

callmed 24

Economiser intelligemment

callmed 24 – le principe

callmed 24 est un système de médecin de famille moderne de Sympany. **L'équipe de médecins de callmed 24 est toujours le premier interlocuteur** pour tous les patients ayant conclu une assurance callmed 24. Ils s'engagent à toujours consulter d'abord leur médecin callmed 24 en cas de maladie.

Les enfants peuvent être assurés dans le modèle callmed 24 si un des parents au moins est aussi assuré dans ce modèle d'assurance.

callmed 24 est toujours là pour vous, 24 heures sur 24

Chez callmed 24, une équipe de médecins vous conseille et vous assiste par téléphone **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** (y compris les jours fériés). L'entretien conseil est **gratuit**. Vous payez uniquement les taxes téléphoniques de votre appel.

Médecins spécialisés indépendants

callmed 24 est géré par Medgate, le centre indépendant de télémédecine, qui compte plus de 70 médecins qualifiés (www.medgate.ch).

Vos avantages

- Pas besoin de patienter dans une salle d'attente
- Ni franchise ni quote-part pour la consultation par téléphone
- Conseil qualifié par les médecins de callmed 24, qui sont spécialisés dans différents domaines et échangent entre eux leurs connaissances avec rapidité et savoir-faire
- Transmission facile d'images numériques au médecin callmed 24
- Rabais sur les primes de l'assurance de base



Malade – que faire?

En tant que personne assurée avec callmed 24, commencez toujours par appeler callmed 24 dès le moindre problème de santé.

Téléphone 0844 852 852

Le médecin callmed 24 vous conseille et fixe les étapes à suivre. Si un traitement sur place s'avère nécessaire, il vous enverra chez un médecin ou un spécialiste à proximité de votre lieu de résidence. callmed 24 vous accorde un intervalle de temps pour la consultation du médecin indiqué dans le cadre de votre traitement.

Faut-il toujours appeler callmed 24?

Convenez toujours de vos rendez-vous auprès de médecins, de spécialistes ou de thérapeutes avec callmed 24. Les assurés qui omettent plusieurs fois d'effectuer cette démarche risquent d'être transférés de callmed 24 vers classic.

callmed 24 mise sur la responsabilité personnelle et la fidélité au système. En contrepartie, vous bénéficiez d'un rabais sur les primes.

Quels médecins pouvez-vous consulter directement?

- **Votre ophtalmologue**
pour trois examens de contrôle par année, en Suisse
- **Votre gynécologue**
pour des examens de routine et l'assistance obstétrique, en Suisse
- **Votre pédiatre**
jusqu'au 16^e anniversaire, en Suisse

Informez ces médecins de votre affiliation à callmed 24. Pour tout autre contrôle, traitement ou opération ophtalmologique, pédiatrique ou gynécologique, veuillez vous adresser au préalable à callmed 24.

callmed 24

Economiser intelligemment

Cas d'urgence – que faire?

En cas d'urgence, callmed 24 peut généralement vous aider ou organiser des secours.

Lorsque vous consultez un médecin en urgence ou si vous vous rendez aux urgences hospitalières, veuillez communiquer à callmed 24 le traitement reçu dans les 20 jours.

Suite du traitement d'urgence

Discutez de la marche à suivre avec callmed 24.

L'entretien-conseil médical

Préparation

Préparez-vous à l'entretien avec callmed 24:

- Notez succinctement vos antécédents médicaux personnels (maladies chroniques, opérations, allergies, etc.)
- Formulez le problème de santé actuel
- Mettez les médicaments que vous prenez en ce moment ainsi que la notice d'emballage à portée de main
- Préparez la carte d'assuré Sympany

Confidentialité

L'entretien-conseil avec callmed 24 est confidentiel et est soumis au **secret médical**.

Antécédents médicaux

L'entretien-conseil est enregistré et constitue une base importante pour le suivi thérapeutique.

Si vous le désirez, un extrait de l'entretien-conseil sera adressé au médecin.

Protection des données

Il va de soi que vous pouvez exiger que l'entretien ne soit pas enregistré.

Sympany n'est pas habilitée à écouter les enregistrements ou à consulter des données personnelles sensibles.

Conseils

L'équipe de médecins callmed 24 vous conseille également sur les questions générales se rapportant à la santé et les effets secondaires de médicaments.

Que faire des factures de médecin et justificatifs de remboursement?

Informez les pharmacies, spécialistes et hôpitaux de votre affiliation à callmed 24. Pour cela, présentez votre **carte d'assuré Sympany**.

Vous voudrez bien envoyer les factures directement au centre de prestations de callmed 24:

Sympany

Centre de prestations
Spiegelgasse 12
4002 Bâle
Téléphone 058 262 42 00
service@sympany.ch

Contact et conseils

Des conseils médicaux à tout moment

callmed 24
Téléphone 0844 852 852

Renseignements sur l'assurance

Votre centre clients Sympany
Téléphone 0844 614 614