

BeneFit PLUS

# Telemedizinische Gesundheitsberatung



Jederzeit  
medizinische  
Hilfe  
für Sie

**Helsana**  
Engagiert für das Leben.

# So einfach funktioniert BeneFit PLUS: Richtiges Vorgehen bei gesundheitlichen Problemen

---

## BeneFit PLUS mit telemedizinischer Gesundheitsberatung



- 1 Bei einem gesundheitlichen Problem ruft die versicherte Person zuerst das Zentrum für Telemedizin auf die Nummer **0800 800 090** an.
- 2 Beim Anruf wird das Gesundheitsproblem besprochen und die Dringlichkeit der weiteren Behandlungsschritte beurteilt.
- 3 Falls notwendig folgt ein Arztbesuch oder eine Spitaleinweisung. Bei Bedarf vereinbart die medizinische Fachperson oder der Arzt einen Folgeanruf, um sich nach dem Wohlbefinden der versicherten Person zu informieren.  
**Wichtig:** Bei Folgeterminen oder weiteren Überweisungen nimmt die versicherte Person erneut mit dem Zentrum für Telemedizin Kontakt auf.

## Im Notfall



- 1** In einer Notfallsituation kann direkt ein Notarzt oder ein Spital aufgesucht werden. Ein Notfall liegt vor, wenn der Gesundheitszustand als lebensbedrohlich oder als sofort behandlungsbedürftig eingeschätzt wird.
- 2 Wichtig:** Nach der Behandlung informiert die versicherte Person das Zentrum für Telemedizin über die Konsultation. Mit dieser Information wird die weitere Betreuung optimal sichergestellt.

# Häufige Fragen und Antworten zu BeneFit PLUS mit telemedizinischer Gesundheitsberatung

---

## **Muss ich bei einer chronischen Krankheit vor jedem Arztbesuch immer zuerst das Zentrum für Telemedizin anrufen?**

Ja, Sie wenden sich auch in diesem Fall zuerst an die medizinische Fachperson oder den Arzt des Telemedizinzentrums. Diese regeln mit Ihnen die weitere Kontaktaufnahme. Es ist möglich, dass längere kontaktfreie Zeiträume vereinbart oder eine Dauerüberweisung für ein Jahr ausgestellt wird.

## **Wie wird der für mich richtige Behandlungspfad festgelegt?**

Den für Sie richtigen und verbindlichen Behandlungspfad legen Sie gemeinsam mit der medizinischen Fachperson oder dem Arzt des Telemedizinzentrums fest.

## **Was ist ein Behandlungspfad?**

Der Behandlungspfad umfasst alle Schritte der medizinischen Betreuung bis zu Ihrer vollständigen Genesung.

## **Hat das Zentrum für Telemedizin auch Kinderärzte?**

Ja, bei Bedarf wird das Zentrum für Telemedizin einen Kinderarzt beratend hinzuziehen.

## **Kann der Arzt des Telemedizinzentrums ein Rezept für ein Medikament ausstellen?**

Ja, dies ist möglich, jedoch nur bei bestimmten Erkrankungen. Die medizinische Fachperson oder der Arzt des Telemedizinzentrums bespricht dies gerne mit Ihnen.

## **Muss bei Impfungen auch zuerst das Zentrum für Telemedizin angerufen werden?**

Ja, auch bei Impfungen wenden Sie sich zuerst an die telemedizinische Gesundheitsberatung.

## **Wie sieht es bei Notfällen aus?**

Nach einer Notfallbehandlung informieren Sie das Zentrum für Telemedizin so schnell wie möglich über die Behandlung.

## **Ist die Telefonnummer des Zentrums für Telemedizin kostenpflichtig?**

Anrufe auf die Telefonnummer des Zentrums für Telemedizin sind grundsätzlich kostenlos. Helsana empfiehlt jedoch eine Abklärung mit Ihrem Telefonanbieter.



### **Was passiert, wenn sich die versicherte Person nicht an die vorgegebenen Pflichten hält?**

Der Versicherer ist grundsätzlich berechtigt, die versicherte Person aus der Versicherung BeneFit PLUS auszuschliessen, sollten die Versicherungsbedingungen oder der mit dem Zentrum für Telemedizin besprochene Behandlungspfad nicht eingehalten werden. Bei einer Pflichtverletzung kann eine Umteilung in die reguläre Grundversicherung erfolgen.

Bei gynäkologischen Vorsorgeuntersuchungen, geburtshilflicher Betreuung, Zahnarztbehandlungen und bei Folgeanpassungen beim Augenarzt im Zusammenhang mit Sehhilfen ist keine Kontaktaufnahme mit dem Zentrum für Telemedizin notwendig.

### **An welchen Arzt werde ich für eine Realkonsultation überwiesen?**

Die medizinische Fachperson oder der Arzt des Telemedizinizentrums wird mit Ihnen die Überweisung besprechen und Ihnen verschiedene geeignete Ärzte in Ihrer Nähe vorschlagen. Sie wählen einen der vorgeschlagenen Ärzte.

### **Was ist eine Realkonsultation?**

Die Realkonsultation ist der Besuch beim vom Zentrum für Telemedizin empfohlenen Arzt.

### **Was muss ich tun, wenn mich der behandelnde Arzt an einen anderen Arzt (z. B. Spezialisten) überweist?**

Sie informieren die telemedizinische Gesundheitsberatung, damit das Zentrum für Telemedizin immer über den aktuellen Stand der Behandlung informiert ist.

### **Wann beginnt die Kostenbeteiligung?**

Erst bei einer Realkonsultation nach einer Überweisung durch die medizinische Fachperson oder den Arzt des Telemedizinizentrums.



Zentrum für Telemedizin

0800 800 090



Haben Sie Fragen zu BeneFit PLUS?

0844 80 81 82



Weitere Informationen finden Sie unter

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

**Helsana Gruppe**

Postfach

8081 Zürich

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

Zur Helsana-Gruppe gehören Helsana Versicherungen,  
Helsana Zusatzversicherungen, Helsana Unfall und Progrès.