



# **Assurance de base casamed médecin de famille**

Modèle médecin de famille: lorsque votre médecin fait partie de la famille.

# casamed médecin de famille

## Quand votre médecin fait partie de la famille.

Votre cabinet de médecin de famille vous connaît, vous et votre famille. Il sait souvent d'emblée de quel traitement vous avez besoin. **casamed médecin de famille** est très simple et vous garantit des économies substantielles sur vos primes.



### Comment ça marche?

- Lorsque vous êtes malade, vous consultez toujours en premier le cabinet de médecin de famille que vous avez choisi.
- Celui-ci coordonne votre traitement et vous adresse si nécessaire à un cabinet de spécialiste ou à l'hôpital.
- 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 votre cabinet de médecin de famille après 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.

### Déterminer ou modifier un cabinet de médecin de famille

- Lors de la conclusion du contrat, vous déterminez votre cabinet de médecin de famille.
- Vous pouvez rechercher ou modifier votre cabinet de médecin de famille sur [www.sympany.ch/modifiermedecin](http://www.sympany.ch/modifiermedecin) et nous communiquer votre choix directement par formulaire en ligne, par courrier postal ou électronique.
- Vous pouvez changer de cabinet de médecin de famille à tout moment au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant.
- À partir de 16 ans, après un déménagement ou si vous souhaitez changer de cabinet, veuillez nous indiquer dans quel cabinet de médecin de famille vous souhaitez vous rendre à l'avenir.
- Vérifiez au préalable si le cabinet accepte actuellement de nouveaux patients.

# Foire aux questions

<b>Maladies chroniques</b>	Dois-je systématiquement contacter mon cabinet de médecin de famille en cas de maladies récurrentes ou chroniques?	Oui, vous avez besoin d'un transfert de votre cabinet de médecin de famille pour des traitements dans un cabinet de spécialiste. En cas de traitement de longue durée, veuillez simplement demander un transfert valable pour une durée prolongée.
<b>Cas d'urgence</b>	Que faut-il faire après un cas d'urgence?	Veuillez informer votre cabinet de médecin de famille 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?	Veuillez également vous adresser à votre cabinet de médecin de famille en cas d'accident. Exception: il s'agit d'un cas d'urgence aiguë potentiellement mortelle. Dans ce cas, le traitement immédiat par le cabinet d'urgence ou le service des urgences est prioritaire.
<b>Absence du médecin</b>	Que faire si mon cabinet de médecin de famille n'est pas joignable?	Veuillez vous adresser au suppléant de votre cabinet de médecin de famille ou à eedoctors. En cas d'impossibilité dans les deux cas, veuillez en informer votre cabinet de médecin de famille ultérieurement.
<b>Transfert</b>	Que faire lorsqu'un cabinet de spécialiste m'adresse à un autre cabinet de spécialiste après un transfert initial par mon médecin de famille?	Veuillez informer votre cabinet de médecin de famille du transfert vers le deuxième cabinet de spécialiste.
<b>Prestataires tiers</b>	Dois-je déclarer au cabinet de médecin de famille les prestations de prestataires tiers sans contact personnel (p. ex. analyses de laboratoire)?	Non, si votre cabinet de médecin de famille ordonne 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 me rendre au cabinet de médecin de famille ou puis-je l'informer une fois le traitement au cabinet de spécialiste terminé?	La coordination de vos traitements par votre cabinet de médecin de famille permet de réaliser des économies qui vous garantissent le rabais de primes correspondant. Pour qu'il puisse coordonner vos traitements, vous devez d'abord vous y adresser. Vous trouverez les détails et les 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 du cabinet de médecin de famille?	Oui, le plan de traitement de votre cabinet de médecin de famille 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 de spécialiste sans transfert par le cabinet de médecin de famille?	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 mon cabinet de médecin de famille?	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Vous pouvez demander un deuxième avis. Un transfert par votre cabinet de médecin de famille est toutefois nécessaire.</li><li>2) En cas de désaccords répétitifs, il est possible de changer de cabinet de médecin de famille.</li></ol>
<b>Changement de modèle d'assurance</b>	Puis-je choisir un autre modèle d'assurance ou l'assurance de base classique à la place de <b>casamed médecin de famille</b> ?	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 casamed médecin de famille</b>	Je change de modèle d'assurance l'année prochaine. Dois-je continuer d'ici là à respecter les conditions de <b>casamed médecin de famille</b> ?	Oui, vous profitez du rabais de primes jusqu'à votre changement. Ainsi, les règles du modèle d'assurance <b>casamed médecin de famille</b> s'appliquent jusqu'à l'expiration du contrat.
<b>Dérangements techniques ou questions sur l'app eedoctors</b>	Qui m'aide en cas de dérangements techniques? À qui puis-je m'adresser en cas de questions sur l'app eedoctors?	En cas de dérangements techniques, le service à la clientèle de Sympany est à votre disposition au <b>+41 58 262 42 00</b> ou à l'adresse <a href="mailto:service@sympany.ch">service@sympany.ch</a> . Pour toute question d'ordre général sur eedoctors, veuillez vous adresser à l'assistance à l'adresse <a href="mailto:support@eedoctors.com">support@eedoctors.com</a> ou au service à la clientèle de Sympany.

**Vos avantages**

- Vous bénéficiez toujours d'une prise en charge médicale compétente - au choix par votre cabinet de médecin de famille habituel ou depuis n'importe où par vidéoconsultation d'eedoctors.
- Vous bénéficiez d'un rabais intéressant sur les primes.

**Votre avantage supplémentaire:****l'app eedoctors pour votre smartphone**

Loin de votre cabinet de médecin de famille? Pas de rendez-vous disponible? C'est le week-end? Téléphonnez à eedoctors et bénéficiez d'une vidéoconsultation avenante et compétente avec des médecins reconnus en Suisse. Sans rendez-vous, mais avec un certificat médical, une prescription électronique ou un transfert. De 8 h 00 à 21 h 00, 365 jours par an, dans le monde entier.

**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/medecindefamille](http://www.sympany.ch/medecindefamille)