



Une assurance au top.

**sympny**

## **Assurance de base flexhelp24**

Modèle Telmed/cabinet médical: des soins médicaux flexibles sans attente prolongée.

# flexhelp24

## Présent pour vous, à double titre.

Aide médicale par téléphone ou dans un cabinet partenaire de Medgate: c'est vous qui décidez. Avec **flexhelp24**, vous bénéficiez de soins médicaux optimaux sans attente prolongée.



### Comment ça marche?

- Lorsque vous êtes malade, vous vous adressez toujours en premier à un cabinet partenaire de Medgate ou au service de consultation par téléphone ou vidéo de Medgate – via l'app ou au **+41 844 654 654**.
- L'interlocuteur que vous avez choisi coordonne votre traitement et vous adresse si nécessaire à un cabinet de médecin de famille, un cabinet de spécialiste ou à l'hôpital.
- Vous pouvez vous rendre directement dans un cabinet d'ophtalmologue, de gynécologue ou de pédiatre (jusqu'à l'âge de 16 ans) ainsi qu'au cabinet d'urgence ou au service des urgences – sans transfert. Veuillez informer Medgate à la suite d'un traitement d'urgence.
- Il y a urgence lorsqu'une personne se trouve dans une situation aiguë menaçant sa santé ou sa vie, qui nécessite un traitement médical immédiat.
- Bon à savoir: en cas de non-respect de ces règles, Sympany est en droit de refuser la prise en charge des coûts. En cas de récurrence, nous effectuerons le transfert dans l'assurance de base classique avec libre choix du médecin.

### Vos avantages

- Dans un cabinet partenaire, vous bénéficiez d'un suivi médical complet et profitez de différents spécialistes et thérapeutes sous un même toit.
- Avec Medgate, vous bénéficiez d'un suivi médical 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, par des médecins de différentes spécialités indépendants et qualifiés. Sans salle d'attente. Par téléphone ou vidéo avec l'app Medgate.
- Vous bénéficiez d'un rabais intéressant sur les primes.
- Avec Medgate, vous n'êtes pas lié(e) à un médecin. Vous avez toutefois la possibilité d'enregistrer vos médecins préférés dans l'app Medgate.

# Foire aux questions

<b>Maladies chroniques</b>	Dois-je systématiquement contacter le cabinet partenaire ou Medgate en cas de maladies récurrentes ou chroniques?	Oui, vous avez besoin d'un transfert du cabinet partenaire ou de Medgate pour des traitements dans des cabinets de spécialistes. En cas de traitement de longue durée, demandez simplement un transfert pour une durée prolongée.
<b>Cas d'urgence</b>	Que faut-il faire après un cas d'urgence?	Veillez informer Medgate du traitement d'urgence dès que votre état de santé le permet. Une personne de votre entourage peut également s'en charger pour vous si vous le souhaitez.
<b>Accident</b>	J'ai eu un accident. Que faire?	Veillez également vous adresser au cabinet partenaire ou à Medgate en cas d'accident. Exception: il s'agit d'un cas d'urgence aiguë potentiellement mortelle. Dans ce cas, le traitement immédiat par le cabinet d'urgence ou le service des urgences est prioritaire.
<b>Transfert</b>	Que faire lorsqu'un cabinet de spécialiste m'adresse à un autre cabinet de spécialiste après un transfert initial par le cabinet partenaire ou Medgate?	Veillez informer Medgate du transfert vers le deuxième cabinet de spécialiste. Vous pouvez le faire confortablement via l'app Medgate ou par téléphone (+41 844 654 654).
<b>Prestataires tiers</b>	Dois-je déclarer au cabinet partenaire ou à Medgate les prestations de prestataires tiers sans contact personnel (p.ex. analyses de laboratoire)?	Non, si le cabinet partenaire ou Medgate ordonne un traitement consécutif, vous n'avez pas besoin de déclarer en plus des prestations de laboratoire ou autres prestations similaires.
<b>Règles du jeu</b>	Dois-je vraiment toujours d'abord me rendre dans un cabinet partenaire ou m'adresser au service de consultation téléphonique/vidéo? Ou puis-je informer Medgate une fois le traitement médical terminé?	La coordination de vos traitements par le cabinet partenaire ou Medgate vous permet de réaliser des économies qui vous garantissent le rabais de primes correspondant. Pour que Medgate ou le cabinet puisse coordonner vos traitements, vous devez d'abord vous y adresser. Vous trouverez des détails et des exceptions à la rubrique «Comment ça marche?» à la page précédente. Sympany veille à ce que tous les assurés respectent les règles du jeu.
<b>Plan de traitement</b>	Dois-je respecter le plan de traitement du cabinet partenaire ou de Medgate?	Oui, le plan de traitement pour vos soins médicaux doit être respecté.
<b>Visites médicales sans transfert</b>	Que se passe-t-il si je me rends dans un cabinet médical sans avoir été orienté(e) par Medgate?	Sympany vous rappelle tout d'abord les règles du jeu. En cas de récurrence, nous pouvons organiser votre passage à l'assurance de base classique avec libre choix du médecin. À partir de cette date, il ne sera plus possible de passer à un modèle d'assurance alternatif pendant un an.
<b>Deuxième avis</b>	Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord avec le traitement par le cabinet partenaire ou le médecin de Medgate?	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Vous pouvez demander un deuxième avis au sein du cabinet partenaire ou auprès d'un autre médecin de Medgate.</li><li>2) Vous pouvez obtenir un deuxième avis en dehors du cabinet partenaire ou de Medgate. Un transfert par le cabinet partenaire est toutefois nécessaire.</li><li>3) En cas de désaccords répétitifs, vous pourrez choisir un autre cabinet partenaire la prochaine fois.</li></ol>
<b>Changement de modèle d'assurance</b>	Puis-je choisir un autre modèle d'assurance ou l'assurance de base classique à la place de <b>flexhelp24</b> ?	Un changement est toujours possible au 1 <sup>er</sup> janvier de l'année suivante. Veillez nous faire part de votre souhait en respectant le délai de résiliation jusqu'au 30 novembre ou contactez-nous suffisamment à l'avance pour un conseil sur le modèle d'assurance adapté.
<b>Conditions après résiliation de flexhelp24</b>	Je change de modèle d'assurance l'année prochaine. Dois-je continuer d'ici là à respecter les conditions de <b>flexhelp24</b> ?	Oui, vous profitez du rabais de primes jusqu'à votre changement. Ainsi, les règles du modèle d'assurance <b>flexhelp24</b> s'appliquent jusqu'à l'expiration du contrat.
<b>Dérangements techniques ou questions sur l'app Medgate</b>	Qui m'aide en cas de dérangements techniques? À qui puis-je m'adresser en cas de questions sur l'app Medgate?	Medgate est également à votre disposition par téléphone ou par e-mail: – Service de consultation téléphonique (24/7): +41 844 654 654 – Service clientèle pour les questions d'ordre général ou en cas de dérangements techniques: +41 61 377 88 28 ou <a href="mailto:servicecenter@medgate.ch">servicecenter@medgate.ch</a>

**Medgate: joignable partout et à tout moment**

- Les cabinets partenaires bénéficient d'implantations centrales: [www.medgate.ch/polyclinics](http://www.medgate.ch/polyclinics)
- Après la consultation avec le médecin de Medgate, vous recevez votre plan de traitement personnel par e-mail ou via l'app Medgate. Ainsi, vous avez toujours à portée de main toutes les informations sur le traitement recommandé.

**Contact et conseil**

Sympany, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel  
+41 58 262 42 00  
[service@sympany.ch](mailto:service@sympany.ch)  
[www.sympany.ch/fr/flexhelp24](http://www.sympany.ch/fr/flexhelp24)