



## **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 seguiate 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](https://helsana.ch/contatto)

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

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

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

## Premiata con eccellenti voti.

