

BeneFit PLUS Telmed

2026/27

Conseil médical par téléphone



Helsana
Engagée pour la vie.

Marche à suivre en cas de problèmes de santé



① Appeler la hotline Telmed

En cas de problème médical, vous appelez gratuitement le centre de télémédecine Medi24 au 0800 800 090.

Autre possibilité : nos pharmacies partenaires vous offrent aussi, gratuitement et sans rendez-vous, une aide et des conseils rapides en cas de problèmes de santé mineurs, tels que des douleurs aux oreilles ou une éruption cutanée.

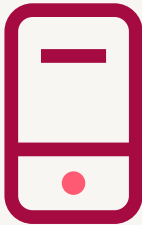


② Définir le parcours de traitement

Les spécialistes vous conseillent par téléphone et vous accompagnent pas à pas. Si nécessaire, ils vous adressent directement à un ou une spécialiste, un cabinet ou un hôpital.

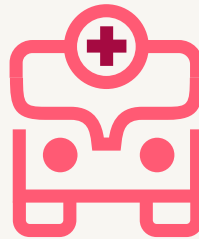
Exceptions : en cas de grossesse, pour les examens gynécologiques, les traitements dentaires et les adaptations de lunettes, vous pouvez consulter directement un ou une spécialiste.

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.



3 Annoncer tout traitement prescrit

La personne traitante vous adresse à une ou un autre spécialiste ? D'autres rendez-vous sont prévus ? Informez-en le centre de télémédecine pour une prise en charge sans faille.



Exception : urgence

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

Questions et réponses



Comment dois-je procéder en cas de maladie chronique ?

Dans ce cas également, adressez-vous d'abord au centre de télémédecine. Le ou la spécialiste discutera avec vous de votre parcours de traitement et vous adressera si nécessaire à un·e autre professionnel·le.

À quel·le médecin va-t-on m'adresser pour une consultation en cabinet ?

Le centre de télémédecine vous proposera des cabinets médicaux appropriés près de chez vous. À vous de choisir. Si vous avez déjà un ou une médecin de famille, le centre de télémédecine vous enverra dans son cabinet.

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

Avec BeneFit PLUS Telmed, les conditions suivantes s'appliquent : à chaque problème de santé, vous appelez d'abord le centre de télémédecine Medi24. Le centre vous donne une recommandation contraignante et vous adresse si besoin, par exemple, à un ou une spécialiste en

dermatologie, orthopédie, neurologie, cardiologie ou physiothérapie, ou à un cabinet de médecin de famille proche de chez vous. Si vous contactez directement un ou une spécialiste sans passer par la télémédecine, nous pouvons vous transférer dans le modèle standard BASIS. Vous perdez alors votre rabais sur les primes.

Que dois-je faire si le ou la médecin traitant·e m'adresse, par exemple, à une ou un spécialiste ?

Annoncez chaque traitement prescrit et contrôle ultérieur au centre de télémédecine qui coordonne votre traitement. Cette étape est obligatoire.

Le centre de télémédecine peut-il délivrer une ordonnance ou un certificat médical ?

Oui. Pour certaines maladies, vous recevrez directement un certificat médical établi via Telmed. Le centre de télémédecine Medi24 peut également vous délivrer une ordonnance. Le ou la spécialiste clarifiera cela avec vous au cas par cas.

Puis-je envoyer des photos ? Une consultation vidéo est-elle possible ?

Oui. Par le biais de myHelsana, vous pouvez accéder de manière simple et pratique aux services numériques de Medi24, télécharger des photos et les faire évaluer par le centre de télémédecine. Une consultation vidéo aura lieu si nécessaire.

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

Avec BeneFit PLUS Telmed, nos pharmacies partenaires vous fournissent rapidement de l'aide et des conseils en cas de problèmes de santé mineurs, tels que des douleurs aux oreilles ou une éruption cutanée, si nécessaire dans une pièce séparée. D'autres examens et traitements y sont également possibles. Cette prestation est gratuite pour vous. Les frais de médicaments ou de prestations supplémentaires sont à votre charge. Vous trouverez nos pharmacies partenaires sur

➔ helsana.ch/pharmacies-partenaires.

Si la pharmacie n'est pas en mesure de clarifier définitivement votre problème de santé, le service de télémédecine Medi24 peut vous aider comme à l'accoutumée.

Le centre de télémédecine comprend-il également des pédiatres ?

Oui, Medi24 couvre la pédiatrie et peut faire appel à un ou une pédiatre si nécessaire.

Dois-je d'abord m'adresser à la hotline Telmed pour les vaccinations ?

Oui. Discutez également des vaccinations avec le centre de télémédecine au 0800 800 090.

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 votre traitement d'urgence immédiatement ou après votre retour en Suisse au centre de télémédecine Medi24.
- Des traitements supplémentaires sont nécessaires en Suisse ? Discutez-en avec Medi24 afin de coordonner les prochaines étapes.

Attention : pour toute question concernant la prise en charge des coûts à l'étranger, veuillez contacter notre Service Clientèle au 0844 80 81 82. Medi24 ne peut pas vous renseigner à ce sujet.

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/telemedecine

Vous pouvez joindre le centre de
télémédecine au 0800 800 090

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.