

BeneFit PLUS Telmed

2026/27

Consulenza medica telefonica



Helsana
Impegnata per la vita

Il giusto modo di procedere in caso di problemi di salute



1 Chiamare la hotline Telmed

In caso di problemi di salute chiamate gratuitamente il centro di telemedicina Medi24: 0800 800 090.

In alternativa: in caso di piccoli disturbi come dolore alle orecchie o eruzioni cutanee potete ricevere rapidamente aiuto e consulenza anche presso le nostre farmacie partner, gratuitamente e senza appuntamento.



2 Definire il percorso terapeutico

Gli specialisti al telefono vi forniscono consulenza e vi accompagnano passo dopo passo. Se necessario, vi indirizzano direttamente a uno specialista, a uno studio o all'ospedale.

Eccezioni: in caso di gravidanza, per la prevenzione ginecologica, le cure dentarie o le modifiche di occhiali potete recarvi direttamente dallo specialista.

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



③ Comunicare ogni indirizzamento

La persona curante vi indirizza a uno specialista? Sono previsti appuntamenti successivi? Informate il centro di telemedicina per un'assistenza continua.



Eccezione: urgenza

Rivolgetevi direttamente a un servizio di emergenza. Successivamente, informate il centro di telemedicina. Questo vale anche all'estero.

Domande e risposte



Come procedo in caso di malattia cronica?

Anche in questo caso vi rivolgete innanzitutto al centro di telemedicina. Lo specialista discute con voi il percorso di trattamento individuale e all'occorrenza vi indirizza altrove.

A che medico sarò indirizzato per una visita in studio?

Il centro di telemedicina vi propone studi medici nelle vostre vicinanze. Siete voi a scegliere. Se avete già uno studio di medico di famiglia, la telemedicina vi indirizzerà lì.

Cosa succede se mi rivolgo direttamente a uno specialista?

Con BeneFit PLUS Telmed vale quanto segue: per ogni problema di salute chiamate innanzitutto il centro di telemedicina Medi24. Ricevete una raccomandazione vincolante e all'occorrenza venite indirizzati, ad esempio a uno specialista in dermatologia, ortopedia, neurologia, cardio-

logia, fisioterapia, oppure a uno studio del medico di famiglia nelle vostre vicinanze. Se vi recate direttamente da uno specialista senza indirizzamento della telemedicina, possiamo trasferirvi al modello standard BASIS e perderete lo sconto sui premi.

Che cosa devo fare se il medico curante mi indirizza, ad es., a uno specialista?

Comunicare ogni indirizzamento e visita medica successiva al centro di telemedicina, che coordina il vostro trattamento. Questo passaggio è obbligatorio.

La telemedicina può rilasciare una ricetta o un certificato medico?

Sì. Per determinate malattie riceverete direttamente un certificato medico tramite Telmed. La telemedicina Medi24 può anche formulare una ricetta. Lo specialista chiarirà questo punto insieme a voi nel caso specifico.

Posso inviare delle foto? Sono previsti consulti video?

Sì. Tramite myHelsana potete accedere in tutta comodità e semplicità ai servizi digitali di Medi24, caricare foto e sottoporvi a una valutazione medica da parte della telemedicina. Se necessario, ha luogo un consulto video.

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

Con BeneFit PLUS Telmed, presso le nostre farmacie partner ricevete rapidamente aiuto e consulenza in caso di piccoli disturbi come dolore alle orecchie o eruzioni cutanee, all'occorrenza in una stanza separata. In tale contesto sono possibili anche ulteriori accertamenti e trattamenti. La prestazione è gratuita per voi. I costi per medicinali o prestazioni supplementari sono a vostro carico. Potete consultare le nostre farmacie partner su

➔ helsana.ch/farmacie-partner.

Se la farmacia non è in grado di chiarire in modo esaustivo il vostro problema di salute, potrete ricorrere come di consueto alla telemedicina Medi24.

Il centro di telemedicina ha anche pediatri?

Sì, Medi24 copre la pediatria e, in caso di necessità, richiede l'intervento di un pediatra.

Anche per le vaccinazioni devo rivolgermi innanzitutto all'hotline Telmed?

Sì. Contattate il centro di telemedicina anche per le vaccinazioni: 0800 800 090.

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.
- Comunicate il trattamento d'urgenza al centro di telemedicina Medi24 immediatamente o al vostro rientro in Svizzera.
- Sono necessari trattamenti successivi in Svizzera? Contattate Medi24 per coordinare i passi successivi.

Attenzione: per domande sull'assunzione dei costi all'estero, vi invitiamo a chiamare il Servizio clienti al numero 0844 80 81 82. Medi24 non può fornire informazioni in merito.

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/telemedicina

Potete contattare il centro

di telemedicina al numero:

0800 800 090

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.