
smartDoc

Come funziona la vostra visita medica virtuale

Per chi conclude il modello d'assicurazione di base smartDoc, il primo riferimento per qualsiasi problema di salute è l'ambulatorio virtuale Medgate, sempre raggiungibile, a qualsiasi ora, per telefono o via app.

Come contattare Medgate

- **+41 41 228 18 28**
- **App CONCORDIA Medgate**

Primi passi

1. Scaricate l'app CONCORDIA Medgate sul vostro cellulare o sul tablet.
2. Registratevi con il vostro indirizzo email e una password sicura.
3. Create un profilo e verificate la vostra copertura assicurativa passando a scansione la vostra tessera d'assicurazione.
4. Fate una scansione della vostra carta d'identità, per accedere dall'app alle informazioni mediche, ad esempio al vostro piano di cure.

Domande sull'app o sull'installazione?

Il Servizio clienti di Medgate è raggiungibile da lunedì a venerdì tra le 8.00 e le 12.00 e tra le 13.30 e le 17.00 per telefono allo +41 61 377 88 28 o attraverso la funzione di chat sul sito www.medgate.ch.

Come comportarsi in caso di un problema di salute

Avete diverse opzioni per entrare in contatto con Medgate:

- per telefono +41 41 228 18 28
- via app CONCORDIA Medgate (telefono, videochiamata, chat, check dei sintomi con intelligenza artificiale)

Medgate valuta se una consultazione video o telefonica è opportuna e, se del caso, potete fissare subito un appuntamento con un medico di Medgate.

Visita medica virtuale

Quando è opportuno consultare un medico, il contatto avviene per telefono o per videochiamata: i medici di Medgate vi danno dei consigli per curarvi autonomamente o, se necessario, vi indirizzano per una visita in presenza a un altro medico, a una o uno specialista oppure a un ospedale.

Tutto sotto controllo con il piano di cure digitale

Il piano di cure digitale vi consente di accedere sempre a tutte le informazioni sul trattamento che vi è stato consigliato. Qui trovate ad esempio le ricette per i vostri medicinali, la prescrizione medica per la fisioterapia, le deleghe per le visite in presenza dal medico, da specialiste o specialisti o in ospedale.

Trattamenti urgenti

Se, a causa di un'emergenza, è necessario un ricovero ospedaliero immediato o un trattamento medico d'urgenza, non appena possibile dovete comunicarlo o farlo comunicare da terzi all'ambulatorio virtuale Medgate ed esibire un certificato medico.

Cosa tenere presente se concludete smartDoc

- **Punto di contatto:** per qualsiasi problema di salute le assicurate e gli assicurati smartDoc sono tenuti a contattare sempre in prima istanza l'ambulatorio virtuale Medgate – per telefono allo +41 41 228 18 28 o mediante l'app CONCORDIA Medgate.
- **Cure:** Medgate offre alle assicurate e agli assicurati smartDoc una consulenza e stabilisce quali trattamenti medici sono necessari.
- **Mediamenti:** le assicurate e gli assicurati smartDoc si impegnano, quando possibile, ad assumere medicinali economici, come generici e biosimilari. Questi prodotti contengono la stessa composizione di principi attivi dei preparati originali corrispondenti e sono altrettanto efficaci. L'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) stila un elenco di medicinali soggetti a un'aliquota maggiorata. Se si sceglie un farmaco con aliquota maggiorata per cui esiste un prodotto alternativo più economico, l'assicurazione rimborsa solo il 50% dei costi.
- **Visita medica:** se è necessaria una visita eseguita personalmente da un medico, è disponibile il Medgate Partner Network, a cui aderiscono circa 3'000 medici che coprono tutte le specialità. Le prestazioni di altri fornitori sono escluse dal rimborso (cfr. art. 9 del regolamento complementare smartDoc).
- **Partecipazione ai costi:** le consultazioni mediche per telefono, video e chat sono a pagamento, come una classica visita in ambulatorio. Le fatture si basano sul tariffario Tarmed. Le assicurate e gli assicurati smartDoc partecipano ai costi con la franchigia e l'aliquota.
- **Tariffe:** nei giorni feriali e in orario diurno il costo di una teleconsultazione si aggira in media intorno ai 50 franchi. Tra le 22.00 e le 7.00 nonché durante il week-end e nei giorni festivi si applicano dei supplementi. La prenotazione di una teleconsultazione e il check dei sintomi via app sono gratuiti. I costi telefonici, se il contatto avviene per telefono, sono a carico delle assicurate e degli assicurati smartDoc.
- **Area del bacino d'utenza:** smartDoc è concludibile in tutta la Svizzera (cfr. art. 3.1 del regolamento complementare smartDoc).

Informazioni complementari su www.concordia.ch/smartdoc

Il presente flyer ha scopo puramente informativo e non costituisce un'offerta vincolante. Sono determinanti la legge federale sull'assicurazione malattie (LAMal), le relative ordinanze, il regolamento dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS), il regolamento complementare dell'assicurazione della salute smartDoc, nonché le vigenti Condizioni generali, complementari e particolari d'assicurazione della CONCORDIA.

CONCORDIA
la vostra salute, la nostra priorità

Bundesplatz 15 · 6002 Lucerna · Telefono +41 41 228 01 11
info@concordia.ch · www.concordia.ch