



# BeneFit PLUS Telmed

Wir engagieren uns für  
Ihren Versicherungsschutz

**Helsana**

Engagiert für das Leben.

# BeneFit PLUS Telmed

## Richtig vorgehen bei medizinischen Anliegen

### Bei Krankheit oder Unfall:



- 1** Bei medizinischen Anliegen\* rufen Sie zuerst das Zentrum für Telemedizin unter der Nummer 0800 800 090 an.
- 2** Beim Anruf wird Ihr Gesundheitsproblem besprochen und die Dringlichkeit weiterer Behandlungsschritte beurteilt.
- 3** Falls notwendig, folgt ein Arztbesuch oder eine Spitaleinweisung. Bei Bedarf vereinbart die medizinische Fachperson, die Ärztin oder der Arzt einen Folgeanruf, um sich über Ihr Wohlbefinden zu informieren.

**Wichtig:** Bei Folgeterminen oder weiteren Überweisungen nehmen Sie erneut mit dem Zentrum für Telemedizin Kontakt auf.

\* Bei gynäkologischen Vorsorgeuntersuchungen, geburtshilflicher Betreuung, Zahnarztbehandlungen und Folgeanpassungen beim Augenarzt oder bei der Augenärztin im Zusammenhang mit Sehhilfen ist keine Kontaktaufnahme notwendig.

## Im Notfall:



- 1 In einer Notfallsituation können Sie direkt eine Notärztin / einen Notarzt oder ein Spital aufsuchen. Ein Notfall liegt vor, wenn der Gesundheitszustand als lebensbedrohlich oder als sofort behandlungsbedürftig eingeschätzt wird.

### **Wichtig:**

**Nach der Behandlung informieren Sie umgehend das Zentrum für Telemedizin über die Konsultation. Das gilt auch für Behandlungen im Ausland.** Mit dieser Information wird die weitere Betreuung optimal sichergestellt.

# Häufige Fragen und Antworten zu BeneFit PLUS Telmed

## **Was sind die Vorteile von BeneFit PLUS Telmed?**

- Egal, wie spät es ist und wo Sie sich gerade befinden: Per Telefon oder per Videotelefonie erhalten Sie rund um die Uhr medizinische Betreuung.
- Terminvereinbarungen entfallen.
- Medizinische Beratung auf Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch.
- Ihre medizinischen Behandlungen werden optimal koordiniert – unnötige Untersuchungen entfallen.

## **Welche administrativen Services können Sie online über mymedi24 lösen?**

- Terminverwaltung (Arzt-Terminfenster anzeigen und verlängern, Weiterweisung anmelden)
- Symptomchecker
- Rückruf vereinbaren
- Bild hochladen

Durch die Identifizierung via myHelsana ist keine weitere Anmeldung oder Registrierung notwendig. Der Absprung zu myMedi24 und die Nutzung der Services kann nur über myHelsana erfolgen.

## **Muss ich bei einer chronischen Krankheit vor jedem Arztbesuch zuerst das Zentrum für Telemedizin anrufen?**

Ja, Sie wenden sich auch in diesem Fall zuerst an die medizinische Fachperson, die Ärztin oder den Arzt des Zentrums für Telemedizin. Diese regeln mit Ihnen die weitere Kontaktaufnahme. Es ist möglich, dass längere kontaktfreie Zeiträume vereinbart oder eine Dauerüberweisung für ein Jahr ausgestellt wird.

## **Wie wird der für mich richtige Behandlungspfad festgelegt?**

Den auf Sie abgestimmten und verbindlichen Behandlungspfad legen Sie gemeinsam mit der medizinischen Fachperson, der Ärztin oder dem Arzt des Zentrums für Telemedizin fest.

## **Was ist ein Behandlungspfad?**

Der Behandlungspfad umfasst alle Schritte der medizinischen Betreuung bis zu Ihrer vollständigen Genesung.

## **Gibt es beim Zentrum für Telemedizin auch Kinderärztinnen / Kinderärzte?**

Ja, bei Bedarf wird das Zentrum für Telemedizin eine Kinderärztin oder einen Kinderarzt beratend hinzuziehen.

### **Kann die Ärztin / der Arzt des Zentrums für Telemedizin ein Rezept für ein Medikament ausstellen?**

Ja, dies ist möglich, jedoch nur bei bestimmten Erkrankungen. Die medizinische Fachperson, die Ärztin oder der Arzt des Zentrums für Telemedizin bespricht dies gerne mit Ihnen.

### **Muss ich bei Impfungen auch zuerst das Zentrum für Telemedizin anrufen?**

Ja, auch bei Impfungen wenden Sie sich zuerst an das Zentrum für Telemedizin.

### **Wie sieht es bei Notfällen aus?**

Nach einer Notfallbehandlung informieren Sie das Zentrum für Telemedizin so schnell wie möglich über die Behandlung.

### **Ist die Telefonnummer des Zentrums für Telemedizin kostenpflichtig?**

Anrufe auf die Telefonnummer des Zentrums für Telemedizin sind grundsätzlich kostenlos. Helsana empfiehlt jedoch eine Abklärung mit Ihrem Telefonanbieter.

### **Was passiert, wenn ich mich nicht an die Vorgaben halte?**

Helsana ist berechtigt, Sie aus dem Modell BeneFit PLUS Telmed auszuschliessen, sollten Sie die Versicherungsbedingungen oder den mit dem Zentrum für Telemedizin besprochenen Behandlungspfad nicht einhalten. Bei einer Pflichtverletzung können Sie in die reguläre Grundversicherung umgeteilt werden. Bei gynäkologischen Vorsorgeuntersuchungen, geburtshilflicher Be-

treuung, Zahnarztbehandlungen und Folgeanpassungen bei der Augenärztin / beim Augenarzt im Zusammenhang mit Sehhilfen ist keine Kontaktaufnahme mit dem Zentrum für Telemedizin notwendig.

### **An wen werde ich für eine Realkonsultation überwiesen?**

Die medizinische Fachperson, die Ärztin / der Arzt des Zentrums für Telemedizin wird mit Ihnen die Überweisung besprechen und gemeinsam mit Ihnen eine geeignete Ärztin / einen geeigneten Arzt festlegen.

### **Was ist eine Realkonsultation?**

Die Realkonsultation ist ein Besuch beim Arzt / bei der Ärztin, den/die Sie zusammen mit dem Zentrum für Telemedizin festgelegt haben.

### **Was muss ich tun, wenn mich die behandelnde Ärztin / der behandelnde Arzt an einen anderen Arzt / eine andere Ärztin (z. B. Spezialist/Spezialistin) überweist?**

Sie informieren das Zentrum für Telemedizin, damit es über den aktuellen Stand der Behandlung informiert ist.

### **Wann beginnt die Kostenbeteiligung?**

Die Kostenbeteiligung beginnt erst mit der Realkonsultation nach einer Überweisung durch die medizinische Fachperson, die Ärztin / den Arzt des Zentrums für Telemedizin.

# Wir sind für Sie da.

Ein Leben lang. Damit Sie gesund bleiben. Rasch wieder gesund werden. Oder mit einer Krankheit besser leben können.

## Gerne helfen wir Ihnen weiter.

Helsana Versicherungen AG

0844 80 81 82

[helsana.ch/kontakt](https://helsana.ch/kontakt)

[helsana.ch/standorte](https://helsana.ch/standorte)

[helsana.ch/telemedizin](https://helsana.ch/telemedizin)

Das Zentrum für Telemedizin

erreichen Sie unter:

0800 800 090

## Mit Bestnoten ausgezeichnet.

