



Richtig gut versichert.

**sympany**

# **Grundversicherung flexhelp24**

Telmed-/Praxismodell: flexible medizinische Versorgung ohne langes Warten.

# flexhelp24

## Zweifach für Sie da.

Ärztliche Hilfe am Telefon oder in der Partnerpraxis von Medgate – Sie entscheiden. Mit **flexhelp24** sichern Sie sich beste medizinische Versorgung ohne langes Warten.



### So funktioniert's

- Wenn Sie krank sind, wenden Sie sich immer zuerst an eine Partnerpraxis von Medgate oder an die Telefon-/Videosprechstunde von Medgate – via App oder unter **+41 844 654 654**.
- Ihr gewählter Ansprechpartner koordiniert Ihre Behandlung und überweist Sie bei Bedarf an eine Haus- oder Facharztpraxis oder ins Spital.
- Die Augenarzt-, Frauenarzt- oder Kinderarztpraxis (bis zum Erreichen des Alters 16) sowie die Notfallpraxis oder -station können Sie direkt aufsuchen – ohne Überweisung. Informieren Sie bitte Medgate im Anschluss an eine Notfall-Behandlung.
- Ein Notfall besteht, wenn sich eine Person in einer akuten, die Gesundheit oder das Leben bedrohenden Situation befindet, welche eine sofortige medizinische Behandlung erfordert.
- Wichtig zu wissen: Bei Nichteinhaltung der Regeln kann Sympany die Kostenübernahme verweigern. Im Wiederholungsfall veranlassen wir einen Wechsel in die klassische Grundversicherung mit freier Arztwahl.

### Ihre Vorteile

- In einer Partnerpraxis werden Sie umfassend medizinisch betreut und profitieren von verschiedenen Fachärztinnen und -ärzten sowie Therapeutinnen und Therapeuten unter einem Dach.
- Mit Medgate werden Sie 24/7 während 365 Tagen pro Jahr medizinisch betreut von unabhängigen und qualifizierten Ärztinnen und Ärzten verschiedener Spezialgebiete. Ohne Wartezimmer. Telefonisch oder per Video mit der Medgate-App.
- Sie erhalten einen attraktiven Prämienrabatt.
- Sie sind bei Medgate nicht an einen Arzt oder eine Ärztin gebunden. Jedoch haben Sie die Möglichkeit, in der Medgate-App Lieblingsärzte zu hinterlegen.

# Häufig gestellte Fragen

<b>Chronische Krankheiten</b>	Muss ich bei wiederkehrenden oder chronischen Krankheiten immer auf die Partnerpraxis bzw. Medgate zugehen?	Ja, Sie benötigen für Behandlungen in Facharztpraxen eine Überweisung der Partnerpraxis bzw. von Medgate. Bei länger dauernden Behandlungen bitten Sie einfach um eine Überweisung für einen entsprechend längeren Zeitraum.
<b>Notfall</b>	Was ist nach einem Notfall zu tun?	Bitte informieren Sie Medgate über die Notfallbehandlung, sobald es Ihre gesundheitliche Situation zulässt. Auch eine Ihnen nahestehende Person kann dies für Sie übernehmen, falls Sie das möchten.
<b>Unfall</b>	Ich hatte einen Unfall. Was tun?	Bitte wenden Sie sich auch bei einem Unfall an die Partnerpraxis bzw. Medgate. Ausnahme: Es handelt sich um einen akuten, (lebens-)bedrohlichen Notfall. Dann hat die sofortige Behandlung durch die Notfallpraxis oder die Notfallstation Vorrang.
<b>Überweisung</b>	Was ist zu tun, wenn mich eine Facharztpraxis nach einer Überweisung durch die Partnerpraxis bzw. Medgate an eine weitere Facharztpraxis überweist?	Bitte informieren Sie Medgate über die Weiterüberweisung an die zweite Facharztpraxis. Dies ist bequem über die Medgate-App oder telefonisch (+41 844 654 654) möglich.
<b>Drittanbieter</b>	Muss ich der Partnerpraxis bzw. Medgate Leistungen von Drittanbietern ohne persönlichen Kontakt (z. B. Laboranalysen) melden?	Nein, sofern eine Überweisung von der Partnerpraxis bzw. Medgate für eine Folgebehandlung besteht, müssen Sie Laborleistungen oder Ähnliches nicht zusätzlich melden.
<b>Spielregeln</b>	Muss ich wirklich immer zuerst in eine Partnerpraxis oder in die Telefon-/Videosprechstunde? Oder kann ich Medgate auch erst nach einer medizinischen Behandlung informieren?	Die Koordination Ihrer Behandlungen durch die Partnerpraxis oder Medgate ermöglicht Kosteneinsparungen, die Ihnen den entsprechenden Prämienrabatt sichern. Damit Medgate oder die Praxis Ihre Behandlungen koordinieren kann, müssen Sie sich zuerst dorthin wenden. Details und Ausnahmen finden Sie unter «So funktioniert's» auf der vorherigen Seite. Sympany stellt sicher, dass sich alle Versicherten an die Spielregeln halten.
<b>Behandlungsplan</b>	Muss ich mich an den Behandlungsplan der Partnerpraxis bzw. von Medgate halten?	Ja, der Behandlungsplan für Ihre medizinische Versorgung ist zu befolgen.
<b>Arztbesuche ohne Überweisung</b>	Was passiert, wenn ich ohne Überweisung durch Medgate eine Arztpraxis aufsuche?	Sympany weist Sie zunächst auf die Spielregeln hin. Im Wiederholungsfall können wir Ihren Wechsel in die klassische Grundversicherung mit freier Arztwahl veranlassen. Ab dann ist ein Wechsel in ein alternatives Versicherungsmodell ein Jahr lang nicht möglich.
<b>Zweitmeinung</b>	Was kann ich tun, wenn ich mit der Behandlung durch die Partnerpraxis oder den Medgate-Arzt bzw. die Medgate-Ärztin nicht einverstanden bin?	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Sie können um eine Zweitmeinung innerhalb der Partnerpraxis bzw. von einem anderen Arzt oder einer anderen Ärztin von Medgate bitten.</li><li>2) Sie können eine Zweitmeinung von ausserhalb der Partnerpraxis bzw. Medgate einholen. Eine Überweisung durch die Partnerpraxis ist jedoch erforderlich.</li><li>3) Gibt es längerfristige Unstimmigkeiten, können Sie das nächste Mal eine andere Partnerpraxis wählen.</li></ol>
<b>Wechsel des Versicherungsmodells</b>	Kann ich anstelle von <b>flexhelp24</b> ein anderes Versicherungsmodell oder die klassische Grundversicherung wählen?	Ein Wechsel ist immer per 1.1. des nächsten Jahres möglich. Bitte teilen Sie uns Ihren Wunsch unter Einhaltung der Kündigungsfrist bis 30.11. mit oder kontaktieren Sie uns rechtzeitig davor für eine Beratung zum passenden Versicherungsmodell.
<b>Bedingungen nach Kündigung von flexhelp24</b>	Ich wechsle auf nächstes Jahr mein Versicherungsmodell. Muss ich mich bis dahin weiter an die Bedingungen von <b>flexhelp24</b> halten?	Ja, Sie profitieren bis zu Ihrem Wechsel vom Prämienrabatt. Somit gelten die Regeln des Versicherungsmodells <b>flexhelp24</b> bis zum Ablauf des Vertrages.
<b>Technische Störungen oder Fragen zur Medgate-App</b>	Wer hilft mir bei technischen Störungen? An wen kann ich mich bei Fragen zur App von Medgate wenden?	Medgate ist auch per Telefon oder E-Mail für Sie da: <ul style="list-style-type: none"><li>- Telefon-Sprechstunde (24/7): +41 844 654 654</li><li>- Kundenservice für allgemeine Fragen oder bei technischen Störungen: +41 61 377 88 28 oder <a href="mailto:servicecenter@medgate.ch">servicecenter@medgate.ch</a></li></ul>

**Medgate: immer und überall erreichbar**

- Sie finden die Partnerpraxen an zentralen Standorten: [www.medgate.ch/polyclinics](http://www.medgate.ch/polyclinics)
- Nach der Sprechstunde mit einem Medgate-Arzt erhalten Sie per E-Mail oder auf die Medgate-App Ihren ganz persönlichen Behandlungsplan. So haben Sie alle Informationen zur empfohlenen Behandlung immer griffbereit.

**Kontakt und Beratung**

Sympany, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel  
+41 58 262 42 00

[service@sympany.ch](mailto:service@sympany.ch)

[www.sympany.ch/flexhelp24](http://www.sympany.ch/flexhelp24)