
smartDoc

Voici comment fonctionne votre téléconsultation

Quand vous optez pour le modèle d'assurance de base smartDoc, vous devez toujours contacter en premier lieu le cabinet médical virtuel Medgate pour toutes vos questions médicales. Vous pouvez joindre Medgate 24 h sur 24 par téléphone ou au moyen de l'application.

Pour contacter Medgate

- +41 41 228 18 28
- Application CONCORDIA Medgate

Premiers pas

1. Téléchargez l'application CONCORDIA Medgate sur votre smartphone ou tablette.
2. Inscrivez-vous en utilisant votre adresse e-mail et en choisissant un mot de passe fort.
3. Créez votre profil et vérifiez votre couverture d'assurance en scannant votre carte d'assurance.
4. Numérisez votre carte d'identité pour pouvoir ensuite avoir accès à vos informations médicales sur l'application CONCORDIA Medgate, par exemple à votre plan de traitement.

Des questions sur l'application ou son installation?

Le service clientèle de Medgate y répondra du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h, par téléphone au +41 61 377 88 28 ou par chat sur le site www.medgate.ch.

Comment procéder en cas de problème de santé

Quand vous avez une question d'ordre médical, vous devez toujours prendre d'abord contact avec Medgate:

- par téléphone au +41 41 228 18 28;
- par le biais de l'application CONCORDIA Medgate, qui permet les appels téléphoniques ou vidéo, offre une fonction de chat avec des médecins et dispose d'un vérificateur de symptômes basé sur l'intelligence artificielle.

Medgate détermine alors si une téléconsultation est indiquée et, le cas échéant, fixe avec vous un rendez-vous pour un entretien téléphonique ou vidéo avec un·e médecin de Medgate.

Téléconsultation

Quand une consultation médicale s'impose, les médecins de Medgate vous prodiguent leurs conseils par téléphone ou en vidéoconférence: ils et elles vous indiquent ce que vous pouvez entreprendre pour vous soigner vous-mêmes ou, quand cela s'avère nécessaire, vous adressent à un confrère ou une consœur – par exemple un·e spécialiste – ou à un hôpital pour des examens plus approfondis en personne.

Une bonne vue d'ensemble avec votre plan de traitement numérique

Votre plan de traitement numérique vous permet d'accéder à tout moment au traitement qui vous a été recommandé, par exemple aux ordonnances de médicament, aux prescriptions de séances de physiothérapie, aux délégués à des médecins ou encore aux rendez-vous chez des spécialistes ou à l'hôpital.

Médecine d'urgence

Lorsque, dans le cadre d'une urgence en Suisse ou à l'étranger, une hospitalisation ou un traitement immédiats sont nécessaires, vous devez en informer ou faire informer dès que possible le cabinet médical virtuel Medgate et lui remettre une attestation médicale.

Ce que vous devez garder à l'esprit quand vous concluez smartDoc

- **Premier point de contact:** les assuré-es smartDoc doivent dans tous les cas s'adresser au cabinet médical virtuel Medgate en cas de problèmes de santé, par téléphone au +41 41 228 18 28 ou au moyen de l'application CONCORDIA Medgate.
- **Traitement:** Medgate conseille la personne assurée et détermine si un traitement médical s'impose et, le cas échéant, lequel.
- **Médicaments:** les assuré-es smartDoc s'engagent, dans la mesure du possible, à utiliser des médicaments au prix avantageux tels que les génériques ou les biosimilaires, qui ont les mêmes principes actifs et sont aussi efficaces que les médicaments originaux correspondants. L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) tient en outre une liste de médicaments avec une quote-part plus élevée. Si la personne assurée opte pour un médicament qui figure sur cette liste, mais pour lequel il existe un produit équivalent moins cher, les frais ne sont remboursés qu'à hauteur de 50%.
- **Visite médicale:** quand une consultation en personne est nécessaire, la personne assurée peut se rendre chez l'un-e des 3'000 médecins (toutes spécialités confondues) du Medgate Partner Network. Les consultations auprès d'autres fournisseurs et fournisseuses de prestations ne sont pas prises en charge (voir art. 9 du règlement complémentaire Assurance de santé smartDoc).
- **Participation aux coûts:** les téléconsultations par téléphone, vidéoconférence et chat sont payantes et décomptées selon le système tarifaire TARMED, comme dans le cas d'une visite médicale classique. Les personnes assurées participent aux frais en s'acquittant de la franchise et de la quote-part.
- **Tarifs:** en journée un jour ouvré, une téléconsultation coûte en moyenne CHF 50. La nuit entre 22h et 7h, le week-end et les jours fériés, des suppléments s'appliquent. Les appels sont également soumis aux frais téléphoniques habituels. En revanche, l'utilisation de la fonction de prise de rendez-vous et du vérificateur de symptômes dans l'application est gratuite pour les assuré-es smartDoc.
- **Rayon d'activité:** l'assurance smartDoc peut être conclue dans toute la Suisse (voir art. 3.1 du règlement complémentaire Assurance de santé smartDoc).

Informations complémentaires sur www.concordia.ch/smartdoc

Ce flyer est fourni à titre d'information et ne constitue pas une offre. Sont déterminants la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal), les ordonnances qui s'y rapportent, le règlement de l'assurance obligatoire des soins, le règlement complémentaire de l'assurance de santé smartDoc ainsi que les conditions générales, complémentaires et particulières applicables de CONCORDIA.

CONCORDIA
votre santé, notre priorité

Bundesplatz 15 · 6002 Lucerne · Téléphone +41 41 228 01 11
info@concordia.ch · www.concordia.ch