BeneFit PLUS Telmed

2026/27

Medizinische Beratung per Telefon



Helsana

Engagiert für das Leben.

BeneFit PLUS Telmed

Richtig vorgehen bei gesundheitlichen Fragen



1 Telmed-Hotline anrufen

Rufen Sie bei einem medizinischen Problem kostenlos das Zentrum für Telemedizin Medi24 an: 0800 800 090.

Alternativ: Schnelle Hilfe und Beratung bei kleineren Beschwerden wie Ohrenschmerzen oder Hautausschlag erhalten Sie auch in unseren Partnerapotheken – kostenlos und ohne Termin.

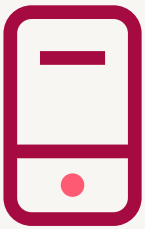


2 Behandlungsweg festlegen

Die Fachpersonen am Telefon beraten Sie und begleiten Sie Schritt für Schritt. Wenn nötig, überweisen sie Sie direkt an eine Spezialistin, eine Praxis oder ins Spital.

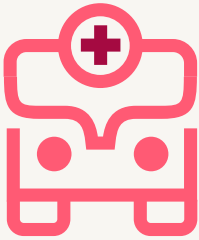
Ausnahmen: Bei Schwangerschaft, gynäkologischer Vorsorge, Zahnbehandlungen und Brillenanpassungen dürfen Sie direkt zur Spezialistin oder zum Spezialisten gehen.

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



❸ Jede Überweisung melden

Überweist Sie die behandelnde Person weiter? Gibt es Folgetermine? Informieren Sie das Zentrum für Telemedizin – für eine lückenlose Betreuung.



Ausnahme: Notfall

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

Fragen & Antworten



Wie gehe ich bei einer chronischen Krankheit vor?

Auch dann wenden Sie sich zuerst an das Zentrum für Telemedizin. Die Fachperson bespricht mit Ihnen den individuellen Behandlungsablauf und überweist Sie bei Bedarf weiter.

An wen werde ich für einen Praxistermin überwiesen?

Das Zentrum für Telemedizin schlägt Ihnen passende Arztpraxen in Ihrer Nähe vor. Sie wählen aus. Haben Sie schon eine Hausarztpraxis, überweist Sie die Telemedizin dorthin.

Was passiert, wenn ich direkt zu einer Fachperson gehe?

Mit BeneFit PLUS Telmed gilt: Bei jedem Gesundheitsproblem rufen Sie zuerst das Zentrum für Telemedizin Medi24 an. Sie erhalten eine verbindliche Empfehlung und werden bei Bedarf überwiesen, zum Beispiel an eine Spezialistin für Dermatologie, Orthopädie, Neurologie, Kardiologie, Physiotherapie oder an eine Hausarztpraxis in Ihrer Nähe. Gehen Sie ohne Überweisung der Telemedizin direkt zu einer Fachperson, können wir Sie ins Standardmodell BASIS umteilen. Sie verlieren dann Ihren Prämienrabatt.

Was muss ich tun, wenn mich der behandelnde Arzt überweist, z. B. an eine Spezialistin?

Melden Sie jede Überweisung und Nachkontrolle dem Zentrum für Telemedizin, das Ihre Behandlung koordiniert. Dieser Schritt ist verpflichtend.

Kann die Telemedizin ein Rezept oder ein Arztzeugnis ausstellen?

Ja. Bei bestimmten Krankheiten erhalten Sie direkt ein Arztzeugnis durch Telmed. Die Telemedizin Medi24 kann Ihnen auch ein Rezept ausstellen. Dies bespricht die Fachperson im konkreten Fall mit Ihnen.

Kann ich Fotos schicken? Gibt es eine Videosprechstunde?

Ja. Über myHelsana können Sie einfach und bequem auf die digitalen Services von Medi24 zugreifen, Fotos hochladen und von der Telemedizin ärztlich beurteilen lassen. Wenn nötig, findet eine Videosprechstunde statt.

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

Mit BeneFit PLUS Telmed erhalten Sie in unseren Partnerapotheken schnelle Hilfe und Beratung bei kleineren Beschwerden wie Ohrenschmerzen oder Hautausschlag – bei Bedarf in einem separaten Raum. Dort sind auch weitere Abklärungen und Behandlungen möglich. Diese Leistung ist für Sie gratis. Kosten für Medikamente oder zusätzliche Leistungen übernehmen Sie selbst.
Unsere Partnerapotheken finden Sie unter **helsana.ch/partnerapotheken**.

Kann die Apotheke Ihr gesundheitliches Problem nicht abschliessend klären, hilft Ihnen wie gewohnt die Telemedizin Medi24.

Hat das Zentrum für Telemedizin auch Kinderärzte?

Ja, Medi24 deckt Pädiatrie ab und zieht bei Bedarf eine Kinderärztin oder einen Kinderarzt hinzu.

Wende ich mich auch für Impfungen zuerst an die Telmed-Hotline?

Ja. Besprechen Sie auch Impfungen mit dem Zentrum für Telemedizin: 0800 800 090

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 in die Schweiz dem Zentrum für Telemedizin Medi24.
- Sind Folgebehandlungen in der Schweiz nötig? Sprechen Sie sich mit Medi24 ab, um die weiteren Schritte zu koordinieren.

Beachten Sie: Für Fragen zur Kostenübernahme im Ausland rufen Sie bitte unseren Kundenservice an: 0844 80 81 82. Medi24 kann dazu keine Auskunft geben.

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/telemedizin

Online einen Termin buchen
helsana.ch/beratung

Das Zentrum für Telemedizin erreichen Sie unter:
0800 800 090

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-01618-de-0926-0022-23952_Merkblatt_Telmed_2026-27_WEB