BeneFit PLUS Médecin de famille 2026/27

Suivi personnalisé par un seul prestataire



Helsana

Engagée pour la vie.

BeneFit PLUS Médecin de famille

Marche à suivre en cas de problèmes de santé



1 Premier interlocuteur fixe

En cas de problèmes de santé, vous vous adressez au cabinet de médecin de famille que vous avez choisi.

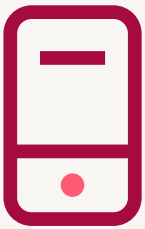


2 Définir le parcours de traitement

Votre médecin de famille déterminera les prochaines étapes de traitement et vous adressera si nécessaire à un·e spécialiste, un·e thérapeute ou un hôpital.

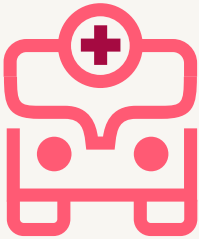
Exceptions : en cas de grossesse, pour les examens gynécologiques, les traitements dentaires et les adaptations de lunettes, vous pouvez consulter directement un ou une spécialiste.

Important : si vous ne respectez pas ce processus, vous serez transféré·e dans le modèle standard BASIS et perdrez donc votre rabais sur les primes.



❸ Annoncer tout traitement prescrit

La personne traitante vous adresse à une ou un autre spécialiste ? D'autres rendez-vous sont prévus ? Informez-en votre cabinet de médecin de famille pour un suivi sans faille.



Exception : urgence

Adressez-vous directement à un service d'urgence, puis informez votre cabinet de médecin de famille. Cela s'applique également à l'étranger.

Questions et réponses

Je souffre d'une maladie chronique. Que dois-je faire ?

Même en cas de maladies chroniques, vous vous adressez en premier lieu à votre médecin de famille ou au cabinet de groupe, qui déterminera votre parcours de traitement et vous adressera si nécessaire à un ou une spécialiste.

Mon ou ma médecin est absent·e. Puis-je en consulter une ou un autre malgré le modèle Médecin de famille ?

En règle générale, le cabinet organise une suppléance pour les vacances ou autres absences. S'il n'y a pas de remplacement ou de rendez-vous disponibles, consultez le ou la médecin de famille de votre choix. Prévenez votre cabinet dès qu'il rouvre.

Conseil : n'hésitez pas à appeler à tout moment le centre indépendant de télémédecine Medi24 au 0800 100 008 et à demander des conseils médicaux - c'est gratuit pour vous.

En cas d'urgence : adressez-vous immédiatement à un cabinet d'urgence ou à l'hôpital. Informez ensuite votre médecin de famille du traitement d'urgence.

Que dois-je faire en cas d'urgence à l'étranger ?

- Appelez directement notre centrale d'urgence au +41 58 340 16 11.
- Au sein de l'UE, de l'AELE ou au Royaume-Uni, présentez votre carte d'assurance européenne. Cette carte vous donne accès aux prestations médicales.
- Annoncez le traitement d'urgence à votre médecin de famille immédiatement ou après votre retour en Suisse.
- Des traitements supplémentaires sont nécessaires en Suisse ? Parlez-en à votre médecin de famille. Vous pourrez ainsi planifier et coordonner les prochaines étapes.

Attention : votre cabinet de médecin de famille ne peut pas fournir d'informations sur la couverture des coûts en cas d'urgence ou de traitement prévu à l'étranger. Pour cela, veuillez appeler Helsana.

Qu'advient-il si je consulte directement un·e spécialiste ou un cabinet de médecin de famille ?

En optant pour BeneFit PLUS Médecin de famille, vous vous êtes engagé·e à toujours contacter en premier lieu le cabinet de

médecin de famille que vous avez choisi en cas de problèmes de santé. Si vous vous y rendez sans bon de délégation, vous ne respectez pas les obligations du modèle Médecin de famille. Nous pouvons alors vous transférer dans le modèle standard BASIS. Vous perdez ainsi le rabais sur votre prime d'assurance de base et les avantages du modèle Médecin de famille.

Quel·le médecin ou spécialiste puis-je consulter sans bon de délégation ?

Dans le cadre du modèle Médecin de famille, vous pouvez consulter directement un ou une spécialiste, sans devoir passer par votre médecin de famille, dans les cas suivants :

- gynécologue : pour les examens gynécologiques préventifs (p. ex. frottis pour le dépistage du cancer) et pendant la grossesse
- dentiste : pour tous les traitements dentaires (attention : les traitements dentaires ne sont pris en charge par l'assurance de base que dans des cas spéciaux)
- ophtalmologiste : en cas d'adaptation de verres de lunettes et de lentilles de contact

Puis-je changer de médecin dans le modèle Médecin de famille ?

Oui, dans le cadre du modèle Médecin de famille, un changement de médecin est possible pour le mois suivant, que ce soit en cas de déménagement ou pour d'autres raisons. En cas de changement de médecin de famille répété ou de passage dans un autre réseau de médecins (p. ex. passage du modèle de médecin de famille mediX à xundart), une demande écrite dûment motivée est requise. Vous pouvez enregistrer votre changement de cabinet de médecin de famille dans myHelsana, au niveau du contact médical.

Puis-je continuer à consulter mon cabinet de médecin de famille actuel ?

Si vous souscrivez le modèle Médecin de famille, vous choisissez une personne ou un cabinet de groupe HMO dans notre liste des médecins. Si votre médecin de famille actuel·le figure sur la liste des médecins, il ou elle reste votre personne de contact. Vérifiez si votre cabinet de médecin de famille figure sur notre liste des médecins sur **helsana.ch/liste-des-medecins.**

Nous sommes là pour vous.

Tout au long de la vie. Pour que vous restiez en bonne santé, retrouviez rapidement la santé ou viviez mieux malgré la maladie.

Nous nous ferons un plaisir de vous aider.

Helsana Assurances SA
0844 80 81 82

helsana.ch/contact

helsana.ch/fr/benefitplus

Prendre un rendez-vous en ligne

helsana.ch/conseil

Distinguée par les meilleures notes.







Le Groupe Helsana comprend Helsana Assurances SA, Helsana Assurances complémentaires SA et Helsana Accidents SA.
La présente brochure a valeur d'information et constitue une offre sans engagement. Sous réserve de modifications.

HEL-01494-fr-0926-0028-36349_Merkblatt-Hausarzt_2026-27_WEB