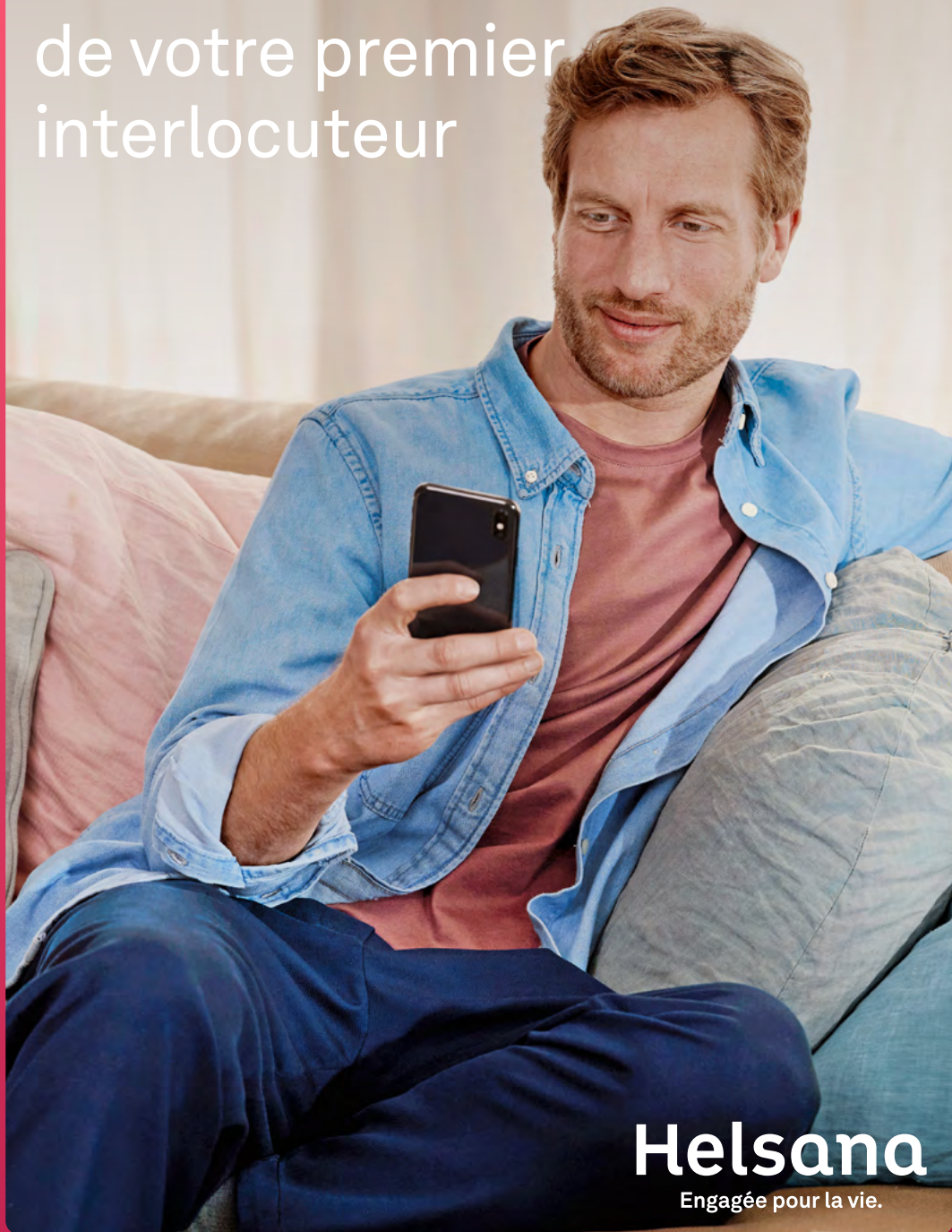


Liberté dans le choix de votre premier interlocuteur



Helsana

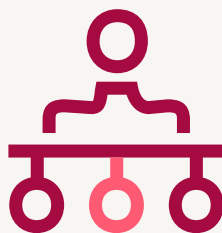
Engagée pour la vie.

Marche à suivre en cas de problèmes de santé



1 Utiliser le Symptom Checker

En cas de problèmes de santé soudains, utilisez le Symptom Checker de l'app Compassana. Vous recevrez immédiatement une première évaluation.



2 Trouver le bon interlocuteur

Après la première évaluation, vous avez le choix entre **votre cabinet de médecin de famille, le centre de télémédecine Medi24 (0800 88 40 40) ou une pharmacie partenaire**. Vous bénéficierez dans cette dernière d'une aide rapide pour les maux mineurs – sans rendez-vous. Si la pharmacie ne peut pas résoudre votre problème, adressez-vous à votre cabinet de médecin de famille ou au centre de télémédecine.



Pas encore enregistré-e ?

➔ helsana.ch/fr/compassana

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.



3 Définir les étapes suivantes

Votre médecin de famille ou le centre de télémédecine planifiera les prochaines étapes et vous adressera ailleurs si nécessaire.

Exceptions :

- Les personnes de moins de 18 ans ne doivent pas utiliser le Symptom Checker.
- Le Symptom Checker ne doit pas non plus être utilisé en cas de maladies chroniques.
- En cas de grossesse, pour les examens gynécologiques, les traitements dentaires et les adaptations de lunettes, vous pouvez consulter directement un ou une spécialiste.



Exception : urgence

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

Questions et réponses



Qu'est-ce que le Symptom Checker ?

Le Symptom Checker médicalement certifié établit une première évaluation des symptômes basée sur l'IA et donne une recommandation. Vous utilisez le Symptom Checker en cas de problèmes de santé aigus et soudains. Adressez-vous ensuite à votre interlocuteur habituel : le centre de télémédecine, votre cabinet de médecin de famille ou une pharmacie partenaire. Les personnes de moins de 18 ans n'utilisent pas le Symptom Checker.

Pour utiliser le Symptom Checker, installez l'app Compassana sur ➔ helsana.ch/fr/compassana. L'app vous permet également d'organiser vos documents, vos rendez-vous médicaux et vos contacts en toute simplicité.

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 et du

Royaume-Uni, présentez votre carte européenne d'assurance. Cette carte vous donne accès aux prestations médicales.

- Annoncez votre traitement d'urgence immédiatement ou à votre retour à votre cabinet de médecin de famille ou au centre de télémédecine Medi24.
- Notre Service Clientèle vous assiste pour toute question relative à la prise en charge des coûts au 0844 80 81 82.

Puis-je me rendre dans n'importe quel cabinet de médecin de famille ?

Non. Lors de la conclusion de Flexmed, vous avez choisi votre médecin de famille. C'est ce ou cette médecin que vous devez consulter si vous avez besoin d'un traitement de médecine générale. Si d'autres démarches s'avèrent nécessaires, vous serez orienté-e vers une ou un spécialiste.

Qu'advient-il si je consulte directement un ou une spécialiste ?

Si vous vous faites soigner par une ou un spécialiste sans passer par votre médecin

de famille ou le centre de télémedecine, nous pouvons vous transférer dans le modèle standard BASIS. Vous perdrez alors votre rabais sur les primes.

Conseil : profitez gratuitement de la recherche de spécialistes de BetterDoc sur ➔ helsana.ch/fr/betterdoc. Vous trouverez rapidement le ou la spécialiste adaptée et pourrez proposer cette personne à votre médecin.

Le centre de télémedecine compte-t-il aussi des pédiatres ?

Oui, vous pourrez consulter un-e pédiatre si nécessaire.

Comment dois-je procéder en cas de maladie chronique ?

Contactez le centre de télémedecine ou votre cabinet médical avant tout traitement. Le ou la spécialiste discutera avec vous de votre parcours de traitement.

Dois-je aussi m'adresser d'abord au centre de télémedecine ou à mon cabinet de médecin de famille pour les vaccinations ?

Oui. Discutez également des vaccinations avec Medi24 (0800 88 40 40) ou votre cabinet de médecin de famille.

Quels avantages m'offrent les pharmacies partenaires et puis-je m'y rendre directement ?

Ici aussi, la règle est la suivante : vous vérifiez d'abord vos symptômes à l'aide du Symptom Checker et recevez une évaluation médicale. Avec la pharmacie partenaire, vous êtes entre de bonnes mains en cas de maux mineurs, tels que les douleurs à l'oreille ou une éruption cutanée. Si la pharmacie ne peut pas résoudre votre problème, procédez comme d'habitude selon votre modèle d'assurance de base Flexmed : vous coordonnez les prochaines étapes avec votre médecin de famille ou le centre de télémedecine. Vous trouverez nos pharmacies partenaires sur ➔ helsana.ch/pharmacies-partenaires.

Puis-je changer de médecin dans le modèle Flexmed ?

Oui, dans le cadre du modèle Flexmed, un changement de médecin de famille est possible pour le mois suivant, que ce soit en cas de déménagement ou pour d'autres raisons. En cas de changements répétés de médecin de famille, 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 ou nous le signaler par téléphone.

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/benefit-plus-flexmed

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.