



**BeneFit PLUS Telmed**  
Notre engagement  
pour votre couverture  
d'assurance.

**Helsana**  
Engagée pour la vie.

# BeneFit PLUS Telmed

## La marche à suivre en cas de problèmes de santé

### En cas de maladie ou d'accident



- 1** En cas de problème de santé, veuillez commencer par appeler le centre de télémédecine au **0800 800 090**.
- 2** Au cours de l'appel, votre problème de santé est discuté en détail et un avis quant à l'urgence des étapes de traitement ultérieures est émis.
- 3** Si nécessaire, le médecin prescrit une consultation ou une admission à l'hôpital. Le spécialiste médical ou le médecin peut également convenir de vous rappeler ultérieurement pour s'enquérir de votre état de santé.

**Important :** veuillez recontacter le centre de télémédecine pour tout rendez-vous consécutif ou transfert éventuel.

## En cas d'urgence



- 1 En cas d'urgence, vous pouvez consulter directement un médecin urgentiste ou un hôpital. Il y a urgence lorsque le pronostic vital est engagé ou que l'état de santé requiert des soins immédiats.

### **Important :**

**après le traitement, vous êtes tenu-e d'informer le centre de télémedecine de la consultation.** Cette information permettra d'assurer de façon optimale la suite du traitement.

# Réponses aux questions les plus fréquentes sur BeneFit PLUS Telmed

## **Quels sont les avantages de BeneFit PLUS Telmed ?**

- Quelle que soit l'heure et où que vous vous trouviez, vous obtenez une assistance médicale téléphonique.
- Il n'est plus nécessaire de prendre rendez-vous.
- Conseil médical en allemand, français, italien et anglais.
- Vos traitements médicaux sont coordonnés de manière optimale – finis les examens inutiles.

## **Dans le cas d'une maladie chronique, dois-je toujours appeler le centre de télémédecine avant chaque consultation médicale ?**

Oui, dans ce cas également, vous devez contacter tout d'abord le spécialiste médical ou le médecin du centre de télémédecine. Ils clarifieront avec vous les modalités de la prochaine prise de contact. Il est possible que des périodes prolongées sans contact soient convenues ou qu'un transfert permanent soit établi pour un an.

## **Comment le parcours de traitement qui me correspond est-il défini ?**

Vous définissez avec le spécialiste médi-

cal ou le médecin du centre de télémédecine le parcours de traitement adapté à votre cas et obligatoire.

## **Qu'est-ce qu'un parcours de traitement ?**

Le parcours de traitement comprend toutes les étapes de la prise en charge médicale jusqu'à votre guérison complète.

## **Le centre de télémédecine dispose-t-il également de pédiatres ?**

Oui. Si nécessaire, le centre de télémédecine consultera un pédiatre.

## **Le médecin du centre de télémédecine peut-il établir une ordonnance pour un médicament ?**

C'est possible, mais pour certaines maladies uniquement. Le spécialiste médical ou le médecin du centre de télémédecine en parlera volontiers avec vous.

## **Faut-il aussi contacter en premier lieu le centre de télémédecine pour des vaccins ?**

Oui. Pour les vaccins également, veuillez vous adresser d'abord au centre de télémédecine.

### **Qu'en est-il des urgences ?**

Après un traitement d'urgence, vous êtes tenu.e d'informer le centre de télémédecine dès que possible de votre traitement.

### **Un appel téléphonique au centre de télémédecine est-il payant ?**

Les appels au numéro de téléphone du centre de télémédecine sont en principe gratuits. Helsana recommande toutefois de vous renseigner auprès de votre opérateur téléphonique.

### **Que se passe-t-il si je ne respecte pas les obligations prescrites ?**

En cas de non-respect des conditions d'assurance ou du parcours de traitement défini avec le centre de télémédecine, votre assureur est en principe autorisé à vous exclure du modèle BeneFit PLUS. En cas d'infraction à vos obligations, vous pouvez être transféré à l'assurance de base ordinaire.

Il n'est pas nécessaire de prendre contact au préalable avec le centre de télémédecine pour les examens gynécologiques préventifs, l'obstétrique, les traitements dentaires et les adaptations subséquentes de lunettes ou lentilles de contact par un ophtalmologiste.

### **À quel médecin va-t-on m'adresser pour une consultation réelle ?**

Le spécialiste médical ou le médecin du centre de télémédecine discutera du transfert et définira avec vous le médecin qui convient.

### **Qu'est-ce qu'une consultation réelle ?**

La consultation réelle est un rendez-vous chez le médecin que vous avez fixé avec le centre de télémédecine.

### **Que dois-je faire si le médecin traitant m'adresse à un autre médecin (p. ex. un spécialiste) ?**

Vous devez en informer le centre de télémédecine pour que celui-ci soit toujours au courant de l'avancement du traitement.

### **À partir de quand la participation aux coûts s'applique-t-elle ?**

La participation aux coûts s'applique uniquement à partir de la consultation réelle après le transfert défini par le spécialiste médical ou le médecin du centre de télémédecine.

# Nous sommes là pour vous.

Tout au long de la vie. Afin que vous restiez en bonne santé. Retrouvez rapidement la santé. Ou viviez mieux avec une maladie.

## Avez-vous des questions ?

Nous nous ferons un plaisir de vous aider. Vous souhaitez de plus amples informations sur BeneFit PLUS Telmed ?

Nous sommes joignables au :

0844 80 81 82

[helsana.ch/telemedecine](https://helsana.ch/telemedecine)

Vous pouvez joindre le centre de télémédecine au :

0800 800 090

## Distinguée par les meilleures notes.



# Helsana

Engagée pour la vie.