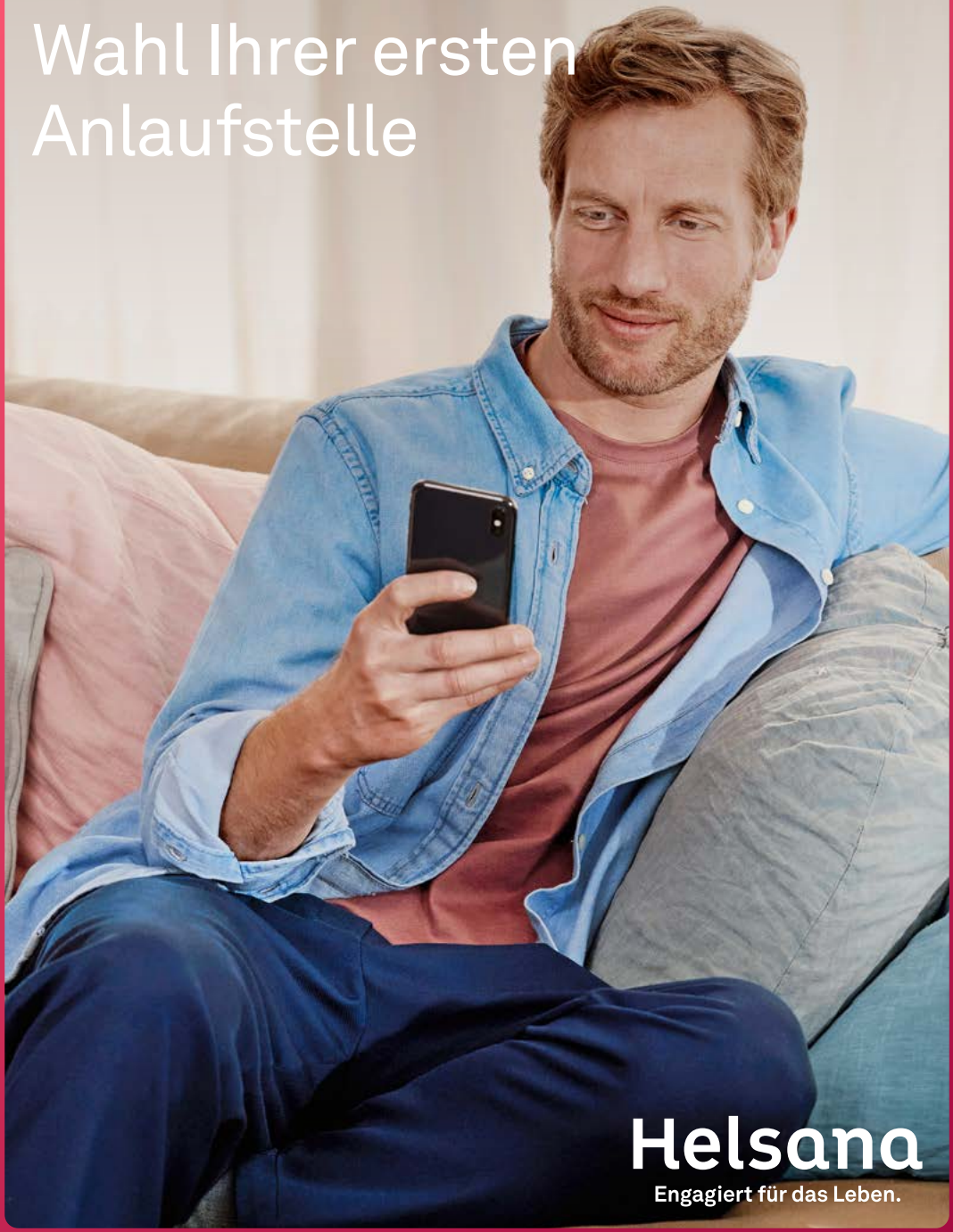
BeneFit PLUS Flexmed 2026/27

Freiheit bei der Wahl Ihrer ersten Anlaufstelle

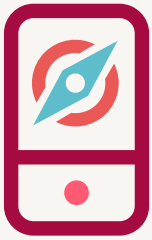


Helsana

Engagiert für das Leben.

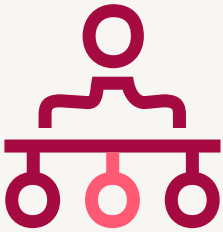
BeneFit PLUS Flexmed

Richtig vorgehen bei gesundheitlichen Fragen



1 Symptom-Checker nutzen

Bei plötzlichen Beschwerden nutzen Sie den Symptom-Checker in der Compassana-App. Sie erhalten sofort eine erste Einschätzung.



2 Passende Anlaufstelle finden

Nach der Ersteinschätzung wählen Sie frei zwischen **Hausarztpraxis, Telemedizin Medi24 (0800 88 40 40)** oder **Partner-apotheke**. Hier erhalten Sie schnelle Hilfe für kleinere Beschwerden – ohne Termin. Kann die Apotheke Ihr Problem nicht klären, wenden Sie sich an Ihre Hausarzt-praxis oder die Telemedizin.

Noch nicht registriert?

helsana.ch/compassana

Wichtig: Halten Sie sich nicht an den Ablauf, werden Sie in das Standardmodell BASIS umgeteilt. Dadurch verlieren Sie Ihren Prämienrabatt.

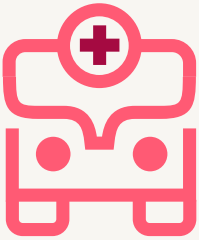


3 Nächste Schritte festlegen

Ihre Hausarztpraxis oder Telemedizin plant die nächsten Schritte und überweist Sie bei Bedarf weiter.

Ausnahmen:

- Kinder unter 18 Jahren müssen den Symptom-Checker nicht nutzen.
- Der Symptom-Checker muss auch bei chronischen Erkrankungen nicht genutzt werden.
- Bei Schwangerschaft, für gynäkologische Vorsorge, Zahnbehandlungen und Brillenanpassungen dürfen Sie direkt zur Spezialistin oder zum Spezialisten gehen.



Ausnahme: Notfall

Wenden Sie sich direkt an einen Notfalldienst. Informieren Sie danach Ihre Hausarztpraxis oder das Zentrum für Telemedizin. Das gilt auch im Ausland.

Fragen & Antworten



Was ist der Symptom-Checker?

Der medizinisch zertifizierte Symptom-Checker erstellt eine KI-gestützte Ersteinschätzung und gibt eine Empfehlung. Sie nutzen den Symptom-Checker bei akuten, plötzlichen Beschwerden. Danach wenden Sie sich an Ihre bevorzugte Anlaufstelle: Telemedizin, Hausarztpraxis oder Partnerapotheke. Kinder bis 18 Jahre nutzen den Symptom-Checker nicht.

Um den Symptom-Checker zu nutzen, installieren Sie die Compassana-App unter **helsana.ch/compassana**.
Damit organisieren Sie zugleich Ihre Dokumente, Arzttermine und Kontakte ganz einfach.

Wie verhalte ich mich bei einem Notfall im Ausland?

- Rufen Sie direkt unsere Notrufzentrale an: +41 58 340 16 11
- Innerhalb von EU, EFTA und UK zeigen Sie Ihre Europäische Versicherungskarte. Sie erhalten damit Zugang zu medizinischen Leistungen.
- Melden Sie die Notfallbehandlung sofort oder nach Ihrer Rückkehr Ihrer Hausarztpraxis oder dem Zentrum für Telemedizin Medi24.
- Bei Fragen zur Kostenübernahme hilft unser Kundenservice: 0844 80 81 82

Kann ich in jede Hausarztpraxis gehen?

Nein. Sie haben beim Abschluss von Flexmed Ihre Hausärztin oder Ihren Hausarzt gewählt. Wenn Sie eine allgemeinmedizinische Behandlung benötigen, ist das der richtige Ort. Wenn weitere Schritte nötig sind, werden Sie an eine Spezialistin oder einen Spezialisten überwiesen.

Was passiert, wenn ich direkt zu einer Fachperson gehe?

Wenn Sie sich ohne Überweisung Ihrer Hausarztpraxis oder der Telemedizin von einem Spezialisten oder einer Spezialistin behandeln lassen, können wir Sie ins Standardmodell BASIS umteilen. Sie verlieren dann Ihren Prämienrabatt.

Tipp: Nutzen Sie die kostenlose Spezialistensuche von BetterDoc unter ➔ **helsana.ch/betterdoc**. Sie finden schnell die passende Fachperson und können sie Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt vorschlagen.

Hat die Telemedizin auch Kinderärzte und Kinderärztinnen?

Ja, bei Bedarf wird eine Kinderärztin oder ein Kinderarzt beigezogen.

Wie gehe ich bei einer chronischen Krankheit vor?

Wenden Sie sich vor einer Behandlung an die Telemedizin oder Ihre Hausarztpraxis. Die Fachperson bespricht mit Ihnen den individuellen Behandlungsablauf.

Wende ich mich auch für Impfungen zuerst an die Telemedizin oder die Hausarztpraxis?

Ja. Besprechen Sie auch Impfungen mit Medi24 (0800 88 40 40) oder Ihrer Hausarztpraxis.

Was bringt mir die Helsana-Partnerapotheke und kann ich direkt hingehen?

Auch hier gilt: Sie prüfen Ihre Symptome zuerst mit dem Symptom-Checker und erhalten eine medizinische Einschätzung. In der Partnerapotheke sind Sie bei kleineren Beschwerden wie Ohrenschmerzen oder Hautausschlag gut aufgehoben. Kann die Apotheke Ihr Problem nicht klären, gehen Sie wie gewohnt gemäss Ihrem Grundversicherungsmodell Flexmed vor: Sie koordinieren die weiteren Schritte mit Ihrer Hausarztpraxis oder mit der Telemedizin. Unsere Partnerapotheken finden Sie unter ➔ **helsana.ch/partnerapotheken**.

Kann ich im Flexmed-Modell den Arzt oder die Ärztin wechseln?

Ja, ein Hausarztwechsel ist beim Flexmed-Modell auf den Folgemonat möglich, sei es bei einem Umzug oder aus anderen Gründen. Für wiederholte Hausarztwechsel ist ein schriftliches Gesuch mit Begründung nötig. Sie können Ihre Hausarztpraxis in myHelsana beim medizinischen Kontakt wechseln oder uns telefonisch melden.

Wir sind für Sie da. Ein Leben lang. Damit Sie gesund bleiben. Rasch wieder gesund werden. Oder mit einer Krankheit besser leben können.

Gerne helfen wir Ihnen weiter.
Helsana Versicherungen AG
0844 80 81 82
helsana.ch/kontakt
helsana.ch/benefitplus-flexmed

Online einen Termin buchen
helsana.ch/beratung

Mit Bestnoten ausgezeichnet.

Ktipp
Rang 2 – Kundenzufriedenheit
K-Tipp-Umfrage Nr.15/2026

comparis.ch
Silber SIEGEL
Kundenzufriedenheit 2026
Krankenkassen
5.1 (Gut)

moneyland.ch
Krankenkassen
Note: Sehr gut
Kundenzufriedenheit 2026

Zur Helsana-Gruppe gehören Helsana Versicherungen AG, Helsana Zusatzversicherungen AG und Helsana Unfall AG.
Diese Broschüre dient zur Information und stellt kein verbindliches Angebot dar. Änderungen bleiben vorbehalten.

HEL-40928-de-0926-0014-34860_Merkblatt_Flexmed_2026-27_WEB