faut évaluer une évolution dans le temps
- Auto-mesures et carnets : tension, glycémies, journal des symptômes ou alimentaire

En cas de doute sur ce qu'il faut téléverser, contactez le service client.

Les formats acceptés

Format	Quand l'utiliser
PDF .pdf	Le format idéal. Pour les comptes rendus téléchargés du site du laboratoire ou de l'hôpital, pour les documents reçus par e-mail et pour les scans. Il met plusieurs pages dans un seul fichier et s'ouvre partout de la même façon.
Word .doc .docx	Pour ce que vous rédigez : liste des médicaments, journal des symptômes, chronologie des troubles, questions à poser pendant la consultation.
Images .jpg .png .gif .bmp	Pour les photographies : pages de comptes rendus papier, lésions cutanées, tracés sur papier, boîtes de médicaments.
Vidéo .mp4	Pour un film court, quand c'est utile : une échographie en mouvement, un tremblement, une démarche.
Archives .zip .rar	Pour téléverser d'un coup un groupe de documents, en particulier les images radiologiques au format DICOM.

Chaque document peut peser jusqu'à 1,5 Go et, en tout, jusqu'à 2 Go par consultation. Ces limites visent les examens radiologiques : avec des comptes rendus et analyses ordinaires, vous ne les atteindrez jamais.

Les photos de l'iPhone au format HEIC

Si le téléversement échoue, la photo est en .heic. Ouvrez Réglages → Appareil photo → Formats et choisissez « Plus compatible » : les nouvelles photos seront en JPEG. D'une photo déjà prise, faites une capture d'écran.

Ne collez pas de liens

Les liens vers Drive, Dropbox ou WeTransfer ne conviennent pas : ils expirent et le spécialiste risque de ne pas pouvoir les ouvrir. Téléchargez d'abord le fichier, puis téléversez-le.

6 Comment préparer vos documents

Si le compte rendu est sur papier

Une photo de travers ou floue équivaut à n'avoir rien téléversé. Le mieux est la fonction de numérisation du téléphone : elle redresse la feuille, supprime le fond, augmente le contraste et produit directement un PDF.

iPhone

App Notes → nouvelle note → icône appareil photo → «Scanner des documents». Partagez la note en PDF.

Android

Google Drive → bouton «+» → «Scanner». Le résultat est déjà un PDF.

Si vous photographiez sans scanner : lumière naturelle (jamais le flash, ses reflets effacent le texte), téléphone parallèle à la feuille, une page entière par photo, et avant de téléverser agrandissez l'image à l'écran : si vous ne lisez pas les plus petits chiffres, le spécialiste non plus. Évitez de vous envoyer la photo par WhatsApp, qui la compresse.

Décrivez bien chaque document. Au téléversement, une brève description vous est demandée : c'est ce que le spécialiste voit dans la liste. «IRM lombaire mars 2026» lui dit aussitôt ce qu'il ouvre, «document» non.

Images radiologiques : le format DICOM

Règle à retenir

Quand le spécialiste doit évaluer les images, celles-ci doivent être téléversées au format DICOM. Une photographie du cliché, une capture d'écran ou un PDF avec les images imprimées ne suffisent pas. En radiologie et en neurochirurgie, le DICOM est obligatoire.

DICOM est la norme avec laquelle tous les appareils radiologiques enregistrent les images. Ce n'est pas une photo ordinaire : il contient l'examen complet — toutes les images acquises, les valeurs numériques réelles mesurées par la machine et les données techniques. C'est ce qui permet au spécialiste de régler le contraste pour faire ressortir un détail, de mesurer précisément une lésion et de reconstruire l'image sur d'autres plans. Une photographie du cliché ne contient que quelques images choisies par un autre, aplaties et fixées à un certain contraste : c'est la différence entre la photo de deux pages et le livre entier à feuilleter.

Téléversez toujours aussi le compte rendu écrit

Le DICOM contient les images, pas le texte du radiologue. Avec les fichiers DICOM, téléversez aussi le compte rendu en PDF (ou photographié, si vous l'avez seulement sur papier).

Où trouver les fichiers DICOM	Que faire
CD ou DVD remis avec le compte rendu	Le cas le plus fréquent : les images y sont déjà. Si l'ordinateur n'a pas de lecteur, demandez le fichier au centre de radiologie.
Portail en ligne du centre ou de l'hôpital	Cherchez la mention «télécharger les images», «download DICOM» ou «étude complète» — pas «télécharger le compte rendu», qui ne donne que le PDF du texte.
Je n'ai plus rien	Demandez à l'établissement «une copie des images au format DICOM» : conservées des années, elles peuvent vous être délivrées de nouveau, souvent par lien. Faites-le quelques jours avant.

Comment reconnaître les bons fichiers. En ouvrant le CD ou le dossier téléchargé, vous ne trouverez pas de noms familiers. Sont des fichiers DICOM un dossier DICOM ou IMAGES, les fichiers .dcm, les fichiers sans extension du type IM000001 et DICOMDIR, l'index de l'examen. Inutiles : les fichiers .exe, autorun.inf et les dossiers Viewer ou Software, le logiciel du fabricant.

Comment les préparer. Un examen DICOM compte des centaines de fichiers et pèse bien plus qu'un compte rendu : il se téléverse depuis l'ordinateur, dans un seul fichier compressé. Si vous ne repérez pas les bons fichiers, compressez tout le contenu du CD dans un seul ZIP : nous saurons retrouver les images utiles. Le téléversement prend quelques minutes : ne fermez pas la page et attendez la confirmation.

1

Copiez

Copiez le dossier de l'examen du CD vers le bureau de l'ordinateur.

2

Compressez

Windows : clic droit sur le dossier → «Envoyer vers» → «Dossier compressé» (sur Windows 11 : «Compresser en fichier ZIP»). Mac : clic droit → «Compresser».

3

Téléversez

Sur la page de la consultation, appuyez sur «Ajouter des documents» et choisissez le fichier .zip. Sur téléphone on ne peut pas choisir un dossier : d'où l'ordinateur.

7 Comment téléverser vos documents

Le téléversement se fait dans la page de la consultation, carte **Partager des documents**. Les étapes viennent une à une, à mesure que vous complétez la précédente.

1

Décrivez le document

Dites en quelques mots de quoi il s'agit, jusqu'à 64 caractères. C'est ce que le spécialiste lit dans la liste : «IRM lombaire mars 2026» est utile, «document» non.

2

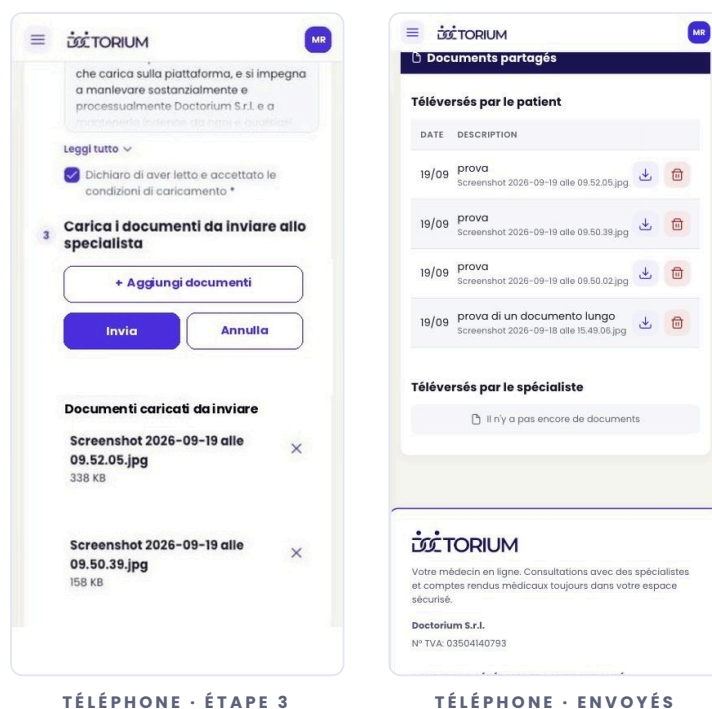
Acceptez les conditions

Cochez les conditions de téléversement. Le texte complet est sous «Lire la suite».

3

Ajoutez et envoyez

Appuyez sur **Ajouter des documents** et choisissez un ou plusieurs fichiers, aux formats du **chapitre 5** : ils apparaissent dans «Documents téléversés à envoyer». Vérifiez-les et appuyez sur **Envoyer**. Sur ordinateur, glissez-les aussi dans la zone en pointillés.



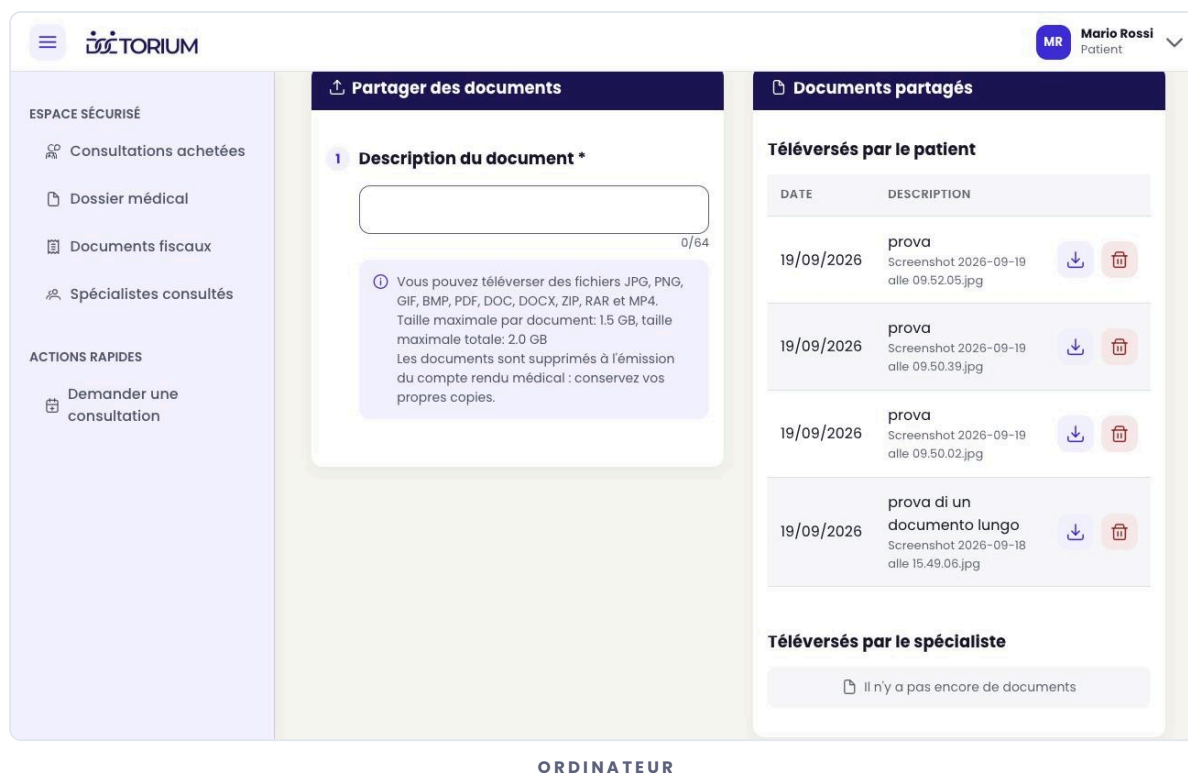
Sur téléphone : les fichiers choisis, prêts pour «Envoyer», et la carte «Documents partagés» avec ce qui est parvenu au spécialiste.

Tant que vous n'appuyez pas sur «Envoyer», rien n'est parti

Les fichiers choisis restent sur votre appareil : si vous fermez la page avant d'appuyer sur Envoyer, ils sont perdus. Après «Envoyer», attendez la fin et vérifiez que chaque document apparaît dans **Documents partagés**, sous «Téléversés par le patient».

Après l'envoi

Dans **Documents partagés**, chaque document a la date, la description et deux boutons : télécharger, ou la corbeille pour supprimer. Si vous avez téléversé le mauvais fichier, supprimez-le (une confirmation vous est demandée avec le nom du fichier) et téléversez-en un autre. Vous pouvez ajouter des documents jusqu'au début de la consultation, et même après si le spécialiste rouvre le chat. Sous «Téléversés par le spécialiste» figure ce qu'il partage avec vous avant la consultation.



Sur ordinateur : «Partager des documents» à gauche et «Documents partagés» à droite, avec formats, limites et avertissement sur les copies.

Les documents téléversés sont des données de santé : seuls vous et le spécialiste de la consultation les voyez, et ils lui servent pour celle-ci. Ils ne sont pas joints au compte rendu. Conservez toujours votre copie : dès l'émission du compte rendu, ils sont supprimés de la plateforme. Téléversez-les toujours depuis la plateforme, non par WhatsApp ou e-mail personnel. Si vous avez acheté pour une autre personne, assurez-vous d'avoir le droit de partager ses documents.

8 Le jour de la consultation : l'appel vidéo

1 Quelques minutes avant

Ouvrez la page de la consultation depuis le téléphone ou l'ordinateur que vous utiliserez. Installez-vous dans un endroit calme et bien éclairé, téléphone chargé et bonne connexion. Gardez à portée de main les documents à évoquer et la liste de vos questions.

2 À l'heure : appuyez sur «Démarrer la consultation»

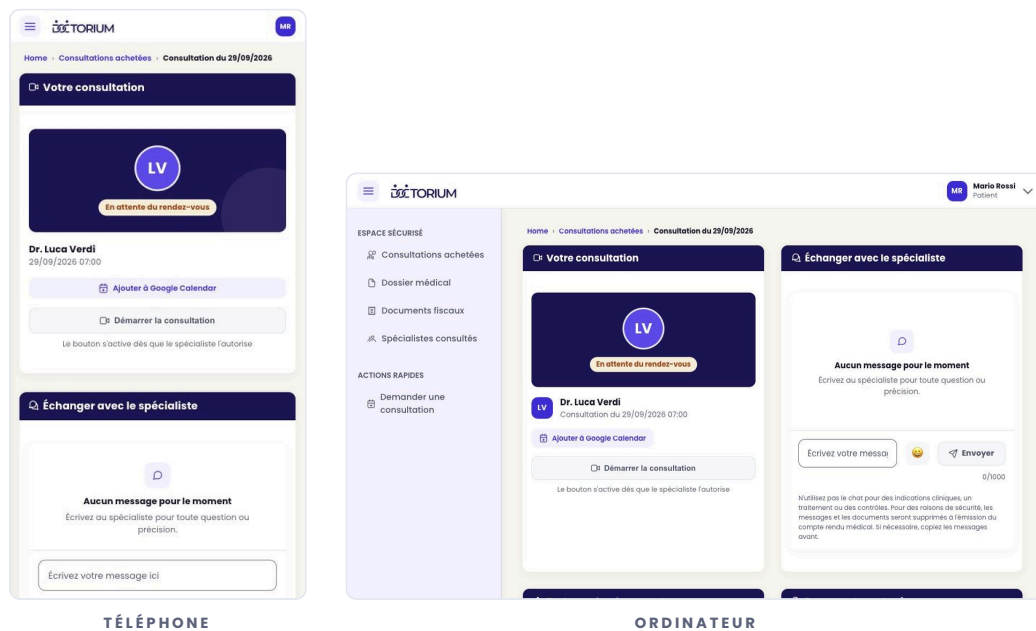
Le bouton s'allume quand le spécialiste ouvre la consultation : la page se met à jour seule, laissez-la ouverte. Le statut passe de «En attente du rendez-vous» à «En attente du spécialiste», puis le bouton devient violet. Appuyez dessus : l'appel vidéo démarre sur la même page, sans rien télécharger.

3 Autorisez la caméra et le microphone

Au premier démarrage, le téléphone ou le navigateur demande à utiliser la caméra et le microphone : répondez «Autoriser». Si vous avez répondu «Non» par erreur, rechargez la page et appuyez de nouveau sur «Démarrer la consultation» ; sur téléphone, l'autorisation se réactive dans les réglages du navigateur. Certains navigateurs ne demandent pas l'autorisation à chaque fois : si vous l'avez déjà donnée une fois, l'appel vidéo démarre sans rien demander. Si toutefois vous avez refusé l'autorisation une fois, le son ou l'image peuvent poser problème : vérifiez les réglages du navigateur avant l'heure de la consultation.

4 Pendant

Les boutons du bas coupent la caméra ou le microphone, mais le spécialiste peut refuser de poursuivre caméra éteinte : l'examen est aussi visuel. Avec «Plein écran» vous agrandissez la vidéo ; le chat et les cartes des documents restent sur la même page, sous la vidéo. Faites la consultation dans un endroit privé, où personne d'autre ne peut entendre ni voir, et n'enregistrez ni audio, ni vidéo, ni captures d'écran : sans le consentement écrit du spécialiste, ce n'est pas autorisé.



La page de la consultation : «Démarrer la consultation» s'active à l'heure, quand le spécialiste ouvre.

Si...	Alors
À l'heure, le bouton est encore éteint	Le spécialiste n'a pas encore ouvert : laissez la page ouverte, elle se met à jour seule. Passé dix minutes, écrivez à l'assistance sur WhatsApp en indiquant le jour et l'heure.
Je ne vois pas ou je n'entends pas le spécialiste	Vérifiez l'autorisation de la caméra et du microphone, qu'aucune autre application ne les utilise, et montez le volume. Sinon, rechargez la page et revenez.
La connexion a été coupée	Rouvrez la page de la consultation et appuyez de nouveau sur Démarrer la consultation .
J'ai fermé la page par erreur	Rouvrez-la depuis l'accueil («Accéder à la consultation») et appuyez de nouveau sur «Démarrer la consultation».
Je dois reporter au dernier moment	Écrivez à l'assistance sur WhatsApp : si le spécialiste est déjà connecté, il décidera avec vous de la suite.

Après la consultation : compte rendu, pièces jointes et factures

Dès que le spécialiste émet le compte rendu, vous recevez un e-mail et la consultation passe au statut **Fermé** : sa page montre alors les documents à télécharger. En général sous un ou deux jours.

1 Évaluez votre expérience

La première fois que vous ouvrez la consultation fermée, une fenêtre s'affiche avant la page et demande d'évaluer votre expérience : les étoiles et un champ pour un commentaire. Après quelques secondes, une croix la ferme, si vous préférez ne pas répondre. Les évaluations nous aident à choisir les spécialistes de la plateforme et à les faire progresser.

2 Ouvrez la consultation fermée

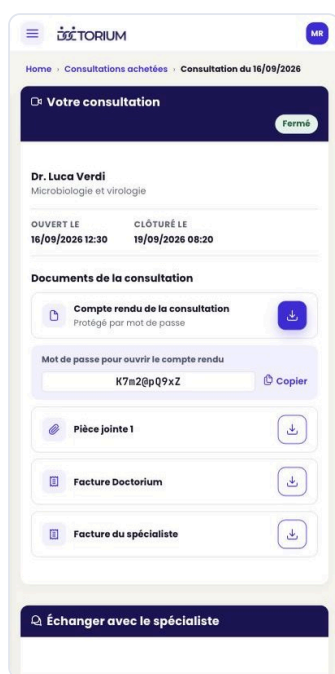
Depuis l'accueil ou depuis **Consultations achetées** (ligne au statut «Fermé»), ouvrez la consultation. La barre du haut donne les dates **Ouvert le** et **Clôturé le**.

3 Téléchargez le compte rendu avec le mot de passe

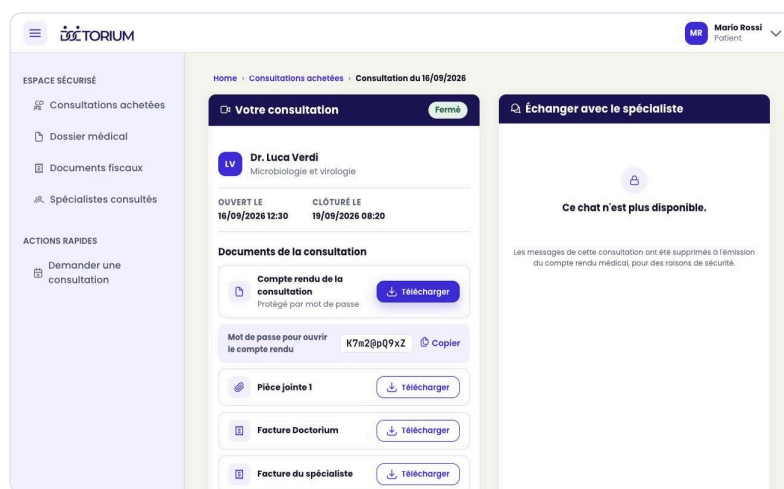
Dans **Documents de la consultation**, le premier est le **Compte rendu de la consultation**, un PDF protégé par mot de passe. Celui-ci figure juste en dessous : appuyez sur **Copier**, puis sur **Télécharger**, et collez-le quand le PDF le demande. Il reste sur la page tant que le compte rendu y est ; après la suppression, nous le conservons, et s'il vous le faut pour ouvrir la copie téléchargée, demandez-le à l'assistance.

4 Téléchargez les pièces jointes et les factures

Sous le compte rendu figurent les éventuelles **Pièces jointes** du spécialiste et les deux factures, **Facture Doctorium** et **Facture du spécialiste**. Sur téléphone chaque ligne a un bouton rond pour télécharger, sur ordinateur le bouton «Télécharger».



TÉLÉPHONE



ORDINATEUR

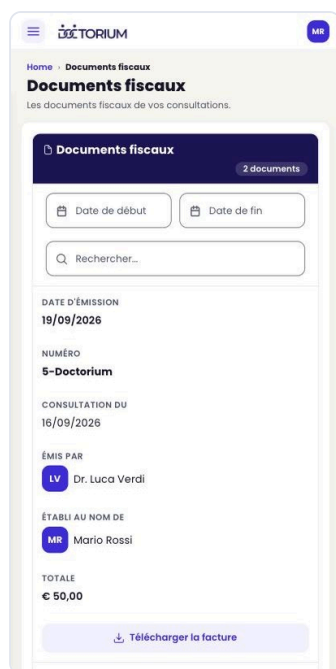
La consultation fermée : le compte rendu avec son mot de passe, la pièce jointe et les factures.

Vous avez six mois pour télécharger le compte rendu

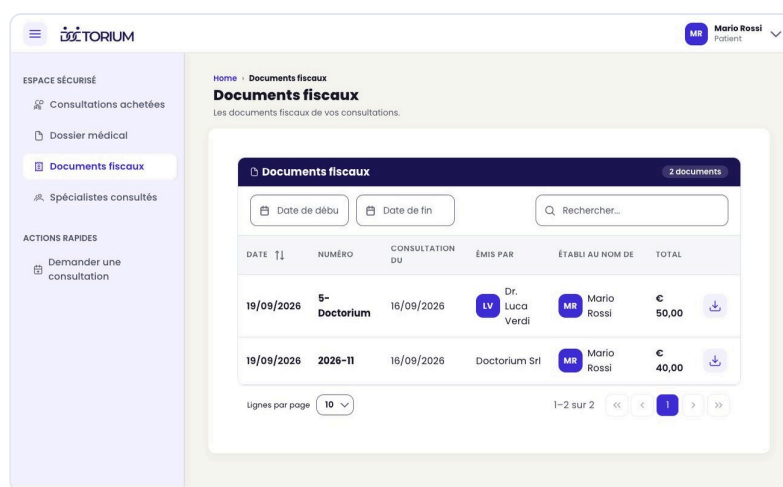
Le compte rendu et les pièces jointes restent dans votre espace sécurisé pendant **six mois** à compter de la date du compte rendu, puis ils sont supprimés définitivement et ne peuvent plus être récupérés : téléchargez-les et conservez-les sur votre appareil dès leur arrivée. La page de la consultation indique la date exacte de la suppression. Les factures, elles, restent dans «Documents fiscaux» et ne sont pas supprimées.

5 Retrouvez les factures dans «Documents fiscaux»

Les factures de toutes les consultations sont réunies sur la page **Documents fiscaux** du menu, avec la date, le numéro, la consultation concernée, l'émetteur et le montant. Filtrez par date ou cherchez. Vous recevez deux factures : une pour la prestation du spécialiste et une pour le service Doctorium. Des deux, c'est la **Facture du spécialiste** que vous pouvez faire valoir au titre de la déduction des frais de santé : la facture Doctorium porte sur le service, non sur la prestation médicale.



TÉLÉPHONE



ORDINATEUR

Documents fiscaux : toutes les factures sur une page.

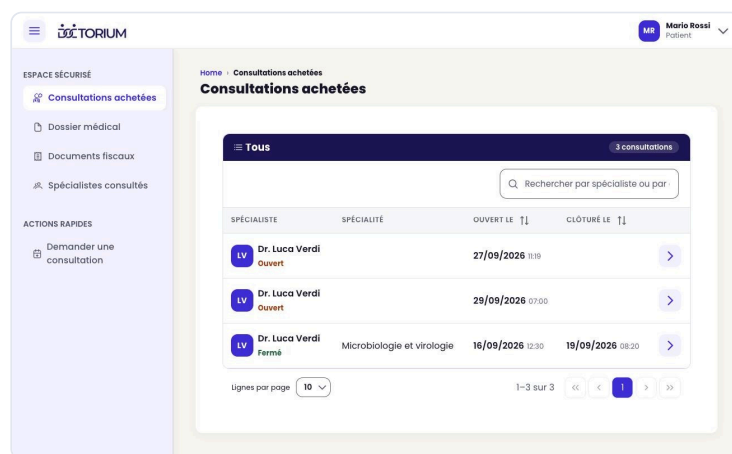
Si vous avez encore besoin du spécialiste

Avec le compte rendu, le chat se ferme et les documents partagés sont supprimés. Mais s'il vous reste un doute, ou si vous avez oublié de lui dire quelque chose, pas besoin d'une nouvelle consultation : écrivez à l'assistance, qui contacte le spécialiste. Il peut rouvrir le chat 7 jours : vous le retrouvez sur la page de la consultation, l'échéance sous le titre, et vous pouvez alors lui écrire et téléverser de nouveaux documents. S'il complète le compte rendu, celui-ci est réémis avec la partie ajoutée : téléchargez-le depuis la même page, de la même façon. S'il faut vraiment une nouvelle consultation, vous avez droit à une réduction : jusqu'à 15 % dans les sept jours qui suivent la consultation précédente, jusqu'à 10 % après. La réduction arrive sous forme de bon de réduction : demandez-le à l'assistance à la fin de la consultation ou au moment d'acheter la nouvelle. Elle n'est pas automatique, il faut la demander. Et si c'est le spécialiste qui estime qu'un contrôle est nécessaire, il peut l'effectuer gratuitement.

Page	À quoi elle sert
Consultations achetées	La liste de toutes vos consultations, avec le spécialiste, la spécialité, les dates d'ouverture et de clôture et le statut (« Ouvert » en ambre, « Fermé » en vert). Chaque ligne ouvre la page de la consultation ; la recherche par spécialiste est possible.
Spécialistes consultés	Les spécialistes avec qui vous avez fait au moins une consultation, avec la spécialité concernée et la date de la dernière. Avec « Voir le profil », vous ouvrez leur page sur le site Doctorium, pour une nouvelle consultation.
Dossier médical	Les informations sur votre santé recueillies par les spécialistes pendant les consultations : description, médicaments, allergies, antécédents médicaux et anamnèse actuelle, les différents appareils. Le spécialiste les remplit, ligne par ligne, avec la date et son nom ; vous les lisez quand vous voulez. C'est votre histoire clinique sur Doctorium, visible par chaque spécialiste suivant. Ces lignes durent elles aussi six mois : chacune est supprimée six mois après avoir été écrite.
Documents fiscaux	Toutes les factures de vos consultations, à télécharger (chapitre 9).
Demander une consultation	Vous conduit au site Doctorium pour choisir un spécialiste et acheter une nouvelle consultation. Sur l'accueil, le même lien s'appelle « Parler à un spécialiste », dans la carte « Mon Doctorium » : même destination.
Vos données	Depuis le rond avec vos initiales : état civil, téléphone mobile et informations de facturation. Tenez-les à jour : le mobile sert aux codes de connexion, la facturation aux factures.
Modifier les consentements	Les deux consentements facultatifs donnés à l'inscription : changez-les quand vous voulez.
Confidentialité de la consultation	Vous décidez si le spécialiste, pendant la consultation, peut voir vos consultations précédentes. Si oui, l'accès ne vaut que pendant la consultation : à l'émission du compte rendu, il ne pourra plus les voir. Le dossier médical, lui, il le voit toujours.
Langue · Assistance · Se déconnecter	La langue de l'espace sécurisé, les contacts de l'assistance, la sortie.



TÉLÉPHONE · CONSULTATIONS



ORDINATEUR · CONSULTATIONS

Consultations achetées : sur téléphone les lignes deviennent des cartes, étiquettes au-dessus des valeurs ; sur ordinateur le tableau, avec la flèche au bout de la ligne.



ESPACE SÉCURISÉ

 Consultations achetées

 Dossier médical

 Documents fiscaux

 **Spécialistes consultés**

ACTIONS RAPIDES

 Demander une consultation

Home > **Spécialistes consultés**

Spécialistes consultés

Les spécialistes avec qui vous avez eu une consultation. Ouvrez le profil pour le revoir ou demander une nouvelle consultation.

 **Spécialistes consultés**

1 spécialiste

SPÉCIALISTE	SPÉCIALITÉ	CONSULTATION LA PLUS RÉCENTE	
LV Dr. Luca Verdi 3 consultations	Microbiologie et virologie	29/09/2026 07:00	Voir le profil

Lignes par page

10

1-1 sur 1

<<

<

1

>

>>



Votre médecin en ligne. Consultations avec des spécialistes et comptes rendus médicaux toujours dans votre espace sécurisé.

CONDITIONS GÉNÉRALES ET CONFIDENTIALITÉ

- Conditions de service Doctorium
- Politique de confidentialité
- Information et consentement éclairé pour la télémedecine

SUIVEZ-NOUS SUR



Besoin d'aide ?

Écrivez à info@doctorium.it

ORDINATEUR · SPÉCIALISTES

Spécialistes consultés, avec le lien vers le profil sur le site.

Guide du patient · Votre espace sécurisé Doctorium

59 / 101

11 Si quelque chose ne fonctionne pas

Problème	Solution
Je ne reçois pas le code par SMS	Attendez une minute et appuyez sur «Demander un nouveau code» (chapitre 3). Vérifiez le réseau et le numéro ; parfois c'est le seul trafic des lignes internationales, et le SMS arrive avec quelques minutes de retard. Si vous avez changé de numéro, écrivez à l'assistance.
La page de connexion ne reconnaît pas mon e-mail	Utilisez l'adresse avec laquelle vous avez acheté, celle qui reçoit les e-mails Doctorium, et vérifiez qu'il n'y a pas de faute de frappe, à l'inscription ou maintenant. Si vous n'avez reçu aucun e-mail Doctorium, l'adresse a peut-être été mal saisie à l'inscription : écrivez alors à l'assistance.
«Démarrer la consultation» reste éteint à l'heure	Il s'active quand le spécialiste ouvre la consultation. Laissez la page ouverte ; si rien ne vient après dix minutes, écrivez à l'assistance sur WhatsApp.
Le navigateur ne me demande pas la caméra et le microphone, ou je les ai refusés	Rechargez la page. Sur téléphone, vérifiez les autorisations du site dans les réglages du navigateur : Safari dans Réglages → Safari → Caméra et Microphone ; Chrome, Edge et Firefox, le cadenas à côté de l'adresse puis «Autorisations».
L'appel vidéo s'est interrompu	Rouvrez la page de la consultation et appuyez de nouveau sur «Démarrer la consultation» (chapitre 8).
Les documents n'apparaissent pas dans la liste	Vous n'avez pas appuyé sur «Envoyer», ou le téléversement n'est pas fini : refaites les trois étapes du chapitre 7 , attendez la confirmation, puis rechargez la page.
Le téléversement d'une photo de l'iPhone échoue	La photo est au format HEIC : voyez le chapitre 5 .
Le téléversement d'un examen radiologique s'interrompt à mi-chemin	Presque toujours, c'est la connexion. Réessayez depuis un ordinateur et, si vous pouvez, sur un réseau plus rapide et plus stable — le câble ou un bon réseau sans fil, pas les données du téléphone. L'examen doit être téléversé dans un seul fichier compressé : le diviser en plusieurs parties ne marche pas.
Le document est refusé	Vérifiez format et taille (chapitre 5). Si vous ne comprenez pas pourquoi, contactez le service client en indiquant le type de document et le message affiché.
Le PDF que je veux téléverser demande un mot de passe	Ouvrez-le avec votre mot de passe, puis «Imprimer → Enregistrer au format PDF» pour en faire une copie sans protection, et téléversez celle-ci.
J'ai téléversé le mauvais document	Dans «Documents partagés», appuyez sur la corbeille de la ligne : une confirmation donne le nom du fichier.
Je ne trouve pas le compte rendu	Dès que le spécialiste l'émet, vous recevez un e-mail. Il est sur la page de la consultation, statut «Fermé», dans «Documents de la consultation» (chapitre 9). Si la consultation est encore «Ouvert», il ne l'a pas émis.
Le compte rendu demande un mot de passe	Il est sur la page de la consultation, sous le compte rendu : appuyez sur «Copier» et collez-le. Si le compte rendu a déjà été supprimé, nous conservons le mot de passe : demandez-le à l'assistance.
Je n'ai pas reçu la facture	Les factures apparaissent sur la page de la consultation fermée et dans «Documents fiscaux» (chapitre 10) après l'émission du compte rendu, et cela peut prendre jusqu'à dix jours. Si vos informations de facturation sont incomplètes, complétez-les dans «Vos données» et écrivez à l'assistance.
Le chat est fermé et je dois dire quelque chose au spécialiste	Après le compte rendu, le chat se ferme. Écrivez à l'assistance, qui contacte le spécialiste : à lui de juger s'il le rouvre ou s'il faut une nouvelle consultation.
J'ai acheté pour la mauvaise personne, ou avec de mauvaises données	Écrivez à l'assistance avant la consultation, en indiquant ce qui doit être corrigé : compte rendu et facture doivent porter les bonnes données.
Je veux annuler ou déplacer	Pour annuler, appuyez sur la corbeille sur la page de la consultation (chapitre 4) : jusqu'à 48 heures avant, remboursement intégral, après non ; les consultations fixées moins de 48 heures après l'achat ne sont pas remboursables. Pour déplacer le créneau, écrivez au service client : il contacte le spécialiste et cherche avec vous un nouveau créneau s'il est libre.

Checklist avant la consultation

- ☐ J'ai fait un essai de connexion et je sais entrer avec le SMS
- ☐ J'ai ouvert la page de la consultation et vu «En attente du rendez-vous» ou «En attente du spécialiste» : à l'heure dite ce bouton devient «Démarrer la consultation»
- ☐ Comptes rendus des consultations spécialisées précédentes téléversés
- ☐ Analyses de sang les plus récentes téléversées
- ☐ Comptes rendus d'échographies, scanners, IRM, ECG téléversés
- ☐ Lettres de sortie et comptes rendus opératoires téléversés
- ☐ Liste des médicaments avec les doses téléversée
- ☐ Si le spécialiste doit évaluer les images : j'ai téléversé les fichiers DICOM et le compte rendu écrit
- ☐ J'ai ouvert chaque document et tout se lit, même les petits chiffres
- ☐ Tous les documents que j'ai téléversés apparaissent dans «Documents partagés»
- ☐ J'ai conservé une copie des documents sur mon appareil
- ☐ Téléphone chargé, connexion stable, et je sais où autoriser la caméra et le microphone

Besoin d'aide ?

En bas de chaque page de l'espace sécurisé figurent les contacts de l'assistance Doctorium : e-mail, téléphone et WhatsApp. Pour un problème le jour de la consultation, utilisez WhatsApp en indiquant le jour et l'heure : c'est le canal le plus rapide. Pour les documents, écrivez avant la consultation en indiquant le type de document et le message affiché : cela se règle presque toujours en quelques minutes.

Ihr geschützter Bereich, Schritt für Schritt

Wie Sie eine Sprechstunde kaufen, wie Sie sich anmelden, wie Sie sich mit den richtigen Dokumenten vorbereiten, wie Sie sich mit dem Facharzt verbinden und wie Sie Arztbericht und Rechnungen herunterladen. Die Ansichten sind die der Plattform, vom Handy und vom Computer; die Namen sind Beispiele.

Indice

Jedes Kapitel beginnt auf einer neuen Seite: So drucken Sie nur, was Sie brauchen. Im PDF sind die Titel unten und die Verweise Kapitel N im Text anklickbar: Sie führen direkt zur Seite.

1	Bevor Sie beginnen	64
	Was Sie brauchen und wie eine Sprechstunde abläuft.	
2	Wie Sie eine Sprechstunde kaufen	65
	Die drei Schritte: Daten, Zahlung, Rechnungsstellung. Rabattcode, andere Person, Absage.	
3	Wie Sie in den geschützten Bereich kommen	67
	E-Mail und Code per SMS. Die beiden Menüs am Handy.	
4	Die Seite der Sprechstunde, vor dem Termin	69
	Wo Sie sie finden, der Status, der Chat mit dem Facharzt, der Kalender.	
5	Welche Dokumente hochladen	71
	Was der Facharzt braucht und in welchem Format.	
6	Wie Sie die Dokumente vorbereiten	72
	Berichte auf Papier, Fotos, radiologische Bilder (DICOM).	
7	Wie Sie die Dokumente hochladen	73
	Die drei Schritte von «Dokumente teilen», die Liste, das Löschen.	
8	Der Tag der Sprechstunde: das Videogespräch	75
	«Sprechstunde starten», die Berechtigungen, was tun, wenn etwas schiefgeht.	
9	Nach der Sprechstunde: Arztbericht, Anhänge und Rechnungen	76
	Die Bewertung, die geschlossene Sprechstunde, das Passwort des Arztberichts, die Steuerelemente, der wieder geöffnete Chat.	
10	Die weiteren Seiten des geschützten Bereichs	78
	Sprechstunden, Fachärzte, Krankengeschichte, Ihre Daten, Einwilligungen und Datenschutz.	
11	Wenn etwas nicht funktioniert	80
	Die häufigsten Probleme und ihre Lösung, von der Anmeldung bis zum Arztbericht.	

1 Bevor Sie beginnen

Eine Doctorium-Sprechstunde ist ein Videogespräch mit einem Facharzt. Sie findet in Ihrem geschützten Bereich statt: auf derselben Seite, auf der Sie ihm vorher schreiben, Dokumente senden und danach den Arztbericht herunterladen. Sie läuft am Handy und am Computer, direkt im Browser, ohne Installation. Der Dienst ist für alle, die sich zum Zeitpunkt der Sprechstunde in Italien befinden: Sie müssen hier nicht wohnen, es genügt, hier zu sein.

Was Sie brauchen

Immer

- Ein Handy oder einen Computer mit aktuellem Browser (Safari, Chrome, Edge oder Firefox) und stabiler Verbindung.
- Ihre E-Mail-Adresse, die auch Ihr Benutzername ist.
- Ihr Mobiltelefon: Bei jeder Anmeldung kommt ein Code per SMS, und kein Passwort ist zu merken.
- Funktionierende Kamera und Mikrofon: die des Handys genügen.

Für die Sprechstunde

- Die italienische Steuernummer (codice fiscale) oder, wenn Sie nicht in Italien wohnen, Ihre Steuer-ID: nötig für Arztbericht und Rechnung.
- Die für den Facharzt nützlichen Dokumente: Arztberichte, Untersuchungen, Medikamentenliste. **Kapitel 5** sagt, was Sie hochladen, **Kapitel 6**, wie Sie es vorbereiten.
- Ist die Sprechstunde für eine andere Person, etwa ein Kind oder einen Elternteil, brauchen Sie deren Daten und die Berechtigung, deren Dokumente zu teilen.

Wie es abläuft, kurz gefasst

1

Kaufen

Auf der Website wählen Sie Facharzt, Tag und Uhrzeit; Sie zahlen mit Karte oder PayPal und ergänzen die Daten für Rechnung und Arztbericht.

2

Vorbereiten

Auf der Seite der Sprechstunde schreiben Sie dem Facharzt bei Fragen und laden in den Tagen davor in Ruhe die Dokumente hoch.

3

Verbinden

Zur Uhrzeit drücken Sie «Sprechstunde starten»: Das Videogespräch beginnt auf derselben Seite.

1

Arztbericht erhalten

Sobald der Facharzt ihn ausstellt, kommt eine E-Mail; auf der Seite der Sprechstunde finden Sie Arztbericht, Anhänge und Rechnungen zum Herunterladen.

2

Bei Bedarf weiter

Brauchen Sie eine Klärung, kann der Facharzt den Chat 7 Tage wieder öffnen und den Arztbericht ergänzen: Alles bleibt auf derselben Seite.

3

Vom Handy oder vom Computer?

Seiten und Schaltflächen sind dieselben. Am Handy liegen die Bereiche untereinander, das Menü öffnet ≡ oben links. Hier kommen die Handy-Ansichten zuerst.

2 Wie Sie eine Sprechstunde kaufen

Es beginnt auf der Doctorium-Website: Sie wählen Facharzt, Tag und Uhrzeit und gelangen von dort in den Kauf. Drei Schritte, immer oben auf der Seite: **Daten, Zahlung, Rechnungsstellung**. Während Sie den Kauf abschließen, ist der Termin für Sie reserviert, aber nicht unbegrenzt: Sie haben **zwanzig Minuten**, um die Zahlung abzuschließen; danach wird der Termin wieder für alle verfügbar.

Wenn der Facharzt keine freien Termine hat

Sie können einen Termin auch anfragen, wenn im Kalender keine Uhrzeit frei ist: Sie senden die Anfrage, und der Kundenservice bittet den Facharzt, einen Termin für Sie zu öffnen. Sie erhalten dann einen Link, und der Kauf läuft genau wie unten, auf dem neuen Termin.

1 Daten: Ihre E-Mail und, beim ersten Mal, die Registrierung

Im Bereich **Kaufübersicht** prüfen Sie Facharzt, Termin und Betrag. Darunter, unter **Ihre Daten**, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und drücken «Weiter». Beim ersten Mal registrieren Sie sich mit Vorname, Nachname, Mobiltelefon und Geburtsdatum, akzeptieren Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung (ganz lesbar über «Mehr lesen») und drücken «Registrieren und fortfahren».

Schritt 1: die Kaufübersicht mit der E-Mail und, bei der ersten Registrierung, die beiden zu akzeptierenden Bedingungen vor «Registrieren und fortfahren».

2 Zahlung: Karte oder PayPal

Geben Sie die Kartendaten ein (Nummer, Gültig bis, CVC) und drücken «Mit Karte bezahlen», oder wählen PayPal. Für eine Sofortüberweisung fragen Sie den Kundenservice: Er sendet Ihnen den Zahlungslink. Einen Rabattcode geben Sie im Feld «Haben Sie einen Rabattcode?» ein und drücken vor dem Bezahlen «Bestätigen»: Der Betrag passt sich automatisch an. Unten im Bereich steht auch die Regel zur Absage.

Schritt 2: der Rabattcode, Karte oder PayPal und unten die Zeile zur Absage.

3 Rechnungsstellung: die Daten für Arztbericht und Rechnung

Nach der Zahlung führt Sie eine Bestätigungsseite automatisch zu den **Rechnungsdaten**: Steuernummer, Adresse und ob Sie beim **italienischen** Gesundheitsdienst (Servizio Sanitario Nazionale) angemeldet sind. Sie sind für Arztbericht und Steuerelemente nötig. Zwei Dinge, falls sie Sie betreffen: Haben Sie **keine italienische Steuernummer, oder haben Sie eine, sind aber nicht beim italienischen Gesundheitsdienst angemeldet**, setzen Sie das Häkchen im entsprechenden Feld. Die Steuer-ID gehört nicht dorthin: Sie geben sie weiter unten in den Rechnungsdaten an. Ist die Sprechstunde **für eine andere Person**, geben Sie das jetzt an mit «Für eine andere Person» und den Daten des Patienten. Am Ende drücken Sie «Bestätigen und zur Sprechstunde».

Fertig

Die Sprechstunde ist gekauft: Sie finden sie sofort in Ihrem geschützten Bereich, auf der Startseite und unter **Gekaufte Sprechstunden**.

Die Sonderfälle

Fall	Was zu tun ist
Die Sprechstunde ist für eine andere Person	Wählen Sie in den Rechnungsdaten Für eine andere Person und geben Vorname, Nachname und Steuernummer des Patienten ein (das Geburtsdatum nur, wenn keine Steuernummer vorliegt). Bestätigen Sie dann die Erklärung , mit der Sie versichern, zur Anfrage der Sprechstunde und zum Teilen der Dokumente berechtigt zu sein. Die Rechnung läuft weiter auf Ihren Namen.
Ich habe keine italienische Steuernummer oder bin nicht beim italienischen Gesundheitsdienst angemeldet	Es genügt, dass eines von beiden zutrifft: Setzen Sie das Häkchen «Ich bin nicht beim Servizio Sanitario Nazionale angemeldet oder habe keine italienische Steuernummer». Das gilt für alle, die sich für eine Zeit in Italien aufhalten und beim Gesundheitsdienst ihres eigenen Landes sind, und es gilt auch für den Italiener, der im Ausland lebt: Die Steuernummer hat er noch, die Anmeldung beim italienischen Gesundheitsdienst nicht. Ihre Steuer-ID (Tax ID) und den Staat geben Sie weiter unten in der Rechnungsadresse an.
Ich habe einen Rabattcode	Er wird im Schritt Zahlung eingegeben und bestätigt, vor dem Bezahlen.
Ich möchte per Überweisung zahlen	Fragen Sie den Kundenservice vor dem Bezahlen: Er sendet einen Link für die sofortige Banküberweisung. Eine Rückerstattung erfolgt dann nicht automatisch: Sie kommt binnen dreißig Tagen auf dieselbe IBAN.
Ich habe die falsche E-Mail angegeben	Die E-Mail ist Ihr Benutzername. Merken Sie es vor dem Bezahlen, gehen Sie zurück und korrigieren sie; danach schreiben Sie an den Support.
Ich möchte absagen	Das können Sie selbst: Auf der Seite der Sprechstunde löscht ein kleiner Papierkorb die Sprechstunde. Bis 48 Stunden vorher erhalten Sie den vollen Betrag zurück; danach ist die Buchung nicht mehr stornierbar und der Betrag wird nicht erstattet. Sprechstunden, die innerhalb von 48 Stunden nach dem Kauf angesetzt sind, sind nicht stornierbar und nicht erstattbar. Die vollständigen Bedingungen stehen in den Nutzungsbedingungen.
Ich möchte den Termin verschieben	Schreiben Sie an den Kundenservice: Er kontaktiert den Facharzt und sucht, wenn dieser verfügbar ist, einen für beide passenden Termin. Das Verschieben ist nicht automatisch: Es hängt von seiner Verfügbarkeit ab.

Wie Sie in den geschützten Bereich kommen

Es gibt kein Passwort: Sie melden sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und einem sechsstelligen Code an, der per SMS auf das bei der Registrierung angegebene Mobiltelefon kommt.

1 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein

Öffnen Sie die Anmeldeseite von Doctorium (über die Website oder den Link in den E-Mails von Doctorium). Im Bereich **Bei Doctorium anmelden** geben Sie Ihre Adresse ein und drücken «Weiter».

2 Geben Sie den per SMS erhaltenen Code ein

Auf dem Mobiltelefon kommt eine SMS mit einem sechsstelligen Code. Tragen Sie ihn in die sechs Felder ein und drücken «Anmelden» (oder die Eingabetaste). Kommt der Code nicht, können Sie nach einer Minute «Neuen Code anfordern» drücken. Der Code ist zehn Minuten gültig; danach funktioniert er nicht mehr und Sie müssen einen neuen anfordern.

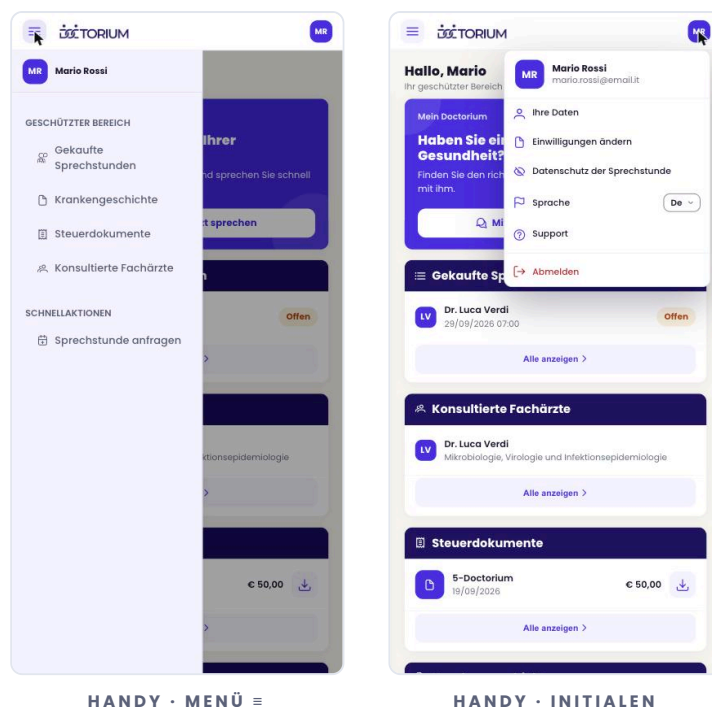
HANDY · E-MAIL

HANDY · CODE

Die Anmeldung am Handy in zwei Ansichten: zuerst die E-Mail, dann der sechsstellige Code. Am Computer ist es dieselbe Ansicht, rechts neben dem violetten Streifen.

3 Orientierung: die beiden Menüs

Am Handy öffnet $\equiv$ oben links die Abschnitte des geschützten Bereichs: **Gekaufte Sprechstunden**, **Krankengeschichte**, **Steuerdokumente**, **Konsultierte Fachärzte** und **Sprechstunde anfragen**. Der Kreis mit Ihren Initialen oben rechts öffnet dagegen Ihr Profil: **Ihre Daten**, **Einwilligungen ändern**, **Datenschutz der Sprechstunde**, die Sprache, den Support und **Abmelden**. Am Computer sind die Abschnitte immer links in der Spalte sichtbar.



Die beiden Menüs am Handy: links die Abschnitte, rechts Ihr Profil.

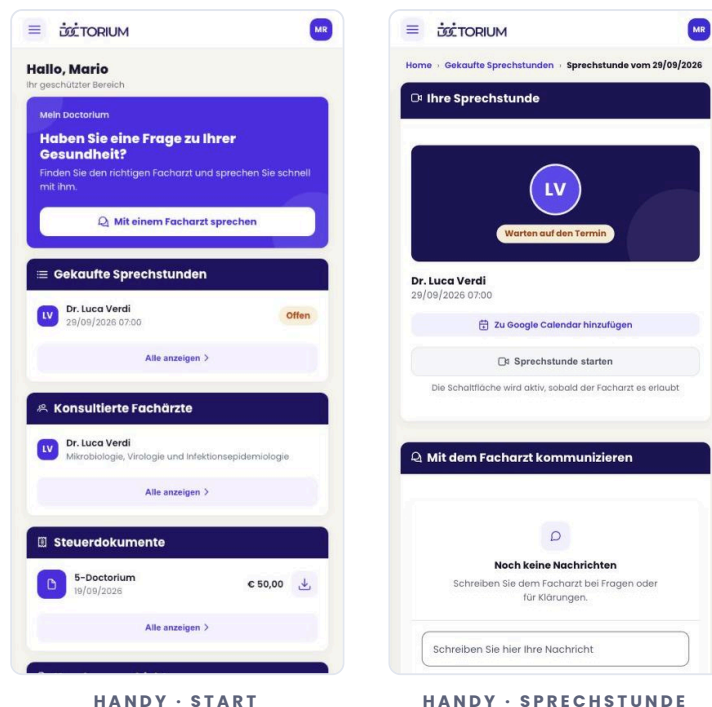
Wenn ...	Dann
Der Code kommt nicht an	Warten Sie eine Minute und drücken «Neuen Code anfordern». Prüfen Sie, ob das Handy Empfang hat und die Nummer die bei der Registrierung angegebene ist. Manchmal liegt die Verzögerung am Verkehr in den internationalen Telefonnetzen: Die SMS kommt an, nur einige Minuten später. Bei neuer Nummer schreiben Sie an den Support.
Der Code wird abgelehnt	Verwenden Sie die letzte erhaltene SMS und prüfen Sie, ob Sie zwei Ziffern vertauscht haben.
Ich weiß nicht mehr, mit welcher E-Mail ich registriert bin	Es ist die, an die die E-Mails von Doctorium gehen, etwa die Kaufbestätigung. Finden Sie sie nicht, schreiben Sie an den Support.
Ich melde mich ab und wieder an	Jedes Mal brauchen Sie einen neuen Code: Das ist normal und schützt Ihren geschützten Bereich.

4 Die Seite der Sprechstunde, vor dem Termin

Alles, was eine Sprechstunde betrifft – Chat mit dem Facharzt, Dokumente, Videogespräch, Arztbericht –, steht auf einer einzigen Seite: der **Seite der Sprechstunde**. Öffnen Sie sie am besten gleich nach dem Kauf, um sich damit vertraut zu machen.

1 Öffnen Sie die Seite der Sprechstunde

Auf der Startseite zeigt der erste Bereich die nächste Sprechstunde mit der Schaltfläche **Zur Sprechstunde**. Oder Sie öffnen **Gekaufte Sprechstunden** im Menü: Am Handy hat jede Sprechstunde «Sprechstunde ansehen», am Computer steht der Pfeil am Zeilenende.



Am Handy: die Startseite mit «Zur Sprechstunde» und die Seite der Sprechstunde vor dem Termin, mit dem Status «Warten auf den Termin».

2 Lesen Sie den Status

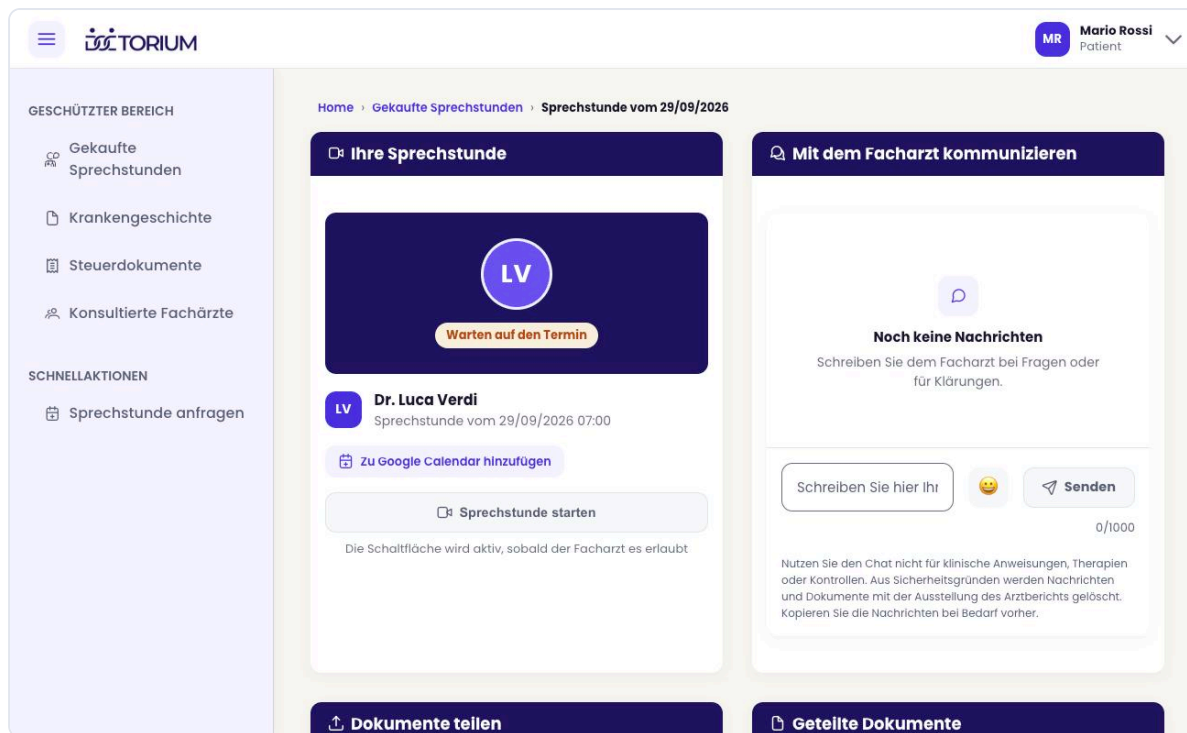
Unter dem Namen des Facharztes steht der Status: «Warten auf den Termin» vor der Uhrzeit, «Warten auf den Facharzt», wenn die Uhrzeit da ist, der Facharzt aber noch nicht geöffnet hat. Bis dahin bleibt **Sprechstunde starten** inaktiv, und darunter steht, wann sie aktiv wird.

3 Notieren Sie den Termin

Mit **Zu Google Calendar hinzufügen** speichern Sie Tag und Uhrzeit in Ihrem Kalender.

4 Schreiben Sie dem Facharzt, wenn nötig

Im Bereich **Mit dem Facharzt kommunizieren** senden Sie ihm eine Nachricht mit bis zu 1000 Zeichen: für eine Frage zu den mitzubringenden Dokumenten oder einen Zweifel zur Uhrzeit. Für klinische Hinweise oder Therapien ist es nicht der Ort: Dafür ist die Sprechstunde da. Liest der Facharzt die Nachricht, werden die beiden Häkchen darunter violett.



COMPUTER

Am Computer: die Seite der Sprechstunde vor dem Termin, mit dem Chat rechts und darunter den Dokumentbereichen.

Chat und Dokumente bleiben nicht

Nachrichten und geteilte Dokumente werden gelöscht, sobald der Facharzt den Arztbericht ausstellt. Brauchen Sie sie, kopieren Sie sie vorher: Bewahren Sie immer eigene Kopien auf.

Liegen die Dokumente schon vor, wenn die Sprechstunde beginnt, hat der Facharzt sie vorab gelesen und kann die ganze Zeit dafür nutzen, Ihnen zuzuhören und zu antworten. Laden Sie sie so früh wie möglich hoch, gleich nach dem Kauf.

Fast immer nützlich

je nach Anlass der Sprechstunde

- Arztberichte früherer Facharztbesuche zum selben Problem
- Blut- und Urinuntersuchungen, am besten die letzten zwei oder drei Kontrollen
- Berichte von Ultraschall, Röntgen, CT, MRT, EKG, Endoskopien
- Entlassungsbriefe, Operationsberichte und histologische Befunde
- Liste der Medikamente, die Sie einnehmen, mit Dosierung

Speziell

je nach Art der Sprechstunde

- DICOM-Dateien, wenn der Facharzt die radiologischen Bilder ansehen muss (Radiologe, Neurochirurg, Neurologe usw.)
- Gut ausgeleuchtete Fotos der Stelle, eventuell mit Lineal oder Münze daneben als Größenmaß, wenn dermatologische, okuläre o. Ä. Befunde zu beurteilen sind
- Kurven und Aufzeichnungen im Original-PDF, nie abfotografiert: EKG und Holter, EEG und EMG, Spirometrie, Audiometrie
- Auch die früheren Kontrollen, nicht nur die letzte, wenn ein Verlauf zu beurteilen ist
- Selbstmessungen und Tagebücher: Blutdruck, Blutzucker, Symptom- oder Ernährungstagebuch

Bei jedem Zweifel, was Sie hochladen sollen, wenden Sie sich an den Kundenservice.

Die zulässigen Formate

Format	Wann verwenden
PDF .pdf	Das ideale Format. Für Arztberichte aus dem Portal des Labors oder Krankenhauses, für per E-Mail erhaltene Dokumente und für Scans. Es enthält mehrere Seiten in einer Datei und öffnet sich auf jedem Gerät gleich.
Word .doc .docx	Für das, was Sie selbst schreiben: Medikamentenliste, Symptomtagebuch, Verlauf der Beschwerden, Fragen für die Sprechstunde.
Bilder .jpg .png .gif .bmp	Für Fotos: Seiten von Papierberichten, Hautbefunde, Kurven auf Papier, Medikamentenschachteln.
Video .mp4	Für einen kurzen Film, wenn nötig: ein Ultraschall in Bewegung, ein Zittern, ein Gangbild.
Archive .zip .rar	Um mehrere Dokumente auf einmal hochzuladen, vor allem radiologische Bilder im DICOM-Format.

Jedes Dokument darf bis zu 1,5 GB groß sein, insgesamt können Sie pro Sprechstunde bis zu 2 GB hochladen. Diese Grenzen sind für radiologische Untersuchungen gedacht: Mit normalen Berichten und Untersuchungen erreichen Sie sie nie.

iPhone-Fotos im HEIC-Format

Wenn das Hochladen nicht klappt, ist das Foto im .heic-Format. Öffnen Sie Einstellungen → Kamera → Formate und wählen «Maximale Kompatibilität»: Neue Fotos sind dann JPEG. Von einem schon gemachten Foto machen Sie einen Screenshot im Vollbild.

Keine Links einfügen

Links zu Drive, Dropbox oder WeTransfer sind nicht geeignet: Sie laufen ab, und der Facharzt kann sie womöglich nicht öffnen. Laden Sie die Datei zuerst auf Ihr Gerät, dann hier hoch.

6 Wie Sie die Dokumente vorbereiten

Wenn der Arztbericht auf Papier ist

Ein schiefes oder unscharfes Foto ist so gut wie kein Dokument. Am besten nutzen Sie die Scan-Funktion des Handys: Sie richtet das Blatt aus, schneidet den Hintergrund weg, erhöht den Kontrast und erzeugt direkt ein PDF.

iPhone

App Notizen → neue Notiz → Kamerasymbol → «Dokumente scannen». Dann die Notiz als PDF teilen.

Android

Google Drive → Schaltfläche «+» → «Scannen». Das Ergebnis ist schon ein PDF.

Wenn Sie ohne Scanner fotografieren: Tageslicht (nie Blitz, er erzeugt Reflexe, die den Text auslöschen), Handy parallel zum Blatt, eine ganze Seite pro Foto, und vor dem Hochladen das Bild am Bildschirm vergrößern: Wenn Sie die kleinsten Zahlen nicht lesen, kann es der Facharzt auch nicht. Schicken Sie sich das Foto nicht über WhatsApp, das komprimiert es und senkt die Qualität.

Beschreiben Sie jedes Dokument gut. Beim Hochladen wird eine kurze Beschreibung verlangt: Sie ist es, die der Facharzt in der Liste sieht. «MRT Lendenwirbelsäule März 2026» sagt ihm sofort, was er öffnet, «Dokument» nicht.

Radiologische Bilder: das DICOM-Format

Regel zum Merken

Bei Sprechstunden, in denen der Facharzt die Bilder beurteilen muss, sind die radiologischen Bilder im DICOM-Format hochzuladen. Ein Foto des Films, ein Screenshot oder ein PDF mit gedruckten Bildern genügen nicht. Für Radiologie und Neurochirurgie ist DICOM Pflicht.

DICOM ist der Standard, mit dem alle radiologischen Geräte die Bilder speichern. Es ist kein normales Foto: Es enthält die ganze Untersuchung — alle aufgenommenen Bilder, die echten, vom Gerät gemessenen Zahlenwerte und die technischen Daten. Erst das erlaubt dem Facharzt, den Kontrast für ein Detail anzupassen, einen Befund genau zu messen und das Bild in anderen Ebenen zu rekonstruieren. Ein Foto des Films enthält dagegen nur wenige von anderen ausgewählte, flache und im Kontrast festgelegte Bilder: der Unterschied zwischen dem Foto zweier Seiten und dem ganzen Buch.

Laden Sie immer auch den schriftlichen Bericht hoch

DICOM enthält die Bilder, nicht den Text des Radiologen. Laden Sie mit den DICOM-Dateien auch den Arztbericht als PDF hoch (oder abfotografiert, wenn Sie ihn nur auf Papier haben).

Wo Sie die DICOM-Dateien finden	Was zu tun ist
CD oder DVD mit dem Bericht	Der häufigste Fall: Die Bilder sind schon darauf. Hat der Computer kein Laufwerk, fragen Sie die Datei beim Radiologiezentrum an.
Online-Portal des Zentrums oder Krankenhauses	Suchen Sie «Bilder herunterladen», «DICOM-Download» oder «vollständige Studie» — nicht nur «Bericht herunterladen», das gibt nur das Text-PDF.
Ich habe nichts mehr	Bitten Sie die Einrichtung um «eine Kopie der Bilder im DICOM-Format»: Sie werden jahrelang aufbewahrt und oft per Link erneut herausgegeben. Tun Sie das einige Tage vorher.

So erkennen Sie die richtigen Dateien. Wenn Sie die CD oder den heruntergeladenen Ordner öffnen, finden Sie keine vertrauten Namen. DICOM-Dateien sind ein Ordner DICOM oder IMAGES, die .dcm-Dateien, die Dateien ohne Endung wie IM000001 und DICOMDIR, das Verzeichnis der Untersuchung. Nicht gebraucht werden .exe-Dateien, autorun.inf und die Ordner Viewer oder Software: das Anzeigeprogramm des Herstellers.

So bereiten Sie sie vor. Eine DICOM-Untersuchung besteht aus Hunderten Dateien und ist viel größer als ein Bericht: Sie wird vom Computer aus in einer einzigen komprimierten Datei hochgeladen. Wenn Sie nicht erkennen, welche Dateien die richtigen sind, komprimieren Sie den ganzen Inhalt der CD in eine ZIP-Datei: Wir finden die nützlichen Bilder. Das Hochladen dauert einige Minuten: Schließen Sie die Seite nicht und warten die Bestätigung ab.

1

Kopieren

Kopieren Sie den Ordner der Untersuchung von der CD auf den Desktop des Computers.

2

Komprimieren

Windows: Rechtsklick auf den Ordner → «Senden an» → «ZIP-komprimierter Ordner» (Windows 11: «Als ZIP-Datei komprimieren»). Mac: Rechtsklick → «Komprimieren».

3

Hochladen

Drücken Sie auf der Seite der Sprechstunde «Dokumente hinzufügen» und wählen die .zip-Datei. Am Handy lässt sich kein Ordner wählen: Dafür braucht es den Computer.

7 Wie Sie die Dokumente hochladen

Das Hochladen erfolgt auf der Seite der Sprechstunde, im Bereich **Dokumente teilen**. Die Schritte erscheinen einer nach dem anderen, sobald der vorige fertig ist.

1

Dokument beschreiben

Schreiben Sie in wenigen Worten, worum es geht, bis zu 64 Zeichen. Das liest der Facharzt in der Liste: «MRT Lendenwirbelsäule März 2026» hilft, «Dokument» nicht.

2

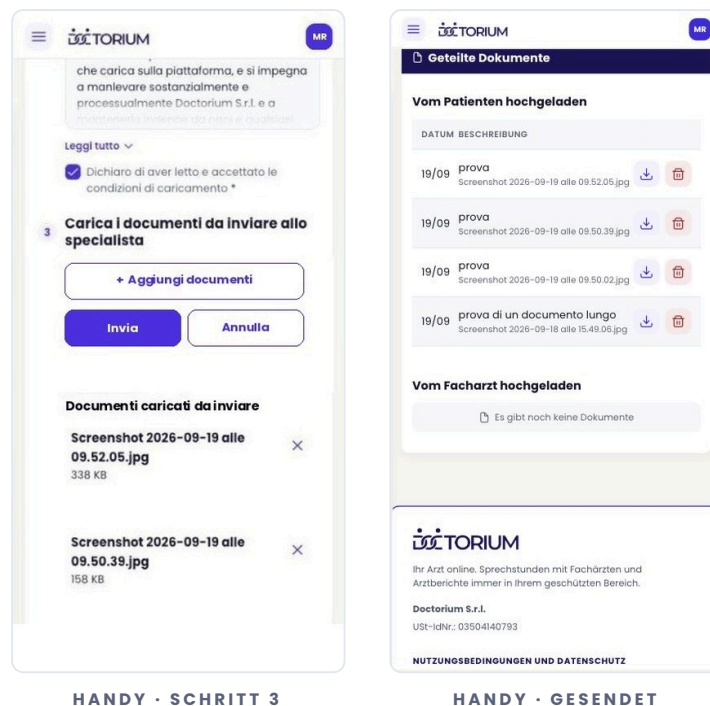
Bedingungen akzeptieren

Setzen Sie das Häkchen bei den Bedingungen zum Hochladen. Den vollen Text lesen Sie mit «Mehr lesen».

3

Hinzufügen und senden

Drücken Sie **Dokumente hinzufügen** und wählen Dateien in den Formaten aus **Kapitel 5**: Sie erscheinen in der Liste «Hochgeladene Dokumente, noch zu senden». Prüfen Sie sie und drücken **Senden**. Am Computer können Sie sie auch in das gestrichelte Feld ziehen.



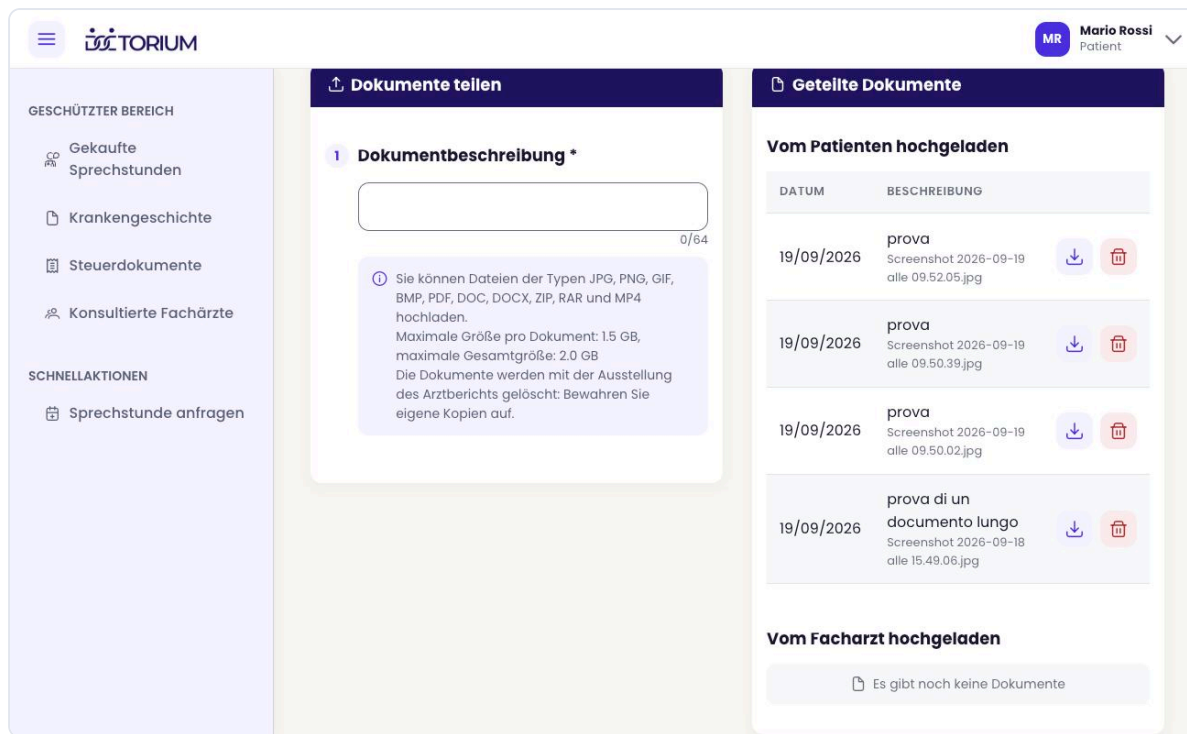
Am Handy: die gewählten Dateien, bereit für «Senden», und der Bereich «Geteilte Dokumente» mit den beim Facharzt angekommenen Dokumenten.

Solange Sie nicht «Senden» drücken, ist nichts angekommen

Die gewählten Dateien bleiben auf Ihrem Gerät: Schließen Sie die Seite vor dem Senden, sind sie verloren. Warten Sie nach «Senden» den Abschluss ab und prüfen, dass jedes Dokument unter **Geteilte Dokumente** bei «Vom Patienten hochgeladen» erscheint.

Nach dem Senden

Unter **Geteilte Dokumente** hat jedes Dokument Datum, Beschreibung und zwei Schaltflächen: eine zum Herunterladen und den Papierkorb zum Löschen. Haben Sie die falsche Datei hochgeladen, löschen Sie sie (Sie werden mit dem Dateinamen um Bestätigung gebeten) und laden eine andere hoch. Dokumente können Sie bis zum Beginn der Sprechstunde hinzufügen, und auch danach, wenn der Facharzt den Chat wieder öffnet. Unter «Vom Facharzt hochgeladen» steht, was er vor der Sprechstunde mit Ihnen teilt.



COMPUTER

Am Computer: «Dokumente teilen» links und «Geteilte Dokumente» rechts, mit Formaten, Grenzen und dem Hinweis zu den Kopien.

Die Dokumente, die Sie hochladen, sind Gesundheitsdaten: Sie sehen nur Sie und der Facharzt, der die Sprechstunde durchführt, und sie dienen ihm dafür. Dem Arztbericht werden sie nicht beigelegt. Bewahren Sie immer eine eigene Kopie auf: Mit Ausstellung des Arztberichts werden die hochgeladenen Dokumente von der Plattform gelöscht. Laden Sie sie immer über die Plattform hoch, nicht über WhatsApp oder private E-Mails. Haben Sie für eine andere Person gekauft, müssen Sie zum Teilen ihrer Dokumente berechtigt sein.

8 Der Tag der Sprechstunde: das Videogespräch

1 Einige Minuten vorher

Öffnen Sie die Seite der Sprechstunde am Handy oder Computer, den Sie nutzen werden. Setzen Sie sich an einen ruhigen, hellen Ort, mit geladenem Handy und guter Verbindung. Halten Sie die Dokumente, über die Sie sprechen wollen, und Ihre Fragen bereit.

2 Zur Uhrzeit: «Sprechstunde starten» drücken

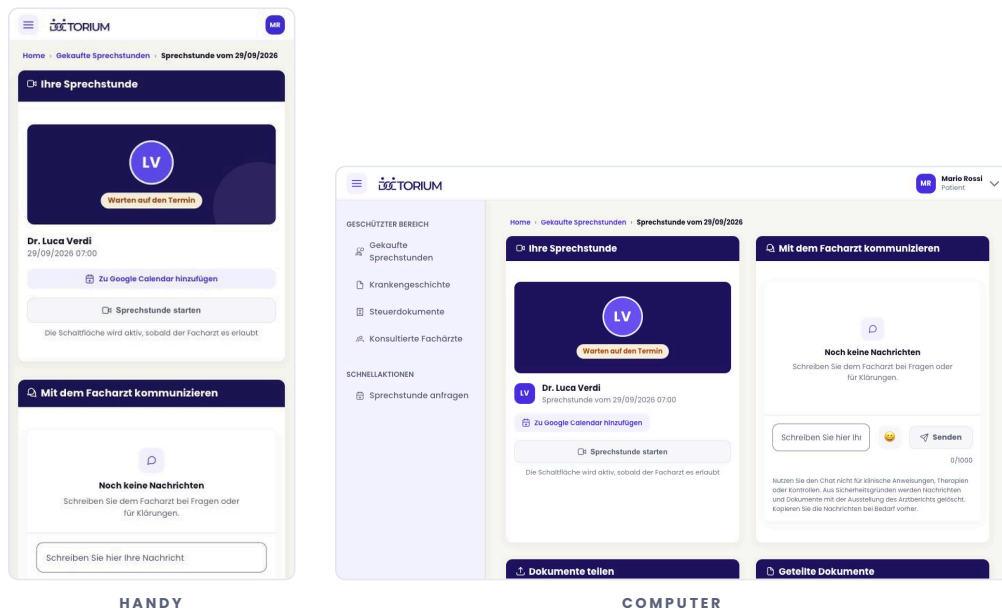
Die Schaltfläche wird aktiv, wenn der Facharzt die Sprechstunde öffnet: Die Seite aktualisiert sich selbst, Sie halten sie nur offen. Der Status wechselt von «Warten auf den Termin» zu «Warten auf den Facharzt», dann wird die Schaltfläche violett. Drücken Sie sie: Das Videogespräch beginnt auf derselben Seite, ohne Download.

3 Kamera und Mikrofon zulassen

Beim ersten Start fragt das Handy oder der Browser nach Kamera und Mikrofon: Antworten Sie «Zulassen». Haben Sie versehentlich abgelehnt, laden Sie die Seite neu und drücken erneut «Sprechstunde starten»; am Handy aktivieren Sie die Berechtigung in den Browser-Einstellungen. Manche Browser fragen nicht jedes Mal nach der Berechtigung: Haben Sie sie einmal gegeben, beginnt das Videogespräch, ohne nachzufragen. Haben Sie die Berechtigung jedoch einmal verweigert, kann es beim Ton oder beim Bild Probleme geben: Prüfen Sie die Browser-Einstellungen vor dem Termin.

4 Während der Sprechstunde

Mit den Schaltflächen unten schalten Sie Kamera oder Mikrofon aus, aber der Facharzt setzt die Sprechstunde bei ausgeschalteter Kamera vielleicht nicht fort: Die Untersuchung ist auch visuell. Mit «Vollbild» vergrößern Sie das Video; Chat und Dokumentbereiche bleiben darunter auf derselben Seite. Führen Sie die Sprechstunde an einem ungestörten Ort, an dem niemand sonst mithören oder zusehen kann, und machen Sie keine Ton-, Video- oder Bildschirmaufnahmen: Ohne die schriftliche Zustimmung des Facharztes ist das nicht erlaubt.



Die Seite der Sprechstunde: «Sprechstunde starten» wird zur Uhrzeit der Sprechstunde aktiv, wenn der Facharzt öffnet.

Wenn ...	Dann
Zur Uhrzeit ist die Schaltfläche noch inaktiv	Der Facharzt hat noch nicht geöffnet: Warten Sie mit offener Seite, sie aktualisiert sich selbst. Dauert es mehr als zehn Minuten, schreiben Sie dem Support auf WhatsApp mit Tag und Uhrzeit.
Ich sehe oder höre den Facharzt nicht	Prüfen Sie die Berechtigung für Kamera und Mikrofon und dass keine andere App sie nutzt; erhöhen Sie die Lautstärke. Genügt das nicht, Seite neu laden und wieder eintreten.
Die Verbindung ist abgebrochen	Öffnen Sie die Seite der Sprechstunde erneut und drücken nochmals Sprechstunde starten , um ins Gespräch zurückzukehren.
Ich habe die Seite versehentlich geschlossen	Öffnen Sie sie über die Startseite («Zur Sprechstunde») und drücken erneut «Sprechstunde starten».
Ich muss im letzten Moment verschieben	Schreiben Sie dem Support auf WhatsApp: Ist der Facharzt schon verbunden, kann er mit Ihnen klären, wie es weitergeht.

Nach der Sprechstunde: Arztbericht, Anhänge und Rechnungen

Sobald der Facharzt den Arztbericht ausstellt, kommt eine E-Mail, und die Sprechstunde geht in den Status **Geschlossen**: Auf ihrer Seite erscheinen die Dokumente zum Herunterladen. Meist binnen ein bis zwei Tagen.

1 Bewerten Sie Ihre Erfahrung

Wenn Sie die geschlossene Sprechstunde zum ersten Mal öffnen, erscheint davor ein Fenster mit der Bitte um eine Bewertung: die Sterne und ein Feld für einen Kommentar. Nach einigen Sekunden erscheint ein X zum Schließen, wenn Sie nicht antworten möchten. Die Bewertungen helfen uns, die Fachärzte der Plattform auszuwählen und weiterzuentwickeln.

2 Öffnen Sie die geschlossene Sprechstunde

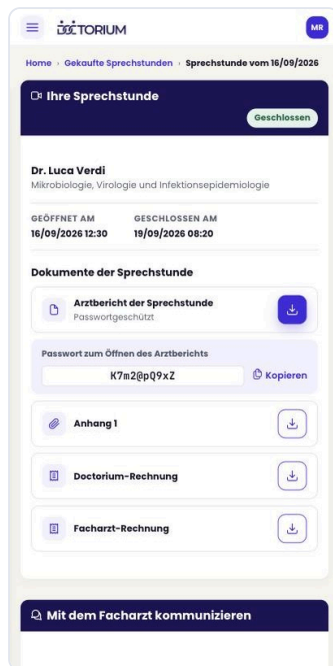
Öffnen Sie die Sprechstunde über die Startseite oder **Gekaufte Sprechstunden** (die Zeile mit Status «Geschlossen»). In der Leiste oben stehen die Daten **Eröffnet am** und **Geschlossen am**.

3 Laden Sie den Arztbericht mit dem Passwort herunter

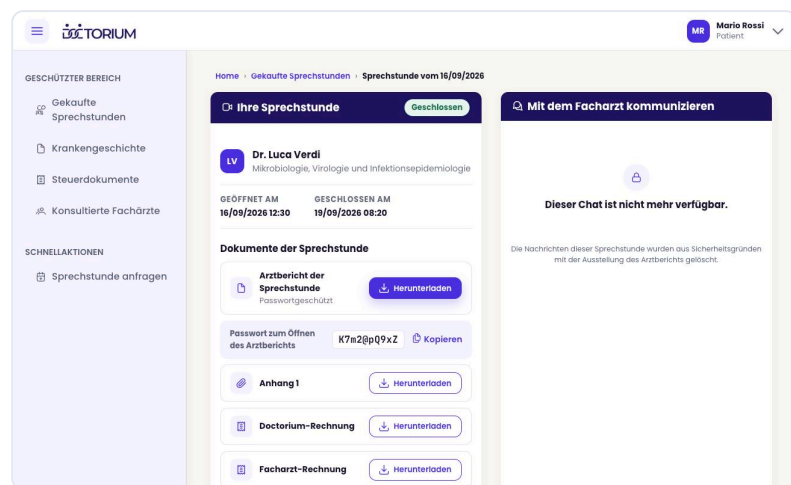
Unter **Dokumente der Sprechstunde** steht zuerst der **Arztbericht der Sprechstunde**, ein passwortgeschütztes PDF. Das Passwort steht direkt darunter: **Kopieren** drücken, dann **Herunterladen**, und einfügen, wenn das PDF danach fragt. Das Passwort bleibt auf der Seite der Sprechstunde, solange der Arztbericht da ist; nach der Löschung bewahren wir es auf, und wenn Sie es zum Öffnen Ihrer heruntergeladenen Kopie brauchen, fragen Sie den Support.

4 Laden Sie Anhänge und Rechnungen herunter

Unter dem Arztbericht finden Sie die etwaigen **Anhänge** des Facharztes und die beiden Rechnungen, **Doctorium-Rechnung** und **Facharzt-Rechnung**. Am Handy hat jede Zeile die runde Schaltfläche zum Herunterladen, am Computer «Herunterladen».



HANDY



COMPUTER

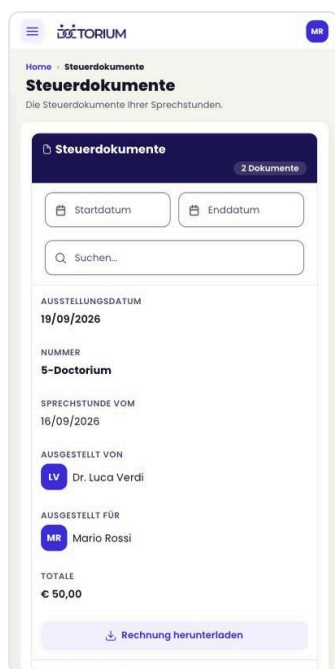
Die geschlossene Sprechstunde: der Arztbericht mit dem Passwort, der Anhang und die Rechnungen.

Sie haben sechs Monate, um den Arztbericht herunterzuladen

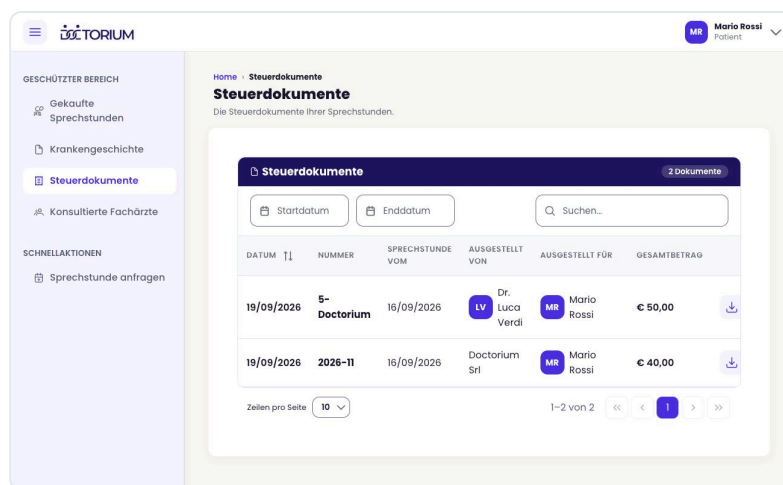
Arztbericht und Anhänge bleiben **sechs Monate** ab dem Datum des Arztberichts in Ihrem geschützten Bereich, danach werden sie endgültig gelöscht und sind nicht mehr wiederherstellbar: Laden Sie sie herunter und bewahren Sie sie auf Ihrem Gerät auf, sobald sie da sind. Auf der Seite der Sprechstunde steht das genaue Datum der Löschung. Die Rechnungen nicht: Sie bleiben unter «Steuerdokumente» und werden nicht gelöscht.

5 Finden Sie die Rechnungen unter «Steuerdokumente»

Die Rechnungen aller Sprechstunden sind auf der Seite **Steuerdokumente** im Menü gesammelt, mit Datum, Nummer, der zugehörigen Sprechstunde, dem Ausstellenden und dem Betrag. Sie können nach Datum filtern oder suchen. Sie erhalten zwei Rechnungen: eine für die Leistung des Facharztes und eine für den Service von Doctorium. Von den beiden ist es die **Facharzt-Rechnung**, die Sie bei den Gesundheitskosten steuerlich absetzen können: Die Doctorium-Rechnung betrifft den Service, nicht die medizinische Leistung.



HANDY



COMPUTER

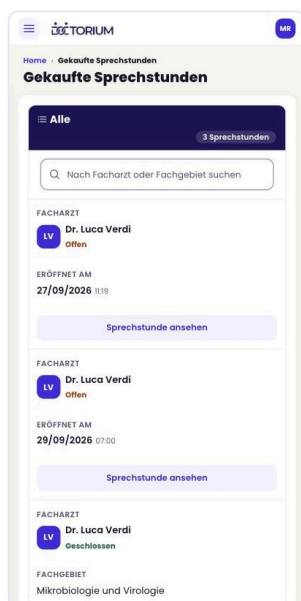
Steuerdokumente: alle Rechnungen auf einer Seite.

Wenn Sie den Facharzt noch brauchen

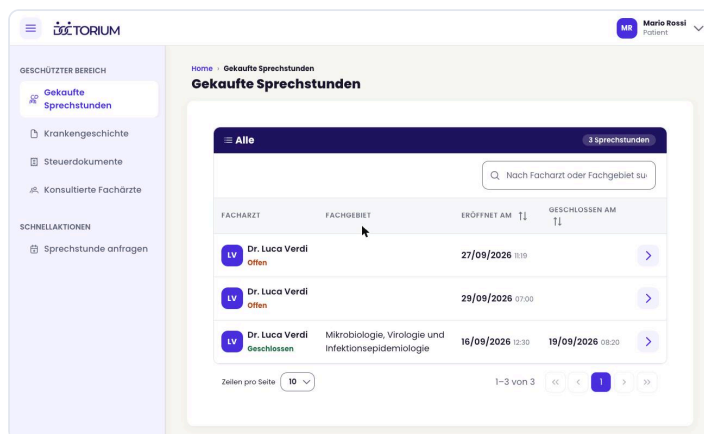
Mit dem Arztbericht schließt der Chat, und die geteilten Dokumente werden gelöscht. Bleibt aber ein Zweifel, oder merken Sie, dass Sie etwas nicht gesagt haben, braucht es keine neue Sprechstunde: Schreiben Sie an den Support, der den Facharzt kontaktiert. Der Facharzt kann den Chat 7 Tage wieder öffnen: Sie finden ihn auf der Seite der Sprechstunde, mit der Frist unter dem Titel, und können ihm in dieser Zeit schreiben und wieder Dokumente hochladen. Ergänzt der Facharzt den Arztbericht, wird dieser mit dem neuen Teil neu ausgestellt: Sie laden ihn von derselben Seite gleich herunter. Braucht es dagegen wirklich eine neue Sprechstunde, haben Sie Anspruch auf einen Rabatt: bis zu 15 % binnen sieben Tagen nach der vorigen Sprechstunde, danach bis zu 10 %. Der Rabatt kommt als Gutschein: Fordern Sie ihn am Ende der Sprechstunde oder beim Kauf der neuen beim Support an. Er wird nicht automatisch gewährt, Sie müssen danach fragen. Und hält der Facharzt eine Kontrolle für nötig, kann er sie kostenlos durchführen.

10 Die weiteren Seiten des geschützten Bereichs

Seite	Wozu sie dient
Gekaufte Sprechstunden	Die Liste all Ihrer Sprechstunden, mit Facharzt, Fachgebiet, den Daten der Eröffnung und Schließung und dem Status («Offen» in Bernstein, «Geschlossen» in Grün). Aus jeder Zeile öffnen Sie die Seite der Sprechstunde, und Sie können nach Facharzt suchen.
Konsultierte Fachärzte	Die Fachärzte, mit denen Sie mindestens eine Sprechstunde hatten, mit dem Fachgebiet und dem Datum der letzten durchgeführten Sprechstunde. Mit «Profil ansehen» öffnen Sie ihre Seite auf der Doctorium-Website, für eine neue Sprechstunde.
Krankengeschichte	Die von den Fachärzten während der Sprechstunden erfassten Gesundheitsinformationen: Beschreibung, Medikamente, Allergien, Vorgeschichte und aktuelle Anamnese, die Organsysteme. Der Facharzt füllt sie Punkt für Punkt aus, mit dem Datum und seinem Namen; Sie lesen sie jederzeit. Es ist Ihre Krankengeschichte bei Doctorium, und jeder weitere Facharzt sieht sie. Auch diese Einträge bleiben sechs Monate: Jeder Eintrag wird sechs Monate, nachdem er geschrieben wurde, gelöscht.
Steuerdokumente	Alle Rechnungen Ihrer Sprechstunden, zum Herunterladen (Kapitel 9).
Sprechstunde anfragen	Führt Sie zur Doctorium-Website, um einen Facharzt zu wählen und eine neue Sprechstunde zu kaufen. Auf der Startseite heißt derselbe Link «Mit einem Facharzt sprechen», im Bereich «Mein Doctorium»: Beide führen zum selben Ort.
Ihre Daten	Über den Kreis mit Ihren Initialen: Personendaten, Mobiltelefon und Rechnungsdaten. Halten Sie sie aktuell: Das Mobiltelefon dient den Anmeldecodes, die Rechnungsdaten den Rechnungen.
Einwilligungen ändern	Die beiden freiwilligen Einwilligungen aus der Registrierung: Sie können sie jederzeit ändern.
Datenschutz der Sprechstunde	Hier entscheiden Sie, ob der Facharzt während der Sprechstunde Ihre früheren Sprechstunden sehen darf. Ist es aktiv, gilt der Zugriff nur während der Sprechstunde: Nach Ausstellung des Arztberichts sieht er sie nicht mehr. Die Krankengeschichte dagegen sieht er immer.
Sprache · Support · Abmelden	Die Sprache des geschützten Bereichs, die Kontakte des Supports, das Abmelden.



HANDY · SPRECHSTUNDEN



COMPUTER · SPRECHSTUNDEN

Gekaufte Sprechstunden: Am Handy werden die Zeilen zu Karten, mit den Bezeichnungen über den Werten; am Computer die Tabelle, mit dem Pfeil am Zeilenende.

DOCTORIUM

MR

Mario Rossi

Patient

GESCHÜTZTER BEREICH

Gekaufte Sprechstunden

Krankengeschichte

Steuerdokumente

Konsultierte Fachärzte

SCHNELLAKTIONEN

Sprechstunde anfragen

Home

Konsultierte Fachärzte

Konsultierte Fachärzte

Die Fachärzte, bei denen Sie eine Sprechstunde hatten. Öffnen Sie das Profil, um es erneut anzusehen oder eine neue Sprechstunde anzufragen.

Konsultierte Fachärzte

1 Facharzt

FACHARZT	FACHGEBIET	LETZTE SPRECHSTUNDE
LV Dr. Luca Verdi 3 Sprechstunden	Mikrobiologie, Virologie und Infektionsepidemiologie	29/09/2026 07:00 Profil ansehen

Zeilen pro Seite 10

1-1 von 1 << < 1 > >>

DOCTORIUM

Ihr Arzt online. Sprechstunden mit Fachärzten und Arztberichte immer in Ihrem geschützten Bereich.

NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZ

Doctorium-Nutzungsbedingungen

Datenschutzerklärung

FOLGEN SIE UNS AUF

Brauchen Sie Hilfe?

COMPUTER · FACHÄRZTE

Konsultierte Fachärzte, mit dem Link zum Profil auf der Website.

Patientenleitfaden · Ihr geschützter Bereich bei Doctorium

79 / 101

11 Wenn etwas nicht funktioniert

Problem	Lösung
Ich erhalte den Code per SMS nicht	Warten Sie eine Minute und drücken «Neuen Code anfordern» (Kapitel 3). Prüfen Sie Empfang und Nummer; manchmal ist es nur der Verkehr in den internationalen Telefonnetzen, und die SMS kommt einige Minuten später. Bei neuer Nummer schreiben Sie an den Support.
Die Anmeldeseite erkennt meine E-Mail nicht	Verwenden Sie die Adresse, mit der Sie gekauft haben und an die die E-Mails von Doctorium gehen, und prüfen Sie sie auf Tippfehler, bei der Registrierung oder jetzt. Kam nie eine E-Mail von Doctorium, war die Adresse bei der Registrierung vielleicht falsch: Dann schreiben Sie an den Support.
«Sprechstunde starten» bleibt zur Uhrzeit inaktiv	Sie wird aktiv, wenn der Facharzt die Sprechstunde öffnet. Halten Sie die Seite offen; passiert nach zehn Minuten nichts, schreiben Sie dem Support auf WhatsApp.
Der Browser fragt nicht nach Kamera und Mikrophon, oder ich habe sie abgelehnt	Laden Sie die Seite neu. Prüfen Sie am Handy die Website-Berechtigungen in den Browser-Einstellungen: bei Safari unter Einstellungen → Safari → Kamera und Mikrophon; bei Chrome, Edge und Firefox auf das Schloss neben der Adresse tippen und dann auf «Berechtigungen».
Das Videogespräch ist abgebrochen	Öffnen Sie die Seite der Sprechstunde erneut und drücken nochmals «Sprechstunde starten» (Kapitel 8).
Die Dokumente erscheinen nicht in der Liste	Sie haben «Senden» nicht gedrückt, oder das Hochladen ist noch nicht fertig: Wiederholen Sie die drei Schritte aus Kapitel 7 , warten die Bestätigung ab und laden die Seite neu.
Das Hochladen eines iPhone-Fotos klappt nicht	Das Foto ist im HEIC-Format: Wie es geht, steht in Kapitel 5 .
Das Hochladen einer radiologischen Untersuchung bricht ab	Fast immer ist es die Verbindung. Versuchen Sie es vom Computer und, wenn möglich, in einem schnelleren und stabileren Netz — per Kabel oder in einem guten WLAN, nicht über die Handydaten. Die Untersuchung ist in einer einzigen komprimierten Datei hochzuladen: Sie in mehrere Teile zu zerlegen funktioniert nicht.
Das Dokument wird abgelehnt	Prüfen Sie Format und Größe (Kapitel 5). Ist der Grund unklar, wenden Sie sich an den Kundenservice und nennen Art des Dokuments und angezeigte Meldung.
Das PDF, das ich hochladen will, verlangt ein Passwort	Öffnen Sie es mit Ihrem Passwort, dann «Drucken → Als PDF speichern» für eine Kopie ohne Schutz, und laden diese hoch.
Ich habe das falsche Dokument hochgeladen	Drücken Sie unter «Geteilte Dokumente» den Papierkorb in der Zeile: Sie werden mit dem Dateinamen um Bestätigung gebeten.
Ich finde den Arztbericht nicht	Sobald der Facharzt ihn ausstellt, kommt eine E-Mail. Sie finden ihn auf der Seite der Sprechstunde, Status «Geschlossen», unter «Dokumente der Sprechstunde» (Kapitel 9). Ist die Sprechstunde noch «Offen», hat der Facharzt ihn noch nicht ausgestellt.
Der Arztbericht verlangt ein Passwort	Es steht auf der Seite der Sprechstunde, unter dem Arztbericht: «Kopieren» drücken und einfügen. Ist der Arztbericht schon gelöscht, bewahren wir das Passwort auf: Fragen Sie den Support danach.
Ich habe die Rechnung nicht erhalten	Die Rechnungen erscheinen auf der Seite der geschlossenen Sprechstunde und unter «Steuerdokumente» (Kapitel 10), sobald der Arztbericht ausgestellt ist, und es kann bis zu zehn Tage dauern. Sind Ihre Rechnungsdaten unvollständig, ergänzen Sie sie unter «Ihre Daten» und schreiben an den Support.
Der Chat ist geschlossen und ich muss dem Facharzt etwas sagen	Nach dem Arztbericht schließt der Chat. Schreiben Sie an den Support, der den Facharzt kontaktiert: Er entscheidet, ob er ihn wieder öffnet oder eine neue Sprechstunde nötig ist.
Ich habe für die falsche Person oder mit falschen Daten gekauft	Schreiben Sie vor der Sprechstunde an den Support und nennen, was zu korrigieren ist: Arztbericht und Rechnung müssen die richtigen Daten tragen.
Ich möchte absagen oder verschieben	Zum Absagen drücken Sie auf der Seite der Sprechstunde den Papierkorb (Kapitel 4): Bis 48 Stunden vorher haben Sie Anspruch auf vollständige Rückerstattung, danach nicht mehr, und Sprechstunden innerhalb von 48 Stunden nach dem Kauf sind nicht erstattbar. Zum Verschieben schreiben Sie an den Kundenservice: Er kontaktiert den Facharzt und sucht, wenn dieser verfügbar ist, mit Ihnen einen neuen Termin.

Checkliste vor der Sprechstunde

- ☐ Zugang getestet: Ich kann mich per SMS anmelden
- ☐ Arztberichte früherer Facharztbesuche hochgeladen
- ☐ Berichte von Ultraschall, CT, MRT, EKG hochgeladen
- ☐ Medikamentenliste mit Dosierung hochgeladen
- ☐ Jedes Dokument geöffnet: alles lesbar, auch die kleinsten Zahlen
- ☐ Kopie der Dokumente auf meinem Gerät behalten
- ☐ Seite der Sprechstunde geöffnet und «Warten auf den Termin» oder «Warten auf den Facharzt» gesehen: zur vereinbarten Zeit wird daraus «Sprechstunde starten»
- ☐ Neueste Blutuntersuchungen hochgeladen
- ☐ Entlassungsbriefe und Operationsberichte hochgeladen
- ☐ Wenn der Facharzt die Bilder beurteilen muss: Ich habe die DICOM-Dateien und den schriftlichen Bericht hochgeladen
- ☐ Alle Dokumente, die ich hochgeladen habe, erscheinen unter «Geteilte Dokumente»
- ☐ Handy geladen, Verbindung stabil, und ich weiß, wo Kamera und Mikrofon zugelassen werden

Brauchen Sie Hilfe?

Unten auf jeder Seite des geschützten Bereichs finden Sie die Kontakte des Doctorium-Supports: E-Mail, Telefon und WhatsApp. Für ein Problem am Tag der Sprechstunde nutzen Sie WhatsApp und nennen Tag und Uhrzeit: Das ist der schnellste Weg. Für Dokumente schreiben Sie vor der Sprechstunde und nennen Art des Dokuments und die angezeigte Meldung: Meist löst sich das in wenigen Minuten.

Tu área reservada, paso a paso

Cómo comprar una consulta, cómo entrar, cómo prepararte con los documentos adecuados, cómo conectarte con el especialista y cómo descargar el informe médico y las facturas. Las pantallas son las de la plataforma, desde el móvil y desde el ordenador; los nombres son de ejemplo.

Índice

Cada capítulo empieza en una página nueva: puedes imprimir solo lo que necesites. En el PDF los títulos de aquí abajo y los enlaces capítulo N del texto son clicables: te llevan directamente a la página.

1	Antes de empezar	84
	Qué necesitas y cómo funciona una consulta.	
2	Cómo comprar una consulta	85
	Los tres pasos: datos, pago, facturación. Código de descuento, otra persona, cancelación.	
3	Cómo entrar en el área reservada	87
	Correo electrónico y código por SMS. Los dos menús desde el móvil.	
4	La página de la consulta, antes de la hora	89
	Dónde encontrarla, el estado, el chat con el especialista, el calendario.	
5	Qué documentos subir	91
	Qué necesita el especialista y en qué formato.	
6	Cómo preparar los documentos	92
	Informes en papel, fotografías, imágenes radiológicas (DICOM).	
7	Cómo subir los documentos	93
	Los tres pasos de «Compartir documentos», la lista, la eliminación.	
8	El día de la consulta: la videollamada	95
	«Iniciar la consulta», los permisos, qué hacer si algo va mal.	
9	Después de la consulta: informe, adjuntos y facturas	96
	La valoración, la consulta cerrada, la contraseña del informe, los documentos fiscales, el chat reabierto.	
10	Las otras páginas del área reservada	98
	Consultas, especialistas, historial médico, tus datos, consentimientos y privacidad.	
11	Si algo no funciona	100
	Los problemas más comunes y cómo resolverlos, desde el acceso al informe médico.	

Una consulta de Doctorium es una videollamada con un especialista. Se desarrolla dentro de tu área reservada: la misma página en la que puedes escribirle antes, enviarle los documentos y, después, descargar el informe médico. Funciona desde el móvil y desde el ordenador, directamente desde el navegador, sin instalar nada. El servicio es para quien está en Italia en el momento de la consulta: no hace falta ser residente, basta con estar aquí.

Qué necesitas

Siempre

- Un móvil o un ordenador con un navegador actualizado (Safari, Chrome, Edge o Firefox) y una conexión estable.
- Tu dirección de correo electrónico, que es también tu nombre de usuario.
- Tu móvil: en cada acceso recibes un código por SMS, y no hay ninguna contraseña que recordar.
- Cámara y micrófono que funcionen: los del móvil sirven perfectamente.

Para la consulta

- El código fiscal italiano (codice fiscale) o tu tax ID, si no resides en Italia: sirve para el informe médico y para la factura.
- Los documentos que puedan ser útiles al especialista: informes médicos, pruebas, la lista de los medicamentos. En el [capítulo 5](#) encuentras qué subir, en el [capítulo 6](#) cómo prepararlos.
- Si la consulta es para otra persona, por ejemplo un hijo o un padre, necesitas sus datos y estar facultado para compartir sus documentos.

Cómo funciona, en resumen

1

Compras

Desde la web eliges el especialista, el día y la hora; pagas con tarjeta o PayPal y completas los datos para la factura y el informe médico.

2

Te preparas

En la página de la consulta escribes al especialista, si tienes dudas, y subes los documentos con calma en los días previos.

3

Te conectas

A la hora de la consulta pulsas «Iniciar la consulta»: la videollamada empieza en la misma página.

1

Recibes el informe médico

Cuando el especialista lo emite te llega un correo; en la página de la consulta encuentras el informe, los adjuntos y las facturas para descargar.

2

Si hace falta, continúas

Si necesitas una aclaración, el especialista puede reabrir el chat durante 7 días y ampliar el informe: lo vuelves a encontrar todo en la misma página.

3

¿Desde el móvil o desde el ordenador?

Las páginas y los botones son los mismos. Desde el móvil las fichas quedan una debajo de otra y el menú se abre con el botón ≡ arriba a la izquierda. En esta guía las pantallas del móvil van primero.

2 Cómo comprar una consulta

Se parte de la web de Doctorium: eliges el especialista, el día y la hora, y desde ahí entras en la compra. Son tres pasos, que ves siempre en la parte superior de la página: **Datos, Pago, Facturación**. Mientras completas la compra mantenemos la franja horaria para ti, pero no indefinidamente: tienes **veinte minutos** para terminar el pago; después vuelve a quedar libre para todos.

Si el especialista no tiene horas libres

Puedes pedir una cita incluso cuando en el calendario no hay ninguna franja horaria disponible: envías la solicitud y atención al cliente contacta con el especialista para que abra una hora para ti. Después te llega un enlace y la compra continúa exactamente como aquí abajo, en la franja recién creada.

1 Datos: tu correo electrónico y, la primera vez, el registro

En la ficha **Resumen** de la compra compruebas el especialista, la hora y el importe. Debajo, en **Tus datos**, escribes tu dirección de correo electrónico y pulsas «Continuar». Si es la primera vez, regístrate rellenando nombre, apellidos, móvil y fecha de nacimiento, acepta las Condiciones de servicio y la Política de privacidad (puedes leerlas por completo con «Leer más») y pulsa «Regístrate y continúa».

1 Datos — 2 Pago — 3 Facturación

☒ **Resumen de la compra**

Dr. Luca Verdi
Microbiología y parasitología · De 15:15 a 15:45 del 04/10/2026
Importe de la consulta: **€ 100,00**

⌚ Mantenemos la franja horaria para ti mientras completas la compra.

Tus datos

Correo electrónico *

Tu correo electrónico

Continuar

CONDICIONES QUE DEBES ACEPTAR

Condiciones del servicio de Doctorium, Información y consentimiento informado a la telemedicina Obligatorio

[English] CONDIZIONI DI SERVIZIO DOCTORIUMMe presenti. Condizioni disciplinano l'uso del servizio DOCTORIUM fornito dalla società DOCTORIUM SRL (da qui in avanti "la società").

[Leer más](#)

☐ Declaro haber leído y aceptado las Condiciones del servicio, la información y el consentimiento informado para la consulta online.

Lee y acepta la política de privacidad (RGPD) Obligatorio

Privacy Policy

Last updated: April 27, 2024

SCOPE OF APPLICATION

[Leer más](#)

☐ Consiento el tratamiento de mis datos pertenecientes a las categorías especiales previstas en el art. 9 del RGPD, para las finalidades indicadas en la política de privacidad, incluidos los servicios de telemedicina y la gestión de documentos clínicos, siendo consciente de que sin consentimiento no se prestarán.

Regístrate y continúa

PASO 1 · DATOS

PASO 1 · PRIMER REGISTRO

El paso 1: el resumen con el correo electrónico y, en el primer registro, las dos condiciones que debes aceptar antes de «Regístrate y continúa».

2 Pago: tarjeta o PayPal

Introduce los datos de la tarjeta (número, caducidad, CVC) y pulsa «Pagar con tarjeta», o elige PayPal. Si prefieres la transferencia bancaria inmediata, pídelo a atención al cliente: te envía el enlace de pago. Si tienes un código de descuento, escríbelo en la ficha «¿Tienes un código de descuento?» y pulsa «Validar» antes de pagar: el importe se actualiza solo. Al final de la ficha encuentras también la regla de la cancelación.

1 Dati — 2 Pagamento — 3 Fatturazione

☒ **Riepilogo dell'acquisto**

Dr. Luca Verdi
Microbiologia e Parasitologia · Dal 15:15 alle 15:45 del 04/10/2026
Importo consulto: **€ 100,00**

Hai un codice sconto?

Codice sconto

CODICE10 ☒ Convalida

Metodo di pagamento

Paga con carta

Numero carta

1234 1234 1234 1234

scadenza CVC

MM / AA. 123

Paga € 100,00 con carta

☒ Pagamento sicuro e citogratuito oppure pago con PayPal

PayPal

Puoi dividere il consulto fino a 72 ore prima e ricevere il rimborso completo. [Condizioni di servizio](#)

PASO 2 · PAGO

El paso 2: el código de descuento, la tarjeta o PayPal, y al final la línea sobre la cancelación.

3 Facturación: los datos para el informe médico y la factura

Después del pago, una página de confirmación te lleva a los **datos de facturación**: el código fiscal, la dirección y si estás inscrito en el Servicio Sanitario Nacional **italiano** (Servizio Sanitario Nazionale). Sirven para el informe médico y para los documentos fiscales. Dos cosas que hacer aquí, si te afectan: si **no tienes código fiscal italiano, o lo tienes pero no estás inscrito en el Servicio Sanitario Nacional italiano**, marca la casilla correspondiente. El tax ID no se escribe ahí: lo indicas más abajo, en los datos de facturación. Si la consulta es **para otra persona**, este es el momento de indicarlo, eligiendo «Para otra persona» e introduciendo los datos del paciente. Cuando hayas terminado pulsa «Confirmar e ir a la consulta».

Hecho

La consulta está comprada: la encuentras enseguida en tu área reservada, en el inicio y en **Consultas compradas**.

Los casos particulares

Caso	Qué hacer
La consulta es para otra persona	En los datos de facturación elige Para otra persona e introduce el nombre, los apellidos y el código fiscal del paciente (la fecha de nacimiento solo se te pide si no tiene código fiscal). Después confirma la declaración con la que declaras estar facultado para solicitar la consulta y para compartir sus documentos. La factura sigue a tu nombre.
No tengo código fiscal italiano, o no estoy inscrito en el Servizio Sanitario Nazionale italiano	Basta con que se cumpla una de las dos: marca la casilla «no estoy inscrito en el Servizio Sanitario Nazionale o no tengo código fiscal italiano». Vale para quien está en Italia por un tiempo y tiene el servicio sanitario de su país, y vale también para el italiano que vive en el extranjero: el código fiscal lo sigue teniendo, la inscripción en el Servizio Sanitario Nazionale italiano no. Tu identificador fiscal (tax ID) y el Estado los escribes más abajo, en la dirección de facturación.
Tengo un código de descuento	Hay que introducirlo y validarlo en el paso Pago, antes de pagar.
Quiero pagar por transferencia	Pídelo a atención al cliente antes de pagar: te envía un enlace para la transferencia bancaria inmediata. En ese caso, un posible reembolso no es automático: llega al mismo IBAN en un plazo de treinta días.
Me he equivocado de correo electrónico	El correo electrónico es tu nombre de usuario. Si te das cuenta antes de pagar, vuelve atrás y corrígelo; si te das cuenta después, escribe a la asistencia.
Quiero cancelar	Puedes hacerlo tú mismo: en la página de la consulta hay una pequeña papelera que elimina la consulta. Hasta 48 horas antes recibes el reembolso completo; pasado ese plazo la cita ya no se puede anular y el importe no se devuelve. Las consultas fijadas dentro de las 48 horas siguientes a la compra no se pueden anular ni reembolsar. Las condiciones completas están en las Condiciones de servicio.
Quiero cambiar la hora	Escribe a atención al cliente: contactan con el especialista y, si está disponible, buscan una franja horaria que os venga bien a los dos. El cambio no es automático: depende de la disponibilidad del especialista.

3 Cómo entrar en el área reservada

No hay contraseña: entras con tu correo electrónico y con un código de seis dígitos que te llega por SMS al móvil indicado en el registro.

1 Escribe tu correo electrónico

Abre la página de acceso de Doctorium (desde la web, o desde el enlace que encuentras en los correos de Doctorium). En la ficha **Entra en Doctorium** escribe tu dirección y pulsa «Continuar».

2 Introduce el código recibido por SMS

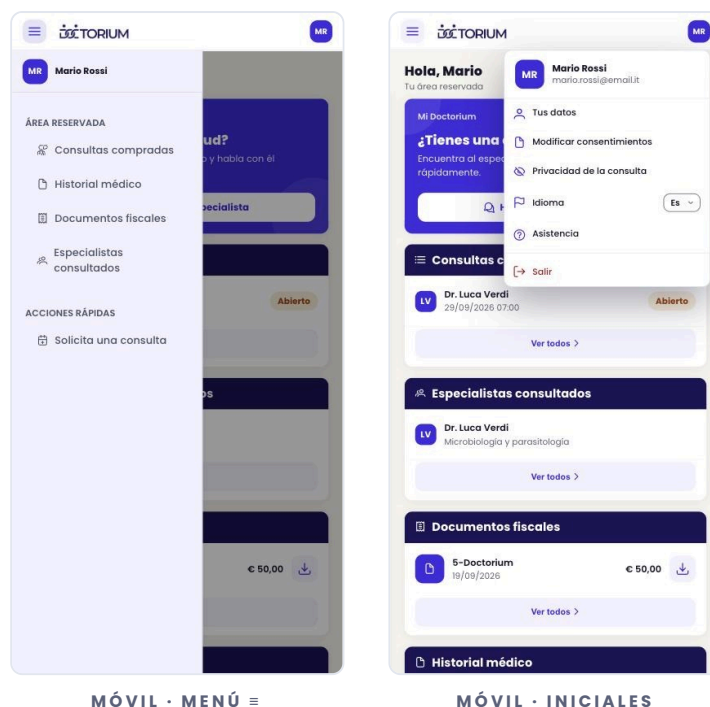
Al móvil te llega un SMS con un código de seis dígitos. Escríbelo en las seis casillas y pulsa «Acceder» (o Intro en el teclado). Si el código no llega, después de un minuto puedes pulsar «Solicitar un nuevo código». El código vale diez minutos: pasados esos ya no funciona y tienes que pedir otro.

The image displays two mobile app interfaces for Doctorium. The left interface, labeled 'MÓVIL · CORREO', is titled 'Entra en Doctorium' and 'Tu médico online'. It features a text input field for 'Dirección de correo electrónico' with the placeholder 'nome@email.it' and a 'Continuar' button. Below this is a link '¿No tienes una cuenta?' and a 'Crear una cuenta' button. The right interface, labeled 'MÓVIL · CÓDIGO', is titled 'Entra in Doctorium' and 'Il tuo Dottore online'. It features a text input field for 'Indirizzo e-mail' with the placeholder 'mario.rossi@email.it'. Below this is a section 'Codice ricevuto via SMS' with the instruction 'Inserisci il codice a sei cifre inviato via SMS al numero +39 *****52' and six digit input boxes. An 'Accedi' button is at the bottom.

El acceso desde el móvil, en dos pantallas: primero el correo, después el código de seis dígitos. Desde el ordenador la pantalla es la misma, a la derecha de la franja violeta.

3 Oriéntate: los dos menús

Desde el móvil el botón ≡ arriba a la izquierda abre las secciones del área reservada: **Consultas compradas**, **Historial médico**, **Documentos fiscales**, **Especialistas consultados** y **Solicita una consulta**. El círculo con tus iniciales, arriba a la derecha, abre en cambio tu perfil: **Tus datos**, **Modificar consentimientos**, **Privacidad de la consulta**, el idioma, la asistencia y **Salir**. Desde el ordenador las secciones están siempre visibles en la columna de la izquierda.



Los dos menús desde el móvil: las secciones a la izquierda, tu perfil a la derecha.

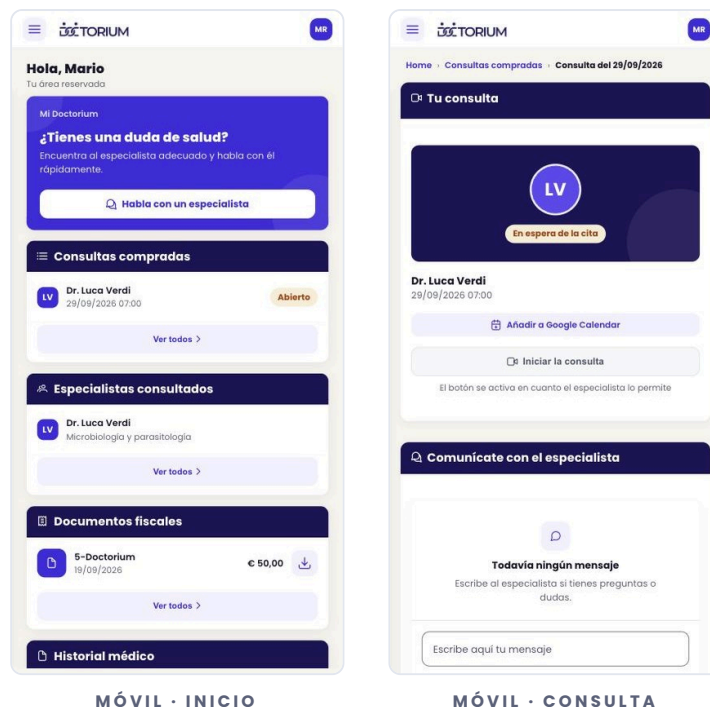
Si...	Entonces
El código no llega	Espera un minuto y pulsa «Solicitar un nuevo código». Comprueba que el móvil tenga cobertura y que el número sea el que diste en el registro. A veces el retraso depende del tráfico en las líneas telefónicas internacionales: el SMS llega, pero al cabo de unos minutos. Si has cambiado de número, escribe a la asistencia.
El código es rechazado	Usa el último SMS recibido y comprueba que no hayas invertido dos dígitos.
No recuerdo con qué correo me registré	Es aquel en el que recibes los correos de Doctorium, por ejemplo la confirmación de la compra. Si no lo encuentras, escribe a la asistencia.
Salgo y vuelvo a entrar	Cada vez necesitas un código nuevo: es normal, es lo que protege tu área reservada.

4 La página de la consulta, antes de la hora

Todo lo que se refiere a una consulta — el chat con el especialista, los documentos, la videollamada, el informe médico — está en una sola página: la **página de la consulta**. Te conviene abrirla en cuanto la compres, para familiarizarte.

1 Abre la página de la consulta

En el inicio la primera ficha muestra la próxima consulta con el botón **Ir a la consulta**. Como alternativa abre **Consultas compradas** desde el menú: desde el móvil cada consulta tiene el botón «Ver la consulta», desde el ordenador está la flecha al final de la fila.



Desde el móvil: el inicio con «Ir a la consulta» y la página de la consulta antes de la hora, con el estado «En espera de la cita».

2 Lee el estado

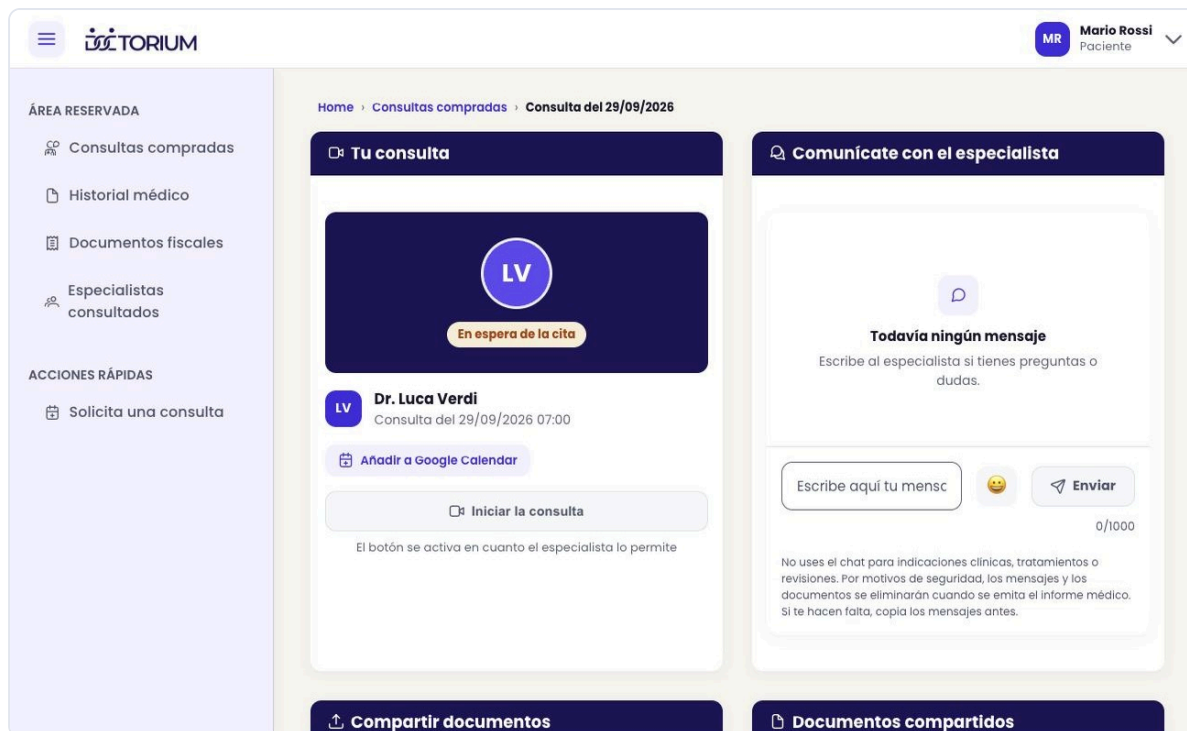
Debajo del nombre del especialista está el estado de la consulta: «En espera de la cita» antes de la hora, «En espera del especialista» cuando la hora ha llegado pero el especialista aún no ha abierto. Hasta entonces el botón **Iniciar la consulta** permanece apagado, y debajo está escrito cuándo se activa.

3 Anota la cita

Con **Añadir a Google Calendar** guardas el día y la hora en tu calendario.

4 Escribe al especialista, si lo necesitas

En la ficha **Comunícate con el especialista** puedes enviarle un mensaje, de hasta 1000 caracteres: para una pregunta sobre los documentos que llevar, para una duda sobre la hora. No es el lugar para indicaciones clínicas o tratamientos: para eso está la consulta. Cuando el especialista lee el mensaje, las dos marcas de abajo se vuelven violetas.



ORDENADOR

Desde el ordenador: la página de la consulta antes de la hora, con el chat a la derecha y, debajo, las fichas de los documentos.

El chat y los documentos no se conservan

Los mensajes y los documentos compartidos se eliminan cuando el especialista emite el informe médico. Si los necesitas, cópialos antes: conserva siempre tus copias.

Si los documentos ya están disponibles cuando la consulta empieza, el especialista los ha leído por adelantado y puede dedicar todo el tiempo a escucharte y a responderte. Súbelos cuanto antes, en cuanto hayas completado la compra.

Casi siempre útiles

según el motivo de la consulta

- Informes de visitas especializadas anteriores sobre el mismo problema
- Análisis de sangre y de orina, mejor si son los dos o tres últimos controles
- Informes de ecografías, radiografías, TAC, resonancias, ECG, endoscopias
- Informes de alta, informes quirúrgicos y pruebas histológicas
- Lista de los medicamentos que tomas, con las dosis

Específicamente

según el tipo de consulta

- Archivos DICOM si el especialista debe ver las imágenes radiológicas (radiólogo, neurocirujano, neurólogo, etc.)
- Fotos de la lesión bien iluminadas, con una regla o una moneda al lado para la dimensión, si debe valorar lesiones dermatológicas, oculares, etc.
- Trazados y curvas en el PDF original, nunca fotografiados: ECG y Holter, EEG y EMG, espirometría, audiometría
- También los controles anteriores, no solo el último, cuando hace falta valorar una evolución en el tiempo
- Automediciones y diarios: tensión, glucemias, diario de los síntomas o alimentario

Para cualquier duda sobre qué subir, contacta con atención al cliente.

Los formatos aceptados

Formato	Cuándo usarlo
PDF .pdf	El formato ideal. Para los informes descargados de la web del laboratorio o del hospital, para los documentos recibidos por correo electrónico y para los escaneos. Contiene varias páginas en un solo archivo y se abre igual en cualquier dispositivo.
Word .doc .docx	Para lo que escribes tú: lista de los medicamentos, diario de los síntomas, cronología de las molestias, preguntas que plantear durante la consulta.
Imágenes .jpg .png .gif .bmp	Para las fotografías: páginas de informes en papel, lesiones cutáneas, trazados en papel, cajas de medicamentos.
Vídeo .mp4	Para una grabación breve, cuando hace falta: una ecografía en movimiento, un temblor, una forma de andar.
Comprimidos .zip .rar	Para subir de una sola vez un grupo de documentos, en particular las imágenes radiológicas en formato DICOM.

Cada documento puede pesar hasta 1,5 GB y, en total, para una consulta puedes subir hasta 2 GB. Son límites pensados para las pruebas radiológicas: con informes y análisis normales nunca los alcanzarás.

Las fotos del iPhone en formato HEIC

Si la subida no funciona, la foto está en .heic. Abre Ajustes → Cámara → Formatos y elige «Más compatible»: las fotos nuevas serán en JPEG. Para una foto ya hecha, hazle una captura de pantalla completa.

No pegues enlaces

Los enlaces a Drive, Dropbox o WeTransfer no sirven: caducan y el especialista podría no conseguir abrirlos. Descarga primero el archivo en tu dispositivo y después súbelo.

6 Cómo preparar los documentos

Si el informe está en papel

Una foto torcida o borrosa equivale a no haber subido nada. La mejor manera es usar la función de escaneo que ya está en el móvil: endereza la hoja, recorta el fondo, aumenta el contraste y produce directamente un PDF.

iPhone

App Notas → nueva nota → icono de la cámara → «Escanear documentos». Después comparte la nota como PDF.

Android

Google Drive → botón «+» → «Escanear». El resultado ya es un PDF.

Si fotografías sin escáner: luz natural (nunca el flash, crea reflejos que borran el texto), móvil paralelo a la hoja, una página entera por foto, y antes de subirla amplía la imagen en la pantalla: si no consigues leer los números más pequeños, el especialista tampoco lo conseguirá. Evita enviarte la foto por WhatsApp, que la comprime y reduce su calidad.

Describe bien cada documento. En el momento de la subida se te pide una breve descripción: es lo que el especialista ve en la lista. «RM lumbar marzo 2026» le dice enseguida qué está abriendo, «documento» no.

Imágenes radiológicas: el formato DICOM

Regla que hay que recordar

Para las consultas en las que el especialista debe valorar las imágenes, las imágenes radiológicas se tienen que subir en formato DICOM. Una fotografía de la placa, una captura de pantalla o un PDF con las imágenes impresas no son suficientes. Para las consultas de radiología y neurocirugía el DICOM es obligatorio.

DICOM es el estándar con el que todos los aparatos radiológicos guardan las imágenes. No es una foto normal: contiene la prueba completa — todas las imágenes adquiridas, los valores numéricos reales medidos por la máquina y los datos técnicos de la prueba. Es lo que permite al especialista ajustar el contraste para hacer emerger un detalle, medir con precisión una lesión y reconstruir la imagen en planos distintos. Una fotografía de la placa contiene en cambio solo unas pocas imágenes elegidas por otra persona, aplanadas y ya fijadas con un contraste determinado: es la diferencia entre la fotografía de dos páginas y el libro entero para hojear.

Sube siempre también el informe escrito

El DICOM contiene las imágenes, no el texto del radiólogo. Junto con los archivos DICOM sube también el informe en PDF (o fotografiado, si solo lo tienes en papel).

Dónde encontrar los archivos DICOM	Qué hacer
CD o DVD entregado con el informe	El caso más frecuente: las imágenes ya están ahí dentro. Si el ordenador no tiene lector, pide el archivo al centro radiológico.
Portal online del centro o del hospital	Busca la opción «descargar imágenes», «download DICOM» o «estudio completo» — no solo «descargar informe», que te daría solo el PDF del texto.
Ya no tengo nada	Pide al centro «una copia de las imágenes en formato DICOM»: se conservan durante años y pueden volver a entregártelas, a menudo por enlace. Hazlo con unos días de antelación.

Cómo reconocer los archivos correctos. Al abrir el CD o la carpeta descargada no encontrarás nombres familiares. Son archivos DICOM una carpeta DICOM o IMAGES, los archivos .dcm, los archivos sin extensión tipo IM000001 y el archivo DICOMDIR, que es el índice de la prueba. En cambio no hacen falta los archivos .exe, autorun.inf y las carpetas Viewer o Software: son el programa de visualización del fabricante.

Cómo prepararlos. Una prueba DICOM está compuesta por cientos de archivos y pesa mucho más que un informe: se sube desde el ordenador, en un único archivo comprimido. Si no consigues entender cuáles son los archivos correctos, comprime todo el contenido del CD en un único ZIP: sabremos localizar las imágenes útiles. La subida tarda unos minutos: no cierres la página y espera la confirmación.

1

Copia

Copia la carpeta de la prueba del CD al escritorio del ordenador.

2

Comprime

Windows: clic derecho en la carpeta → «Enviar a» → «Carpeta comprimida» (en Windows 11: «Comprimir en archivo ZIP»). Mac: clic derecho → «Comprimir».

3

Sube

En la página de la consulta pulsa «Añadir documentos» y elige el archivo .zip. Desde el móvil no se puede elegir una carpeta: por eso hace falta el ordenador.

7 Cómo subir los documentos

La subida se hace dentro de la página de la consulta, en la ficha **Compartir documentos**. Los pasos aparecen uno a uno, a medida que completas el anterior.

1

Describe el documento

Escribe en pocas palabras de qué se trata, hasta 64 caracteres. Es lo que el especialista lee en la lista: «RM lumbar marzo 2026» es útil, «documento» no.

2

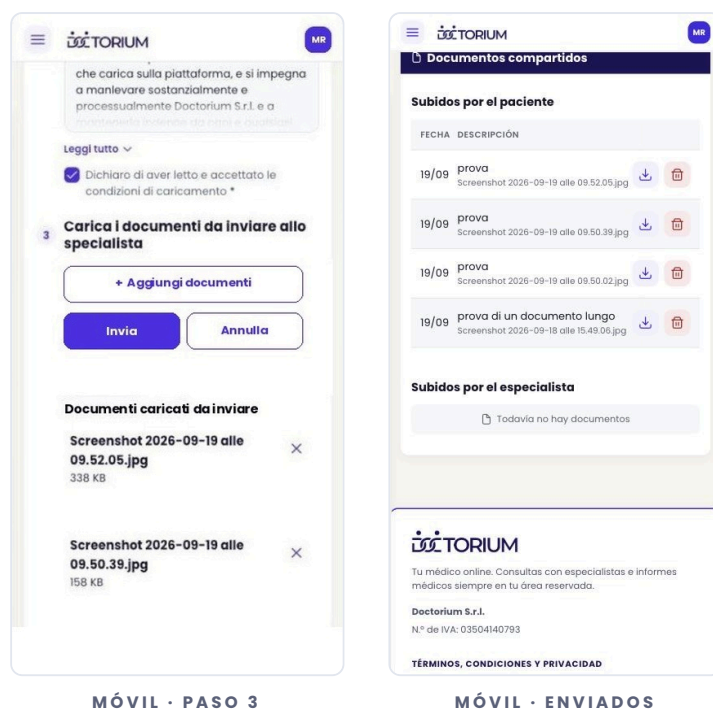
Acepta las condiciones

Marca la casilla de las condiciones de subida. Puedes leer el texto completo con «Leer más».

3

Añade y envía

Pulsa **Añadir documentos** y elige uno o más archivos, en los formatos del **capítulo 5**: aparecen en la lista «Documentos subidos pendientes de enviar». Compruébalos y pulsa **Enviar**. Desde el ordenador también puedes arrastrarlos al recuadro discontinuo.



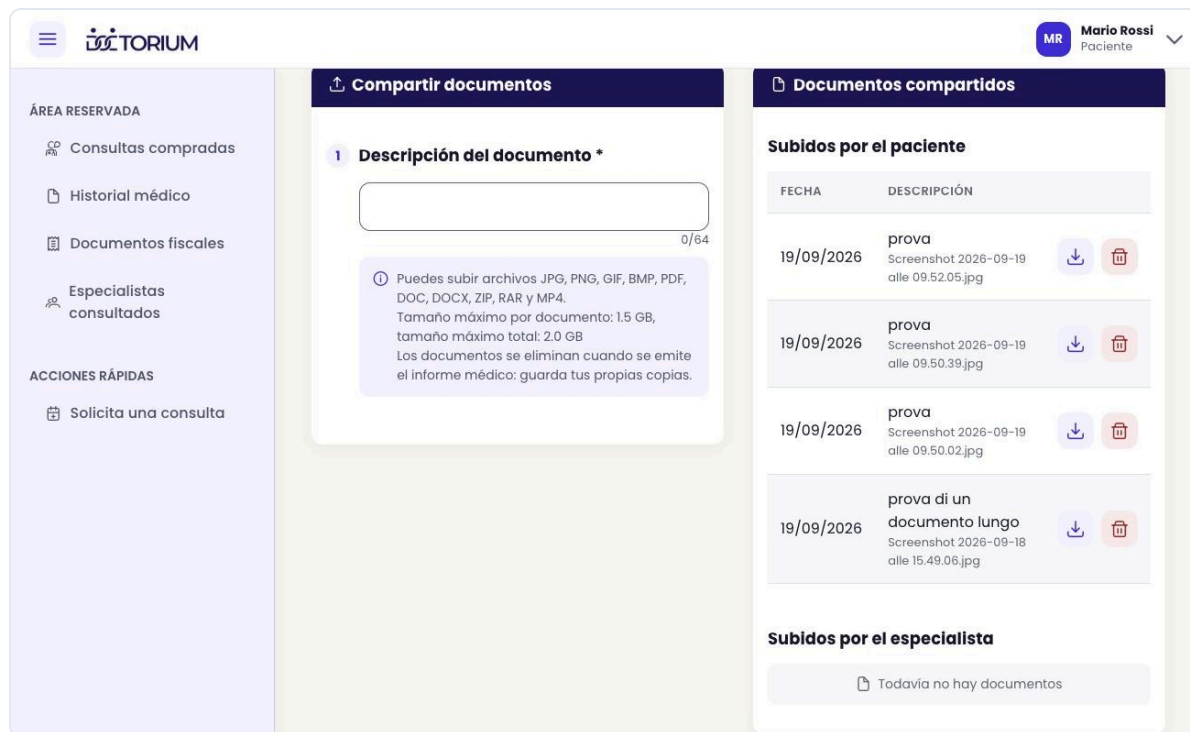
Desde el móvil: los archivos elegidos, listos para «Enviar», y la ficha «Documentos compartidos» con los documentos que han llegado al especialista.

Hasta que no pulsas «Enviar» no ha llegado nada

Los archivos elegidos siguen en tu dispositivo: si cierras la página antes de pulsar Enviar, se pierden. Después de «Enviar» espera a que termine y comprueba que cada documento aparezca en **Documentos compartidos**, bajo «Subidos por el paciente».

Después del envío

En **Documentos compartidos** cada documento tiene la fecha, la descripción y dos botones: uno para descargarlo y la papelera para eliminarlo. Si has subido el archivo equivocado, elimínalo (se te pide confirmación con el nombre del archivo) y sube otro. Puedes añadir documentos hasta el inicio de la consulta, y también después, si el especialista reabre el chat. Bajo «Subidos por el especialista» encuentras lo que el especialista comparte contigo antes de la consulta.



ORDENADOR

Desde el ordenador: «Compartir documentos» a la izquierda y «Documentos compartidos» a la derecha, con los formatos, los límites y la advertencia sobre las copias.

Los documentos que subes son datos de salud: solo los veis tú y el especialista que realiza la consulta, y le sirven a él para la consulta. No se adjuntan al informe médico. Conserva siempre una copia tuya: cuando se emite el informe, los documentos subidos se eliminan de la plataforma. Súbelos siempre desde la plataforma y no por WhatsApp o correos personales. Si has comprado para otra persona, asegúrate de estar facultado para compartir sus documentos.

8 El día de la consulta: la videollamada

1 Unos minutos antes

Abre la página de la consulta desde el móvil o el ordenador que vayas a usar. Ponte en un lugar tranquilo e iluminado, con el móvil cargado y una buena conexión. Ten a mano los documentos de los que quieres hablar y la lista de las preguntas.

2 A la hora: pulsa «Iniciar la consulta»

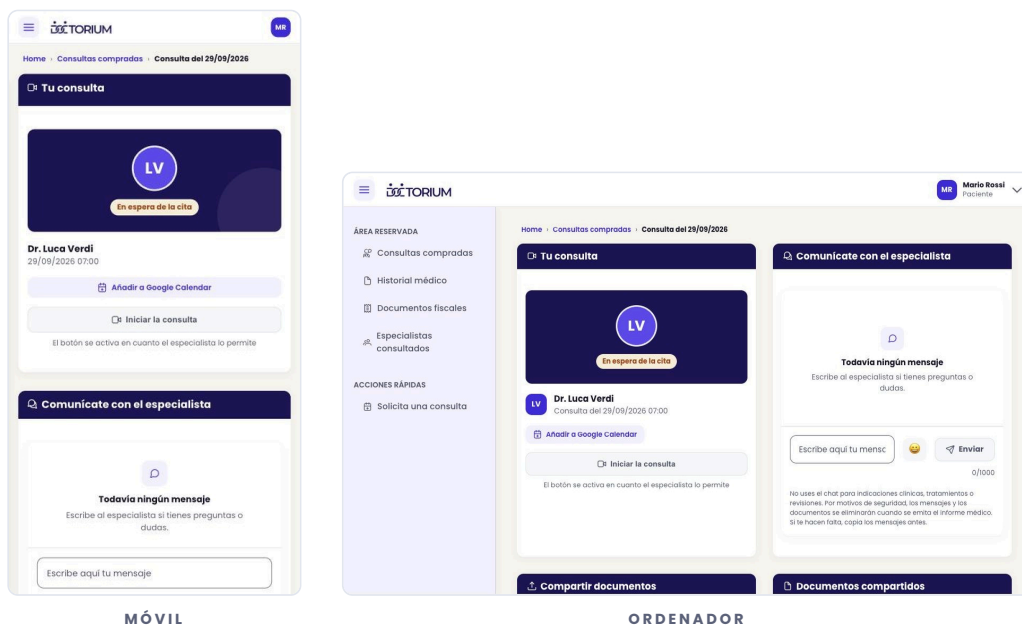
El botón se enciende cuando el especialista abre la consulta: la página se actualiza sola, basta con tenerla abierta. El estado pasa de «En espera de la cita» a «En espera del especialista», después el botón se vuelve violeta. Púlsalo: la videollamada empieza en la misma página, sin descargar nada.

3 Permite la cámara y el micrófono

En el primer inicio el móvil o el navegador te pide permiso para usar la cámara y el micrófono: responde «Permitir». Si has respondido «No» por error, recarga la página y pulsa de nuevo «Iniciar la consulta»; en el móvil el permiso se reactiva desde los ajustes del navegador. Algunos navegadores no piden el permiso cada vez: si ya lo has dado una vez, la videollamada empieza sin preguntar nada. Pero si alguna vez has denegado el permiso, puede que el audio o el vídeo den problemas: comprueba los ajustes del navegador antes de la hora de la consulta.

4 Durante

Con los botones de abajo puedes apagar la cámara o el micrófono, pero ten en cuenta que el especialista podría no continuar la consulta con la cámara apagada: la visita también es visual. Con «Pantalla completa» amplías el vídeo; el chat y las fichas de los documentos siguen en la misma página, debajo del vídeo. Haz la consulta en un lugar reservado, donde nadie más pueda oír ni ver, y no grabes audio, vídeo ni capturas de pantalla: sin el consentimiento escrito del especialista no está permitido.



La página de la consulta: el botón «Iniciar la consulta» se activa a la hora de la consulta, cuando el especialista abre.

Si...	Entonces
A la hora el botón sigue apagado	El especialista aún no ha abierto: espera con la página abierta, se actualiza sola. Si pasan más de diez minutos, escribe a la asistencia por WhatsApp indicando el día y la hora.
No veo o no oigo al especialista	Comprueba el permiso de la cámara y del micrófono y que ninguna otra aplicación los esté usando; sube el volumen. Si no basta, recarga la página y vuelve a entrar.
Se ha caído la conexión	Vuelve a abrir la página de la consulta y pulsa de nuevo Iniciar la consulta para volver a entrar en la llamada.
He cerrado la página por error	Vuelve a abrirla desde el inicio («Ir a la consulta») y pulsa de nuevo «Iniciar la consulta».
Tengo que aplazar en el último momento	Escribe a la asistencia por WhatsApp: si el especialista ya está conectado puede decidir contigo cómo continuar.

9 Después de la consulta: informe, adjuntos y facturas

Cuando el especialista emite el informe médico recibes un correo y la consulta pasa al estado **Cerrado**: en su página aparecen los documentos para descargar. Normalmente ocurre en uno o dos días.

1 Valora la experiencia

La primera vez que abres la consulta cerrada, antes de la página aparece una ventana que te pide valorar la experiencia: las estrellas y un campo para un comentario. Al cabo de unos segundos aparece una X con la que puedes cerrarla, si prefieres no responder. Las valoraciones nos ayudan a elegir y a hacer crecer a los especialistas de la plataforma.

2 Abre la consulta cerrada

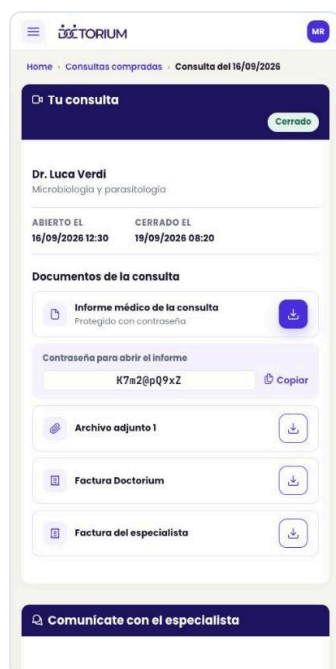
Desde el inicio o desde **Consultas compradas** (la fila con el estado «Cerrado») abre la consulta. En la barra superior encuentras las fechas **Abierto el** y **Cerrado el**.

3 Descarga el informe con la contraseña

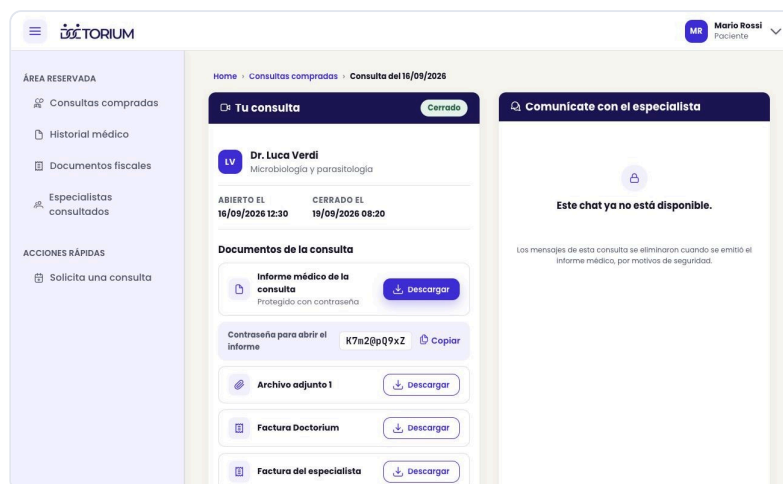
En **Documentos de la consulta** el primero es el **Informe médico de la consulta**, un PDF protegido con contraseña. La contraseña está escrita justo debajo: pulsa **Copiar**, después **Descargar**, y cuando el PDF te la pida pégala. La contraseña se queda en la página de la consulta mientras esté el informe; después de la eliminación la conservamos nosotros, y si la necesitas para abrir la copia que descargaste, pídelas a la asistencia.

4 Descarga los archivos adjuntos y las facturas

Debajo del informe están los posibles **Archivos adjuntos** del especialista y las dos facturas, **Factura Doctorium** y **Factura del especialista**. Desde el móvil cada fila tiene el botón redondo para descargar, desde el ordenador el botón «Descargar».



MÓVIL



ORDENADOR

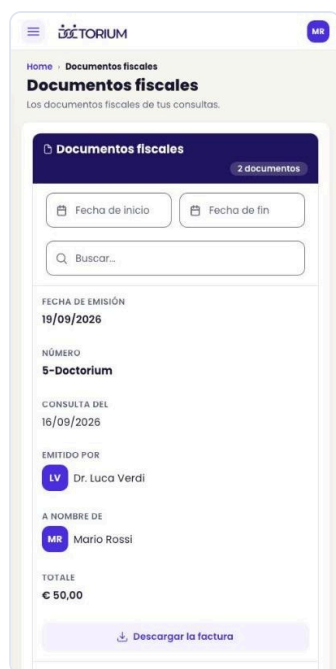
La consulta cerrada: el informe con la contraseña, el archivo adjunto y las facturas.

Tienes seis meses para descargar el informe

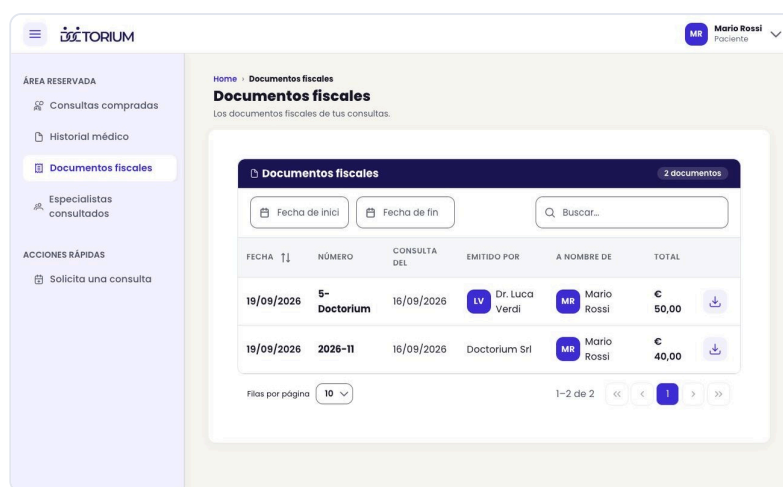
El informe médico y los archivos adjuntos permanecen en tu área reservada **seis meses** desde la fecha del informe; después se eliminan de forma definitiva y ya no se pueden recuperar: descárgalos y guárdalos en tu dispositivo en cuanto lleguen. En la página de la consulta está escrita la fecha exacta de la eliminación. Las facturas no: esas permanecen en «Documentos fiscales» y no se eliminan.

5 Vuelve a encontrar las facturas en «Documentos fiscales»

Las facturas de todas las consultas están reunidas en la página **Documentos fiscales** del menú, con la fecha, el número, la consulta a la que se refieren, quién las ha emitido y el importe. Puedes filtrar por fecha o buscar. Recibirás dos facturas: una por la prestación del especialista y otra por el servicio de Doctorium. De las dos, es la **Factura del especialista** la que puedes desgravar entre los gastos sanitarios: la factura Doctorium corresponde al servicio, no a la prestación sanitaria.



MÓVIL



ORDENADOR

Documentos fiscales: todas las facturas en una página.

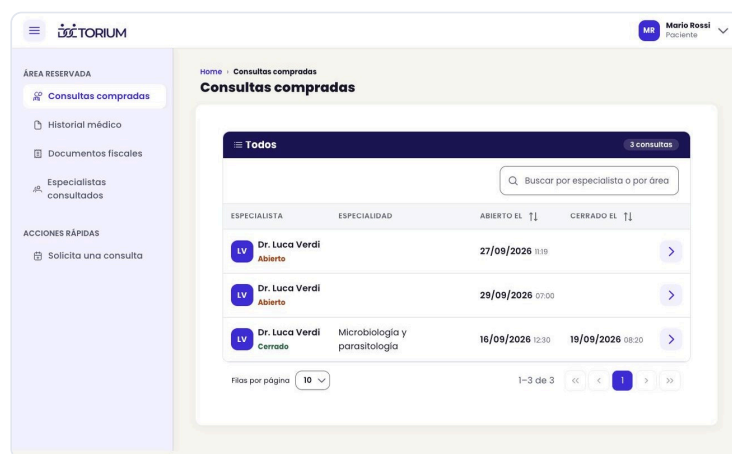
Si aún necesitas al especialista

Con el informe médico el chat se cierra y los documentos compartidos se eliminan. Pero si te queda una duda, o te das cuenta de que no le has dicho algo, no hace falta una consulta nueva: escribe a la asistencia, que contacta con el especialista. El especialista puede reabrir el chat durante 7 días: lo vuelves a encontrar en la página de la consulta, con el plazo escrito debajo del título, y en ese periodo puedes escribirle y volver a subir documentos. Si el especialista completa el informe con una ampliación, el informe se vuelve a emitir con la parte añadida: lo descargas desde la misma página, de la misma manera. Si de verdad hace falta una consulta nueva, tienes derecho a un descuento: hasta el 15 % en los siete días siguientes a la consulta anterior, hasta el 10 % después. El descuento llega como bono: pídelo a la asistencia al terminar la consulta o al comprar la nueva. No es automático, hay que pedirlo. Y si es el especialista quien considera necesaria una revisión, puede realizarla gratuitamente.

Página	Para qué sirve
Consultas compradas	La lista de todas tus consultas, con el especialista, la especialidad, las fechas de apertura y de cierre y el estado («Abierto» en ámbar, «Cerrado» en verde). Desde cada fila abres la página de la consulta y puedes buscar por especialista.
Especialistas consultados	Los especialistas con los que has hecho al menos una consulta, con la especialidad en la que los has consultado y la fecha de la última consulta realizada. Con «Ver el perfil» abres su página en la web de Doctorium, para una consulta nueva.
Historial médico	La información sobre tu salud recogida por los especialistas durante las consultas: descripción, medicamentos, alergias, antecedentes médicos y anamnesis actual, los distintos aparatos. Lo completa el especialista, apartado por apartado, con la fecha y su nombre; tú lo puedes leer cuando quieras. Es tu historia clínica en Doctorium, y todo especialista posterior la ve. Estas entradas también duran seis meses: cada una se elimina seis meses después de haberse escrito.
Documentos fiscales	Todas las facturas de tus consultas, para descargar (capítulo 9).
Solicita una consulta	Te lleva a la web de Doctorium para elegir un especialista y comprar una consulta nueva. En el inicio el mismo enlace se llama «Habla con un especialista», en la ficha «Mi Doctorium»: llevan al mismo sitio.
Tus datos	Desde el círculo con tus iniciales: datos personales, móvil y datos de facturación. Mantenlos actualizados, porque el móvil sirve para los códigos de acceso y los datos de facturación para las facturas.
Modificar consentimientos	Los dos consentimientos opcionales que diste en el registro: los puedes cambiar cuando quieras.
Privacidad de la consulta	Decides si el especialista, durante la consulta, puede ver tus consultas anteriores. Cuando está activo, el acceso vale solo durante la consulta: al emitirse el informe médico ya no podrá verlas. El historial médico, en cambio, lo ve siempre.
Idioma · Asistencia · Salir	El idioma del área reservada, los contactos de la asistencia, la salida.



MÓVIL · CONSULTAS



ORDENADOR · CONSULTAS

Consultas compradas: desde el móvil las filas se convierten en fichas, con las etiquetas encima de los valores; desde el ordenador la tabla, con la flecha al final de la fila.

DOCTORIUM

MR

Mario Rossi

Paciente

ÁREA RESERVADA

Consultas compradas

Historial médico

Documentos fiscales

Especialistas consultados

ACCIONES RÁPIDAS

Solicita una consulta

Home > Especialistas consultados

Especialistas consultados

Los especialistas con los que has tenido una consulta. Abre el perfil para verlo de nuevo o solicitar una nueva consulta.

Especialistas consultados

1 especialista

ESPECIALISTA	ESPECIALIDAD	CONSULTA MÁS RECIENTE	
LV Dr. Luca Verdi 3 consultas	Microbiología y parasitología	29/09/2026 07:00	Ver el perfil

Filas por página

10

1-1 de 1

<<

<

1

>

>>

DOCTORIUM

Tu médico online. Consultas con especialistas e informes médicos siempre en tu área reservada.

Doctorium S.r.l.

TÉRMINOS, CONDICIONES Y PRIVACIDAD

- Condiciones de servicio de Doctorium
- Política de privacidad
- Información y consentimiento informado para la telemedicina

SÍGUENOS EN

¿Necesitas ayuda?

Escribe a info@doctorium.it

ORDENADOR · ESPECIALISTAS

Especialistas consultados, con el enlace al perfil en la web.

Guía para el paciente · Tu área reservada Doctorium

99 / 101

11 Si algo no funciona

Problema	Solución
No recibo el código por SMS	Espera un minuto y pulsa «Solicitar un nuevo código» (capítulo 3). Comprueba la cobertura y el número; a veces es solo el tráfico en las líneas telefónicas internacionales, y el SMS llega con unos minutos de retraso. Si has cambiado de número, escribe a la asistencia.
La página de acceso no reconoce mi correo electrónico	Usa la dirección con la que compraste, la que recibe los correos de Doctorium, y comprueba que no haya habido un error de escritura, en el registro o ahora. Si no te ha llegado ningún correo de Doctorium, es posible que en el registro la dirección se escribiera mal: en ese caso escribe a la asistencia.
«Iniciar la consulta» sigue apagado a la hora	Se activa cuando el especialista abre la consulta. Mantén la página abierta; si después de diez minutos no ocurre nada, escribe a la asistencia por WhatsApp.
El navegador no me pide la cámara y el micrófono, o los he denegado	Recarga la página. En el móvil comprueba los permisos del sitio en los ajustes del navegador: en Safari en Ajustes → Safari → Cámara y Micrófono; en Chrome, Edge y Firefox toca el candado junto a la dirección y después «Permisos».
La videollamada se ha interrumpido	Vuelve a abrir la página de la consulta y pulsa de nuevo «Iniciar la consulta» (capítulo 8).
Los documentos no aparecen en la lista	No has pulsado «Enviar», o la subida aún no ha terminado: repite los tres pasos del capítulo 7 y espera la confirmación, después recarga la página.
La subida de una foto del iPhone no funciona	La foto está en formato HEIC: encuéntalas cómo hacerlo en el capítulo 5 .
La subida de una prueba radiológica se interrumpe a mitad	Casi siempre es la conexión. Vuelve a intentarlo desde el ordenador y, si puedes, en una red más rápida y estable — el cable o una buena red inalámbrica, no los datos del móvil. La prueba se tiene que subir en un único archivo comprimido: dividirla en varias partes no funciona.
El documento es rechazado	Comprueba el formato y el tamaño (capítulo 5). Si no entiendes el motivo, contacta con atención al cliente indicando el tipo de documento y el mensaje que aparece.
El PDF que quiero subir pide una contraseña	Ábrelo con tu contraseña, después «Imprimir → Guardar como PDF» para crear una copia sin protección, y sube esa.
He subido el documento equivocado	En «Documentos compartidos» pulsa la papelera de la fila: se te pide confirmación con el nombre del archivo.
No encuentro el informe médico	Cuando el especialista lo emite recibes un correo. Lo encuentras en la página de la consulta, con el estado «Cerrado», en «Documentos de la consulta» (capítulo 9). Si la consulta sigue en «Abierto», el especialista aún no lo ha emitido.
El informe pide una contraseña	Está escrita en la página de la consulta, debajo del informe: pulsa «Copiar» y pégala. Si el informe ya se ha eliminado, la contraseña la conservamos nosotros: pídelas a la asistencia.
No he recibido la factura	Las facturas aparecen en la página de la consulta cerrada y en «Documentos fiscales» (capítulo 10) después de la emisión del informe médico, y pueden tardar hasta diez días. Si tus datos de facturación están incompletos, complétalos en «Tus datos» y escribe a la asistencia.
El chat está cerrado y tengo que decirle algo al especialista	Después del informe el chat se cierra. Escribe a la asistencia, que contacta con el especialista: será él quien valore si reabrirlo o si hace falta una consulta nueva.
He comprado para la persona equivocada, o con datos equivocados	Escribe a la asistencia antes de la consulta, indicando qué hay que corregir: el informe médico y la factura deben recoger los datos correctos.
Quiero cancelar o cambiar la hora	Para cancelar, en la página de la consulta pulsa la papelera (capítulo 4): hasta 48 horas antes tienes derecho al reembolso completo, después ya no, y las consultas fijadas dentro de las 48 horas siguientes a la compra no son reembolsables. Para cambiar la hora escribe a atención al cliente: contactan con el especialista y, si está disponible, buscan con vosotros una hora nueva.

Lista de comprobación antes de la consulta

- ☐ He hecho una prueba de acceso y sé entrar con el SMS
- ☐ He abierto la página de la consulta y he visto «A la espera de la cita» o «A la espera del especialista»: a la hora prevista ese botón pasa a «Iniciar la consulta»
- ☐ Informes de las visitas especializadas anteriores subidos
- ☐ Análisis de sangre más recientes subidos
- ☐ Informes de ecografías, TAC, resonancias, ECG subidos
- ☐ Informes de alta e informes quirúrgicos subidos
- ☐ Lista de los medicamentos con las dosis subida
- ☐ Si el especialista debe valorar las imágenes: he subido los archivos DICOM y el informe escrito
- ☐ He abierto cada documento y se lee todo, también los números más pequeños
- ☐ Todos los documentos que he subido aparecen en «Documentos compartidos»
- ☐ He conservado una copia de los documentos en mi dispositivo
- ☐ Móvil cargado, conexión estable, y sé dónde se autorizan la cámara y el micrófono

¿Necesitas ayuda?

Al final de cada página del área reservada están los contactos de la asistencia de Doctorium: correo, teléfono y WhatsApp. Para un problema el día de la consulta usa WhatsApp, indicando el día y la hora de la consulta: es el canal más rápido. Para los documentos, escribe antes de la consulta indicando el tipo de documento y el mensaje que aparece: casi siempre es un problema que se resuelve en pocos minutos.