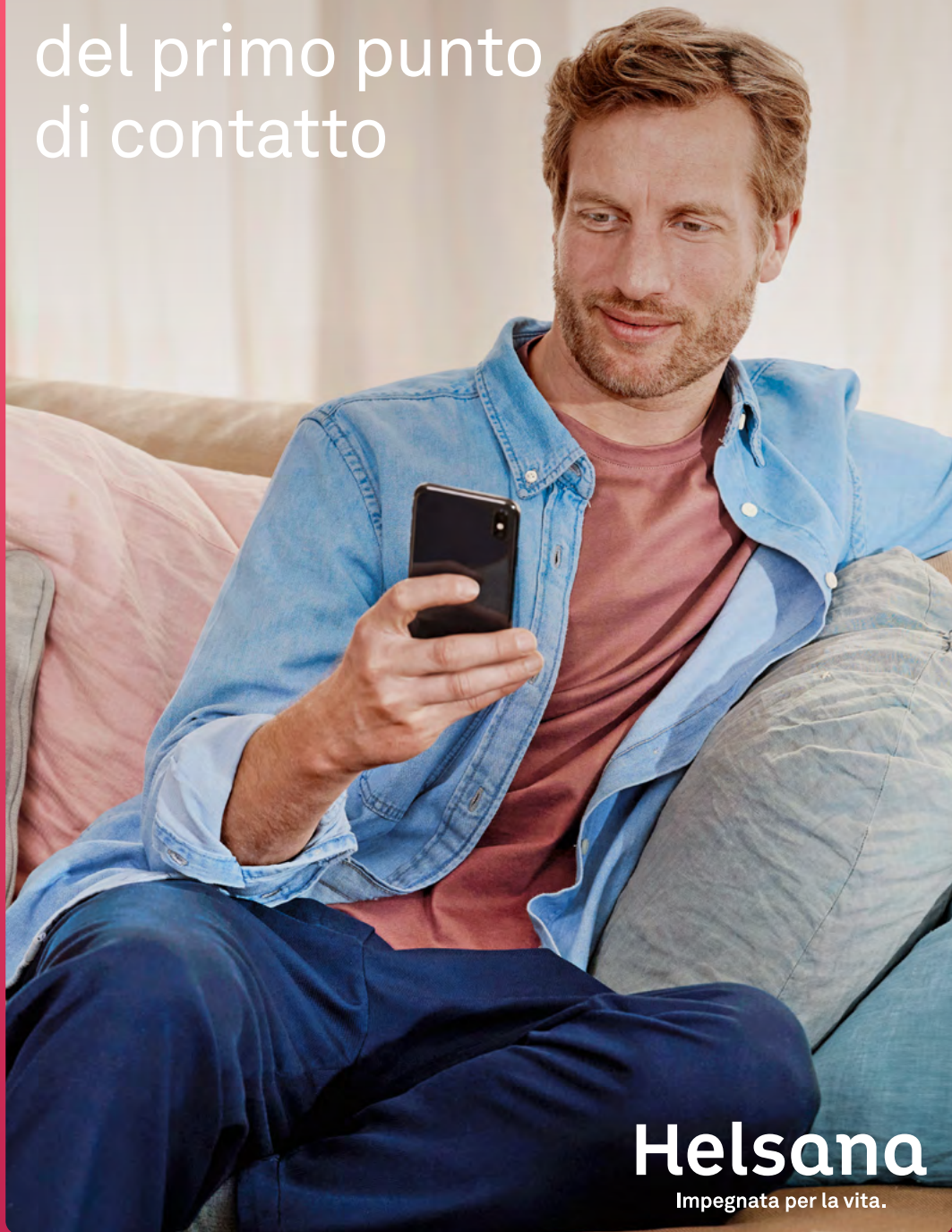


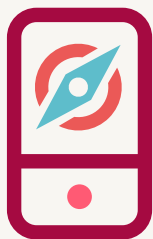
Libertà nella scelta del primo punto di contatto



Helsana

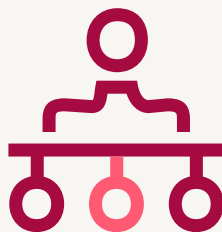
Impegnata per la vita.

Il giusto modo di procedere in caso di problemi di salute



1 Utilizzare il Symptom Checker

In caso di disturbi improvvisi utilizzate il Symptom Checker nell'app Compassana: ricevete così subito una prima valutazione.



2 Trovare il punto di contatto adeguato

Dopo la prima valutazione scegliete liberamente tra **studio del medico di famiglia**, **telemedicina Medi24 (0800 88 40 40)** o **farmacia partner**. Qui ricevete un aiuto rapido per piccoli disturbi, senza appuntamento. Se la farmacia non è in grado di fornire chiarimenti in merito al problema, rivolgetevi allo studio del vostro medico di famiglia o alla telemedicina.



Non ancora registrati?

➔ helsana.ch/it/compassana

Importante: se non seguite la procedura, verrete trasferiti al modello standard BASIS e perderete lo sconto sui premi.



3 Stabilire i passi successivi

Lo studio del vostro medico di famiglia o la telemedicina pianifica i passi successivi e, se necessario, vi indirizza altrove.

Eccezioni:

- i bambini e i ragazzi di età inferiore a 18 anni non devono utilizzare il Symptom Checker.
- Il Symptom Checker non deve essere utilizzato anche in caso di malattie croniche.
- In caso di gravidanza, per la prevenzione ginecologica, le cure dentarie o le modifiche di occhiali potete recarvi direttamente dallo specialista.



Eccezione: urgenza

Rivolgetevi direttamente a un servizio di emergenza. Successivamente, informate lo studio del vostro medico di famiglia o il centro di telemedicina. Questo vale anche all'estero.

Domande e risposte



Che cos'è il Symptom Checker?

Il Symptom Checker, certificato dal punto di vista medico, fornisce una prima valutazione basata sull'IA e una raccomandazione. Utilizzate il Symptom Checker in caso di disturbi acuti improvvisi. Successivamente, rivolgetevi al vostro punto di contatto preferito: telemedicina, studio del medico di famiglia o farmacia partner. I bambini e i giovani fino ai 18 anni non utilizzano il Symptom Checker.

Per utilizzare il Symptom Checker, installate l'app Compassana scaricandola da ➔ helsana.ch/it/compassana. In questo modo potrete organizzare facilmente anche i vostri documenti, appuntamenti medici e contatti.

Come devo comportarmi in caso di urgenza all'estero?

- Chiamate direttamente la nostra centrale per le chiamate d'emergenza al numero: +41 58 340 16 11.
- All'interno dei Paesi UE/AELS/UK esibite la vostra tessera sanitaria europea. Ottenete così accesso alle prestazioni mediche.

- Comunicare il trattamento d'urgenza allo studio del vostro medico di famiglia o al centro di telemedicina Medi24 immediatamente o al vostro rientro.
- Per domande sull'assunzione dei costi rivolgetevi al nostro Servizio clienti: 0844 80 81 82.

Posso recarmi in qualsiasi studio di medico di famiglia?

No. Al momento della stipula di Flexmed avete scelto il vostro medico di famiglia. Se necessitate di un trattamento di medicina generale, questo è il posto giusto. Se sono necessari ulteriori passaggi, verrete indirizzati a uno specialista.

Cosa succede se mi rivolgo direttamente a uno specialista?

Se vi fate curare da uno specialista senza indirizzamento dello studio del vostro medico di famiglia o del servizio di telemedicina, potremo trasferirvi al modello standard BASIS e perderete lo sconto sui premi.

Suggerimento: utilizzate il servizio gratuito di BetterDoc per la ricerca di specialisti

su ➔ helsana.ch/it/betterdoc. In questo modo potete trovare rapidamente lo specialista più adatto e proporlo al vostro medico.

La telemedicina dispone anche di pediatri?

Sì, in caso di necessità viene richiesto l'intervento di un pediatra.

Come procedo in caso di malattia cronica?

Prima di un trattamento rivolgetevi alla telemedicina o allo studio del medico di famiglia. Lo specialista discute con voi il percorso di trattamento.

Anche per le vaccinazioni devo rivolgermi come primo passo alla telemedicina o allo studio del medico di famiglia?

Sì. Contattate Medi24 (0800 88 40 40) o lo studio del medico di famiglia anche per le vaccinazioni.

Quali vantaggi mi offre la farmacia partner di Helsana? Posso andarci direttamente?

Anche in questo caso, innanzitutto verificate i vostri sintomi con il Symptom Checker e ricevete una valutazione medica. Presso la farmacia partner siete in buone mani nel caso di piccoli disturbi come dolore alle orecchie o eruzioni cutanee. Se la farmacia non è in grado di fornire chiarimenti sul vostro problema, procedete come di consueto secondo il vostro modello di assicurazione di base Flexmed: coordinate i passi successivi con lo studio del medico di famiglia o con la telemedicina.

Su ➔ helsana.ch/farmacie-partner sono elencate le nostre farmacie partner.

Nel modello Flexmed posso cambiare il medico?

Sì, nel modello Flexmed è possibile cambiare medico di famiglia con decorrenza dal mese successivo, in caso di trasloco o per altri motivi. In caso di cambi ripetuti del medico di famiglia è necessaria una domanda scritta con relativa motivazione. Potete cambiare lo studio del vostro medico di famiglia in myHelsana durante il contatto medico o segnalarcelo telefonicamente.

Siamo al vostro fianco. Per tutta la vita. Affinché rimaniate in salute. Torniate velocemente in salute. O possiate convivere meglio con una malattia.

Siamo lieti di aiutarvi.

Helsana Assicurazioni SA

0844 80 81 82

➔ helsana.ch/contatto

➔ helsana.ch/it/benefit-plus-flexmed

Prenotare un appuntamento online

➔ helsana.ch/appuntamento



Premiata con eccellenti voti.



Il gruppo Helsana comprende Helsana Assicurazioni SA, Helsana Assicurazioni integrative SA e Helsana Infortuni SA. Il presente opuscolo ha scopo esclusivamente informativo e non rappresenta un'offerta vincolante. Restano salve eventuali modifiche.