



**BeneFit PLUS Telmed**  
Nous nous engageons  
pour votre couverture  
d'assurance

**Helsana**

Engagée pour la vie.

# BeneFit PLUS Telmed

## Marche à suivre en cas de problème médical

### En cas de maladie ou d'accident



- 1** En cas de problème médical\*, veuillez commencer par appeler le centre de télémédecine au 0800 800 090.
- 2** Au cours de l'appel, votre problème de santé est abordé en détail et un avis quant à l'urgence des étapes de traitement ultérieures est émis.
- 3** Si nécessaire, le médecin prescrit une consultation ou une admission à l'hôpital. Le spécialiste médical ou le médecin peut également convenir de vous rappeler ultérieurement pour s'enquérir de votre état de santé.

**Important:** veuillez recontacter le centre de télémédecine pour tout rendez-vous consécutif ou transfert éventuel.

\* Il n'est pas nécessaire de prendre contact au préalable pour les examens gynécologiques préventifs, l'obstétrique, les traitements dentaires et les adaptations subséquentes d'aides visuelles effectuées par votre ophtalmologiste.

## En cas d'urgence



- 1 En cas d'urgence, vous pouvez consulter directement un ou une médecin urgentiste ou un hôpital. Il y a urgence lorsque le pronostic vital est engagé ou que l'état de santé requiert des soins immédiats.

### **Important :**

**Après le traitement, veuillez informer immédiatement le centre de télémédecine de la consultation. Cela vaut également pour les traitements à l'étranger.** Cela permettra d'assurer de façon optimale la suite du traitement.

# Réponses aux questions les plus fréquentes sur BeneFit PLUS Telmed

## **Quels sont les avantages de BeneFit PLUS Telmed ?**

- Peu importe l'heure ou l'endroit, vous pouvez obtenir une assistance médicale par téléphone ou appel vidéo 24 heures sur 24.
- Il n'est plus nécessaire de prendre rendez-vous.
- Conseil médical en allemand, français, italien et anglais.
- Vos traitements médicaux sont coordonnés de manière optimale – finis les examens inutiles.

## **Quels services administratifs sont disponibles en ligne via myMedi24 ?**

- Gestion des rendez-vous (afficher et étendre la plage horaire du rendez-vous, annoncer un transfert)
- Vérificateur de symptômes
- Prise de rendez-vous pour un rappel téléphonique
- Téléchargement d'images

L'identification sur myHelsana est suffisante ; aucune autre inscription ni aucun autre enregistrement n'est nécessaire. L'accès à myMedi24 et à ses services ne peut se faire que depuis myHelsana.

## **Dans le cas d'une maladie chronique, dois-je toujours appeler le centre de télémédecine avant chaque consultation médicale ?**

Oui, dans ce cas également, vous devez contacter tout d'abord le spécialiste médical ou le médecin du centre de télémédecine. Ils clarifieront avec vous les modalités de la prochaine prise de contact. Il est possible que des périodes prolongées sans contact soient convenues ou qu'un transfert permanent soit établi pour un an.

## **Comment le parcours de traitement qui me correspond est-il défini ?**

Vous définissez avec le spécialiste médical ou le médecin du centre de télémédecine le parcours de traitement adapté à votre cas et que vous vous engagez à suivre.

## **Qu'est-ce qu'un parcours de traitement ?**

Le parcours de traitement comprend toutes les étapes de la prise en charge médicale jusqu'à votre guérison complète.

### **Le centre de télémédecine compte-t-il aussi des pédiatres ?**

Oui. Si nécessaire, le centre de télémédecine consultera un pédiatre.

### **Le/la médecin du centre de télémédecine peut-il/elle délivrer une ordonnance pour un médicament ?**

C'est possible, mais pour certaines maladies uniquement. Le spécialiste médical ou le médecin du centre de télémédecine en parlera volontiers avec vous.

### **Faut-il aussi contacter en premier lieu le centre de télémédecine pour des vaccins ?**

Oui. Pour les vaccins également, veuillez vous adresser d'abord au centre de télémédecine.

### **Qu'en est-il des urgences ?**

Après un traitement d'urgence, vous êtes tenu.e d'informer le centre de télémédecine dès que possible de votre traitement.

### **Un appel téléphonique au centre de télémédecine est-il payant ?**

Les appels au numéro de téléphone du centre de télémédecine sont en principe gratuits. Helsana recommande toutefois de vous renseigner auprès de votre opérateur téléphonique.

### **Que se passe-t-il si je ne respecte pas les obligations prescrites ?**

En cas de non-respect des conditions d'assurance ou du plan de traitement défini avec le centre de télémédecine, Helsana est autorisée à vous exclure du

modèle BeneFit PLUS Telmed. En cas d'infraction dans vos obligations, vous pouvez être transféré.e à l'assurance de base ordinaire. Il n'est pas nécessaire de prendre contact au préalable avec le centre de télémédecine pour les examens gynécologiques préventifs, l'obstétrique, les traitements dentaires et les adaptations subséquentes d'aides visuelles effectuées par votre ophtalmologiste.

### **À quel médecin va-t-on m'adresser pour une consultation en personne ?**

Le/la spécialiste de santé ou le/la médecin du centre de télémédecine discutera du transfert et définira avec vous le/la médecin qui convient.

### **Qu'est-ce qu'une consultation en personne ?**

La consultation en personne est un rendez-vous chez le/la médecin que vous avez déterminé.e avec le centre de télémédecine.

### **Que dois-je faire si le/la médecin traitant.e m'adresse à un ou une autre médecin (p. ex. spécialiste) ?**

Vous devez en informer le centre de télémédecine pour que celui-ci soit toujours au courant de l'avancement du traitement.

### **À partir de quand la participation aux coûts s'applique-t-elle ?**

La participation aux coûts s'applique uniquement à partir de la consultation en personne prescrite par le centre de télémédecine.

# Nous sommes là pour vous.

Tout au long de la vie. Afin que vous restiez en bonne santé. Retrouvez rapidement la santé. Ou viviez mieux avec une maladie.

## Nous nous ferons un plaisir de vous aider.

Helsana Assurances SA

0844 80 81 82

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

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

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

Vous pouvez joindre le centre de télémedecine au : 0800 800 090

## Distinguée par les meilleures notes.

