



BeneFit PLUS Telmed

Ci impegniamo per la vostra
copertura assicurativa

Helsana

Impegnata per la vita.

BeneFit PLUS Telmed

Il giusto modo di procedere in caso di questioni di carattere medico

In caso di malattia o infortunio



- 1** Per questioni di carattere medico*, rivolgetevi per prima cosa al centro di telemedicina al numero 0800 800 090.
- 2** Il vostro problema di salute viene discusso telefonicamente e viene appurato il grado d'urgenza per eventuali cure successive.
- 3** Se necessario, viene organizzata una visita medica o il ricovero in ospedale. All'occorrenza lo specialista o il medico concorderanno una nuova telefonata per informarsi sul vostro stato di salute.

Importante: in caso di appuntamenti successivi o ulteriori indirizzamenti, dovrete prima rimettervi in contatto con il centro di telemedicina.

* Non è necessario prendere contatto in caso di visite di controllo ginecologiche, assistenza al parto, cure odontoiatriche nonché visite di controllo oftalmologiche e adattamenti successivi di ausili per la vista.

In caso d'emergenza



- 1** In caso d'emergenza potete rivolgervi direttamente al medico di picchetto o recarvi in ospedale. Sussiste un'emergenza se lo stato di salute è suscettibile di avere esito letale o necessita di un trattamento immediato.

Importante:

a trattamento avvenuto informate immediatamente il centro di telemedicina in merito alla consultazione. Questo vale anche per le cure all'estero. Questa informazione permette di garantire una prosecuzione ottimale dell'assistenza.

Domande frequenti e risposte su BeneFit PLUS Telmed

Quali sono i vantaggi di BeneFit PLUS Telmed?

- Non importa che ore siano o dove ci si trovi, l'assistenza medica telefonica o tramite videochiamata è disponibile 24 ore su 24.
- Niente appuntamenti.
- Consulenza medica in tedesco, francese, italiano e inglese.
- Ogni trattamento medico verrà coordinato al meglio in modo da evitare esami inutili.

Di quali servizi amministrativi potete usufruire online tramite myMedi24?

- Gestione degli appuntamenti (visualizzare e prolungare la finestra temporale dell'appuntamento per la visita medica, registrare un trasferimento)
- Symptom Checker
- Prenotazione di una richiamata
- Caricamento di immagini

Con l'identificazione tramite myHelsana non sono necessari ulteriori login o registrazioni. Il passaggio a myMedi24 e l'utilizzo dei servizi sono possibili soltanto tramite myHelsana.

In caso di malattia cronica devo sempre chiamare il centro di telemedicina prima di recarmi dal medico?

Sì, anche in questo caso rivolgetevi prima allo specialista o al medico del centro di telemedicina. Insieme potrete quindi decidere le modalità dei contatti successivi. È possibile che vengano concordati periodi prolungati senza alcun contatto o venga emessa una prescrizione di lunga durata per un anno.

Come viene determinato il percorso terapeutico giusto per me?

Stabilirete il percorso terapeutico adatto al vostro caso specifico e vincolante insieme allo specialista o al medico del centro di telemedicina.

Cos'è un percorso terapeutico?

Il percorso terapeutico comprende tutte le fasi dell'assistenza medica fino alla completa guarigione.

Il centro di telemedicina dispone anche di pediatri e pediatri?

Sì, in caso di necessità il centro di telemedicina può richiedere l'intervento di un pediatra per fornirvi consulenza.

Il medico del centro di telemedicina può prescrivere dei farmaci?

Sì, ma solo per determinate malattie. Lo specialista o il medico del centro di telemedicina saranno lieti di spiegarvi come funziona.

Devo prima contattare il centro di telemedicina anche per le vaccinazioni?

Sì, anche per le vaccinazioni ci si rivolge prima al centro di telemedicina.

Cosa succede in caso di emergenze?

Dopo un trattamento d'emergenza informate il prima possibile il centro di telemedicina a riguardo.

Il numero del centro di telemedicina è a pagamento?

Le telefonate al numero del centro di telemedicina sono generalmente gratuite. Tuttavia, Helsana vi consiglia comunque di chiarire questo aspetto con la vostra compagnia telefonica.

Che cosa succede se non rispetto le direttive?

Helsana ha il diritto di escludervi dal modello BeneFit PLUS Telmed qualora non vi atteniate alle condizioni d'assicurazione stabilite o non seguite il percorso terapeutico concordato con il centro di telemedicina. L'eventuale violazione degli obblighi può comportare la riassegnazione all'assicurazione di base standard.

Non è necessario contattare il centro di telemedicina in caso di visite ginecologiche di controllo, assistenza al parto, cure odontoiatriche nonché adeguamenti successivi presso l'oculista in relazione a mezzi ausiliari per la vista.

A che medico sarò indirizzato per una visita presenziale?

La o lo specialista oppure il medico del centro di telemedicina discuterà con voi dell'indirizzamento e stabilirete insieme un medico idoneo.

Che cos'è una visita presenziale?

La visita presenziale è una visita presso il medico concordata insieme al centro di telemedicina.

Che cosa devo fare se il mio medico curante mi indirizza a un altro medico (ad es. specialista)?

È necessario informare il centro di telemedicina affinché questo sia sempre al corrente dello stato attuale del trattamento.

Quando inizia la partecipazione ai costi?

La partecipazione ai costi ha inizio soltanto con la visita presenziale a seguito di indirizzamento da parte della o dello specialista oppure del medico del centro di telemedicina.

Siamo a vostra disposizione.

Per tutta la vita. Affinché rimaniate in salute, torniate velocemente in salute o possiate vivere meglio con una malattia.

Saremo lieti di aiutarvi.

Helsana Assicurazioni SA

0844 80 81 82

helsana.ch/contatto

helsana.ch/sedi

helsana.ch/telemedicina

Potete contattare il centro di telemedicina al numero: 0800 800 090

Premiata con eccellenti voti.

