



Assicurarsi al meglio.



Assicurazione di base flexhelp24

Modello Telmed/studio medico: approvvigionamento medico flessibile senza lunghe attese.

flexhelp24

Raddoppiamo la nostra assistenza.

Consulenza medica al telefono o nello studio medico partner di Medgate: a voi la scelta. Con **flexhelp24** vi assicurate la migliore assistenza medica senza lunghe attese.



Ecco come funziona

- In caso di malattia, vi rivolgete sempre prima a uno studio medico partner di Medgate o alla consulenza telefonica/video di Medgate - tramite l'app Medgate o chiamando il numero **+41 844 654 654**.
- Il referente da voi scelto coordina il trattamento e, se necessario, vi indirizza a uno studio medico, a uno studio specialistico o a un ospedale.
- Potete consultare l'oculista, il ginecologo e il pediatra (fino al raggiungimento dell'età di 16 anni) oppure recarvi all'ambulatorio di pronto soccorso o al reparto di pronto soccorso senza richiesta di visita specialistica. Informate Medgate a seguito di un trattamento d'emergenza.
- Sussiste un'emergenza se una persona si trova in una situazione acuta che mette in pericolo la salute o la vita e che richiede un trattamento medico immediato.
- Importante: in caso di mancato rispetto delle regole, Sympany può rifiutarsi di assumere le spese. Se l'inosservanza viene ripetuta, Sympany provvede al trasferimento all'assicurazione di base classica con la libera scelta del medico.

I vantaggi

- Presso il vostro studio medico partner riceverete un'assistenza medica completa e potete avvalervi di diversi specialisti e terapeuti presso un unico centro.
- Medgate vi offre un'assistenza medica 24/7 per 365 giorni all'anno, fornita da medici indipendenti e qualificati con diverse specializzazioni. Senza sala d'attesa, per telefono o video con l'app Medgate.
- Beneficiate di un interessante sconto sui premi.
- Con Medgate non siete vincolati a un medico. Tuttavia, nell'app Medgate avete la possibilità di inserire medici preferiti.

Domande frequenti

Malattie croniche	In caso di malattie ricorrenti o croniche devo sempre rivolgermi allo studio medico partner a Medgate?	Sì, per i trattamenti presso gli studi medici specialistici è necessaria la prescrizione dello studio medico partner o di Medgate. In caso di trattamenti di lunga durata, potete semplicemente richiedere una prescrizione con una validità più lunga.
Casi d'urgenza	Cosa bisogna fare dopo un'emergenza?	Informate Medgate in merito al trattamento d'emergenza non appena le vostre condizioni di salute lo consentono. Se lo desiderate, può farlo per voi anche una persona a voi vicina.
Infortunio	Ho avuto un infortunio. Cosa devo fare?	Rivolgetevi allo studio medico partner o a Medgate anche in caso di infortunio. Eccezione: si tratta di un'emergenza acuta e potenzialmente pericolosa per la vita. In tal caso ha la priorità il trattamento immediato da parte dell'ambulatorio di pronto soccorso o del reparto di pronto soccorso.
Prescrizione	Cosa devo fare se uno studio medico specialistico a cui mi ha indirizzato il mio studio medico partner o Medgate mi indirizza a un altro studio medico specialistico?	Informate Medgate in merito all'invio al secondo studio medico specialistico. È possibile farlo comodamente tramite l'app Medgate o telefonicamente al numero +41 844 654 654 .
Fornitori terzi	Devo notificare allo studio medico partner o a Medgate prestazioni di fornitori terzi senza contatto personale (ad es. analisi di laboratorio)?	No, se c'è una prescrizione dello studio medico partner o di Medgate per un trattamento successivo, non è necessario notificare anche le prestazioni di laboratorio o simili.
Regole del gioco	Devo davvero rivolgermi sempre prima a uno studio medico partner o alla consulenza telefonica/video? Oppure posso informare Medgate anche solo dopo un trattamento medico?	Il coordinamento dei vostri trattamenti da parte dello studio medico partner o di Medgate consente di risparmiare sui costi, garantendovi il corrispondente sconto sui premi. Affinché Medgate o lo studio medico possa coordinare i vostri trattamenti, dovete prima rivolgervi a quella sede. I dettagli e le eccezioni sono riportati alla sezione «Ecco come funziona» alla pagina precedente. Sympany garantisce che tutte le persone assicurate si attengano alle regole del gioco.
Piano di trattamento	Devo attenermi al piano di trattamento dello studio medico partner o di Medgate?	Sì, il piano di trattamento deve essere rispettato.
Visite mediche senza richiesta	Cosa succede se mi rivolgo a uno studio medico senza richiesta da parte di Medgate?	Per prima cosa, Sympany vi ricorda le regole del gioco. Se l'inosservanza viene ripetuta, Sympany può provvedere al trasferimento all'assicurazione di base classica con la libera scelta del medico. Da quel momento non sarà possibile passare a un modello assicurativo alternativo per un anno.
Secondo parere	Cosa posso fare se non sono d'accordo con il trattamento dello studio medico partner o del medico Medgate?	<ol style="list-style-type: none">1) Potete richiedere un secondo parere all'interno dello studio medico partner o da parte di un altro medico Medgate.2) Potete richiedere un secondo parere all'esterno dello studio medico partner o di Medgate. Tuttavia è obbligatoria una prescrizione dello studio medico partner.3) In caso di divergenze persistenti, la volta successiva potete scegliere uno studio medico partner diverso.
Cambio del modello assicurativo	Posso scegliere un altro modello assicurativo o l'assicurazione di base classica anziché flexhelp24 ?	Il passaggio è sempre possibile a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo. Vi invitiamo a comunicarci la vostra volontà rispettando il termine di disdetta entro il 30 novembre oppure a contattarci in tempo prima per ricevere una consulenza sul modello assicurativo più adatto.
Condizioni dopo la disdetta di flexhelp24	Il prossimo anno cambierò il mio modello assicurativo. Nel frattempo devo continuare a rispettare le condizioni di flexhelp24 ?	Sì, fino al passaggio si beneficia dello sconto sul premio. Pertanto, fino alla scadenza del contratto valgono le regole del modello assicurativo flexhelp24 .
Problemi tecnici o domande sull'app Medgate	Chi mi aiuta in caso di problemi tecnici? A chi posso rivolgermi in caso di domande sull'app Medgate?	Medgate è a vostra disposizione anche per telefono o e-mail: – Consulto telefonico (24/7): +41 844 654 654 – Servizio clienti per domande generali o problemi tecnici: +41 61 377 88 28 o servicecenter@medgate.ch

Medgate: raggiungibile sempre e ovunque

- Gli studi medici partner si trovano in posizioni centrali: www.medgate.ch/polyclinics
- Dopo il consulto con un medico Medgate, riceverete il vostro piano di trattamento personale per e-mail o nell'app Medgate. In questo modo avrete sempre a portata di mano tutte le informazioni sul trattamento consigliato.

**Contatto e consulenza**

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

service@sympany.ch

www.sympany.ch/it/flexhelp24