

Un conseil de spécialiste, une flexibilité maximale

Avec Tel Care, vous bénéficiez d'une qualité de traitement très élevée avec des primes avantageuses, grâce à des parcours de soins efficaces.

Avant de vous rendre chez le/la médecin pour un problème de santé, vous vous faites conseiller, par téléphone ou via le Doctor Chat, dans l'app Well. En cas de besoin, on vous orientera vers un/e médecin, un/e spécialiste ou un hôpital. Les instructions de Medi24 sont contraignantes et doivent être respectées. Si, après un premier traitement, vous prenez des médicaments régulièrement ou pour une longue durée, adressez-vous à une pharmacie partenaire de Visana.

Votre point de contact: le centre de conseil Medi24

Pour les questions d'ordre médical, vous pouvez vous adresser en tout temps à Medi24. Vous bénéficiez gratuitement de conseils médicaux de spécialistes, 24 heures sur 24 et où que vous soyez.

Vos obligations

- Contacter en premier lieu Medi24 pour un conseil ou un entretien, par téléphone ou via le Doctor Chat, dans l'app Well.
- Obtenir l'accord de Medi24 avant toute visite médicale ou hospitalisation.
- Contacter Medi24 avant tout traitement consécutif.
- Retirer les médicaments qui ne sont pas remis directement par le/la médecin traitant/e auprès d'une pharmacie partenaire de Visana (Zur Rose, Mediservice).

Un conseil médical jour et nuit

Medi24 est joignable par téléphone au 0800 633 225. Pour les services numériques tels que Doctor Chat, l'app Well est également à votre disposition 24 heures sur 24.
visana.ch/fr/well

Dans les cas suivants, vous pouvez consulter un/e médecin sans passer par Medi24:

- prestations de maternité
- examens préventifs et traitements gynécologiques
- examens ophtalmologiques ambulatoires et aides visuelles
- soins dentaires
- urgences

En cas d'urgence, informez Medi24 dans les meilleurs délais.

Voici ce qu'il se passe lorsque vous ne respectez pas vos obligations

Si vous vous éloignez une fois du parcours de soins prévu par Tel Care et que vous consultez par exemple directement un/e spécialiste, nous vous rappellerons votre obligation par écrit. À la suite du deuxième et du troisième manquement, nous nous réservons le droit de réduire nos prestations de respectivement 50 % et 100 %. À la quatrième occurrence, nous vous ferons passer de Tel Care à l'assurance de base ordinaire.

Vous trouverez plus d'informations sur Tel Care sur visana.ch/telcare-fr