

BeneFit PLUS

# Service de conseil- santé par téléphone



Une aide  
médicale  
pour vous,  
en tout  
temps

**Helsana**

Engagée pour la vie.

# Fonctionnement de BeneFit PLUS: procéder correctement en cas de problèmes de santé

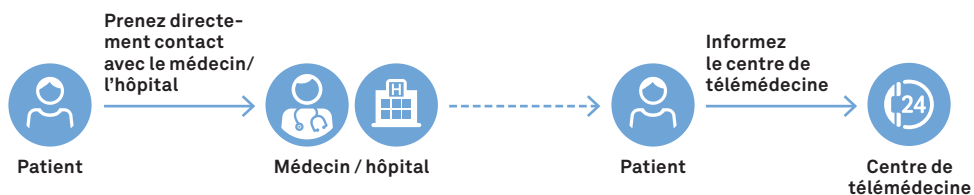
---

## BeneFit PLUS avec service de conseil-santé par téléphone (télémédecine)



- 1** Confrontée à un problème de santé, la personne assurée téléphone en premier lieu au centre de télémédecine en composant le numéro **0800 800 090**.
- 2** Au cours de l'appel, le problème de santé est discuté en détail et un avis quant à l'urgence des étapes de traitement ultérieures est émis.
- 3** Si nécessaire, le médecin prescrit une consultation ou une admission à l'hôpital. Selon la situation, le professionnel de santé ou le médecin convient d'un appel ultérieur afin de se renseigner sur l'état de santé de la personne assurée. **Important:** avant tout rendez-vous ultérieur ou admission subséquente, la personne assurée contacte à nouveau le centre de télémédecine.

## En cas d'urgence



- 1 En cas d'urgence, la personne peut consulter directement un médecin de garde ou se rendre à l'hôpital. Il y a urgence lorsque le pronostic vital est engagé ou que l'état de santé requiert des soins immédiats.
- 2 **Important:** à l'issue du traitement, la personne assurée informe le centre de télémédecine de la consultation effectuée. Cette information permet de garantir un suivi ultérieur optimal.

# Questions fréquentes et réponses concernant BeneFit PLUS avec service de conseil-santé par téléphone (télémédecine)

---

## **Dans le cas d'une maladie chronique, dois-je toujours appeler le centre de télémédecine avant chaque consultation?**

Oui, dans ce cas également, vous êtes tenu de vous adresser en premier lieu au professionnel de santé ou au médecin du centre de télémédecine. Ceux-ci clarifient avec vous les modalités liées à la prochaine prise de contact. Il est possible qu'il convienne de périodes prolongées sans contact ou délivre un bon durable de traitement pour une année.

## **Comment le processus de traitement qui me correspond est-il défini?**

Vous définissez avec le professionnel de santé ou le médecin du centre de télémédecine le processus de traitement approprié qu'il vous faut impérativement suivre.

## **Qu'est-ce qu'un processus de traitement?**

Le processus de traitement englobe toutes les étapes du traitement médical jusqu'à votre guérison complète.

## **Y a-t-il également des pédiatres au centre de télémédecine?**

Oui, le centre de télémédecine fera appel à un pédiatre si un avis spécialisé est requis.

## **Le médecin du centre de télémédecine peut-il délivrer une ordonnance pour un médicament?**

C'est possible, mais pour certaines maladies uniquement. Discutez-en avec le professionnel de santé ou le médecin du centre de télémédecine.

## **Doit-on également contacter d'abord le centre de télémédecine pour des vaccinations?**

Oui. En cas de vaccinations, vous êtes également tenu de vous adresser en premier lieu au conseil-santé par téléphone.

## **Qu'en est-il des urgences?**

Suite à un traitement d'urgence, vous êtes tenu d'informer le centre de télémédecine dès que possible sur le traitement.

## **Le numéro de téléphone du centre de télémédecine est-il payant?**

Les appels au numéro de téléphone du centre de télémédecine sont en principe gratuits. Helsana vous conseille toutefois de vous renseigner auprès de votre opérateur téléphonique.



### **Que se passe-t-il si la personne assurée ne remplit pas ses obligations?**

L'assureur est en principe autorisé à exclure la personne assurée de l'assurance BeneFit PLUS modèle médecin de famille si les conditions d'assurance ne sont pas respectées ou si le processus de traitement convenu avec le médecin du centre de télémédecine n'est pas suivi.

Le non-respect de ces règles peut engendrer un transfert dans l'assurance obligatoire des soins.

Il n'est pas nécessaire de prendre contact au préalable avec le centre de télémédecine pour les examens gynécologiques préventifs, obstétrique, les traitements dentaires et les adaptations subséquentes de lunettes ou lentilles de contact par un ophtalmologue.

### **À quel médecin va-t-on m'adresser pour une vraie consultation?**

Le professionnel de santé ou le médecin du centre de télémédecine discute avec vous de l'orientation et vous propose différents médecins compétents près de chez vous. Vous choisissez l'un des médecins proposés.

### **Qu'est-ce qu'une consultation réelle?**

La consultation réelle est la visite chez le médecin recommandé par le médecin du centre de télémédecine.

### **Que dois-je faire si le médecin traitant m'adresse à un autre médecin (p. ex. un spécialiste)?**

Vous devez en informer le service de conseil-santé par téléphone pour que le centre de télémédecine soit toujours au courant de l'avancement du traitement.

### **À partir de quand la participation aux coûts s'applique-t-elle?**

Lors d'une consultation réelle après transfert du patient par le médecin du centre de télémédecine.



Centre de télémédecine

0800 800 090



Vous avez des questions par rapport à  
BeneFit PLUS?

0844 80 81 82



Pour plus d'informations

[helsana.ch/benefitplus](https://helsana.ch/benefitplus)

**Groupe Helsana**

Case postale

8081 Zurich

[www.helsana.ch](https://www.helsana.ch)

Le Groupe Helsana comprend Helsana Assurances, Helsana Assurances complémentaires, Helsana Accidents et Progrès.