



## **Assurance de base callmed 24**

Modèle Telmed: conseil médical par téléphone  
ou vidéo – partout et à tout moment.

# callmed 24

## Notre modèle Telmed très apprécié.

Finies, les salles d'attente! Avec **callmed 24**, un bon médecin n'est qu'à un coup de fil, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



### Comment ça marche?

- Lorsque vous êtes malade, vous vous adressez toujours en premier au service de consultation par téléphone ou vidéo de Medgate – via l'app Medgate ou au **+41 844 852 852**.
- Medgate coordonne votre traitement et vous adresse si nécessaire à un cabinet de médecin de famille, un cabinet de spécialiste ou à l'hôpital. Medgate peut aussi vous orienter vers d'autres professionnels de la santé et vous délivrer des ordonnances et des certificats médicaux par e-mail.
- Vous pouvez vous rendre directement dans un cabinet d'ophtalmologue, de gynécologue ou de pédiatre (jusqu'à l'âge de 16 ans) ainsi qu'au cabinet d'urgence ou au service des urgences – sans transfert. Veuillez informer Medgate à la suite d'un traitement d'urgence.
- Il y a urgence lorsqu'une personne se trouve dans une situation aiguë menaçant sa santé ou sa vie, qui nécessite un traitement médical immédiat.
- Bon à savoir: en cas de non-respect de ces règles, Sympany est en droit de refuser la prise en charge des coûts. En cas de récurrence, nous effectuerons le transfert dans l'assurance de base classique avec libre choix du médecin.

### Vos avantages

- Vous bénéficiez d'un suivi médical 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, par des médecins de différentes spécialités indépendants et qualifiés. Sans salle d'attente. Par téléphone ou vidéo avec l'app Medgate.
- Dans l'app, Medgate vous interroge sur vos symptômes. Medgate vous indique ensuite si une consultation par téléphone/vidéo ou une visite à votre cabinet de médecin de famille est judicieuse pour traiter votre problème. Vous pouvez tout simplement convenir d'un rendez-vous pour une consultation par téléphone/vidéo et charger des photos.
- Après la consultation, vous recevez votre plan de traitement personnel par e-mail ou via l'app Medgate. Ainsi, vous avez toujours à portée de main toutes les informations sur le traitement recommandé.
- La consultation avec Medgate ne vous est pas facturée. Vous ne payez que les coûts de votre appel téléphonique.
- Vous bénéficiez d'un rabais intéressant sur les primes.
- Chez Medgate, vous ne dépendez pas d'un seul médecin. Vous avez toutefois la possibilité d'enregistrer vos médecins préférés dans l'app Medgate.

# Foire aux questions

<b>Maladies chroniques</b>	Dois-je systématiquement contacter Medgate en cas de maladies récurrentes ou chroniques?	Oui, vous avez besoin d'un transfert de Medgate pour des traitements dans des cabinets médicaux ou de spécialistes. En cas de traitement de longue durée, demandez simplement un transfert pour une durée prolongée.
<b>Cas d'urgence</b>	Que faut-il faire après un cas d'urgence?	Veillez informer Medgate du traitement d'urgence dès que votre état de santé le permet. Une personne de votre entourage peut également s'en charger pour vous si vous le souhaitez.
<b>Accident</b>	J'ai eu un accident. Que faire?	Veillez également vous adresser à Medgate en cas d'accident. Exception: il s'agit d'une urgence aiguë potentiellement mortelle. Dans ce cas, le traitement immédiat par un cabinet d'urgence ou le service des urgences est prioritaire.
<b>Grossesse</b>	Je suis enceinte. Dois-je d'abord contacter Medgate avant chaque examen?	Pour tous les traitements liés à votre grossesse, vous pouvez vous adresser directement à votre cabinet de gynécologie. En cas de troubles qui ne sont pas en rapport avec votre grossesse, veuillez vous adresser à Medgate.
<b>Transfert</b>	Un cabinet m'a été adressé par Medgate, lequel m'a, à son tour, recommandé un cabinet de spécialiste. Dois-je en informer Medgate?	Oui, veuillez informer Medgate du transfert ultérieur. Vous pouvez le faire confortablement via l'app Medgate ou par téléphone (+41 844 852 852).
<b>Prestataires tiers</b>	Dois-je déclarer à Medgate des prestations de prestataires tiers sans contact personnel (p. ex. analyses de laboratoire)?	Non, si Medgate a ordonné un traitement consécutif, vous n'avez pas besoin de déclarer en plus des prestations de laboratoire ou autres prestations similaires.
<b>Règles du jeu</b>	Dois-je vraiment toujours d'abord m'adresser au service de consultation téléphonique/vidéo ou puis-je informer Medgate une fois le traitement médical terminé?	La coordination de vos traitements par Medgate vous permet de réaliser des économies qui vous garantissent le rabais de primes correspondant. Pour que Medgate puisse coordonner vos traitements, vous devez d'abord vous adresser à ce service. Vous trouverez des détails et des exceptions à la rubrique «Comment ça marche?» à la page précédente. Sympany veille à ce que tous les assurés respectent les règles du jeu.
<b>Plan de traitement</b>	Dois-je respecter le plan de traitement de Medgate?	Oui, le plan de traitement de Medgate pour votre traitement médical doit être respecté.
<b>Visites médicales sans transfert</b>	Que se passe-t-il si je me rends dans un cabinet médical sans avoir consulté Medgate?	Sympany vous rappelle tout d'abord les règles du jeu. En cas de récurrence, nous pouvons organiser votre passage à l'assurance de base classique avec libre choix du médecin. À partir de cette date, il ne sera plus possible de passer à un modèle d'assurance alternatif pendant un an.
<b>Deuxième avis</b>	Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord avec le traitement par le médecin de Medgate?	Vous pouvez demander un deuxième avis à un autre médecin de Medgate.
<b>Changement de modèle d'assurance</b>	Puis-je choisir un autre modèle d'assurance à la place de <b>callmed 24</b> ou choisir l'assurance de base classique?	Un changement est toujours possible au 1 <sup>er</sup> janvier de l'année suivante. Veuillez nous faire part de votre souhait en respectant le délai de résiliation jusqu'au 30 novembre ou contactez-nous suffisamment à l'avance pour un conseil sur le modèle d'assurance adapté.
<b>Conditions après résiliation de callmed 24</b>	Je change de modèle d'assurance l'année prochaine. Dois-je continuer d'ici là à respecter les conditions de <b>callmed 24</b> ?	Oui, vous profitez du rabais de primes jusqu'à votre changement. Ainsi, les règles du modèle d'assurance <b>callmed 24</b> s'appliquent jusqu'à l'expiration du contrat.
<b>Dérangements techniques ou questions sur l'app Medgate</b>	Qui m'aide en cas de dérangements techniques? À qui puis-je m'adresser en cas de questions sur l'app de Medgate?	Medgate est également à votre disposition par téléphone ou par e-mail: – Service de consultation téléphonique (24/7): +41 844 852 852 – Service à la clientèle pour les questions d'ordre général ou en cas de dérangements techniques: +41 61 377 88 28 ou <a href="mailto:servicecenter@medgate.ch">servicecenter@medgate.ch</a>

**Medgate: joignable partout et à tout moment**

L'app Medgate vérifie sur la base de vos symptômes si une consultation médicale par téléphone ou vidéo est possible ou si vous devriez vous rendre chez votre médecin de famille, voire directement aux urgences.

**Contact et conseil**

Sympany, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel

+41 58 262 42 00

[service@sympany.ch](mailto:service@sympany.ch)

[www.sympany.ch/fr/callmed24](http://www.sympany.ch/fr/callmed24)