

Kompetente Beratung, maximale Flexibilität

Mit Tel Care profitieren Sie dank effizienten Behandlungswegen von günstigeren Prämien bei höchster Versorgungsqualität.

Bevor Sie mit einem gesundheitlichen Anliegen zu einem Arzt oder einer Ärztin gehen, lassen Sie sich von Fachpersonen des medizinischen Beratungszentrums Medi24 per Telefon oder Doctor Chat über die Well-App beraten. Bei Bedarf werden Sie an einen Arzt, eine Spezialistin oder ein Spital überwiesen. Die Weisungen von Medi24 sind verbindlich und müssen eingehalten werden.

Wenn Sie nach einer Erstversorgung regelmässig, beziehungsweise dauerhaft Medikamente beziehen, wenden Sie sich dafür an eine Partnerapotheke von Visana.

Ihre Anlaufstelle: Beratungszentrum Medi24

Bei medizinischen Fragen können Sie sich jederzeit auf Medi24 verlassen. Ihnen wird kostenlos fachkundige medizinische Beratung rund um die Uhr garantiert, wo immer Sie gerade sind.

Ihre Verpflichtungen:

- Zuerst Medi24 telefonisch oder via Doctor Chat über die Well-App für eine Beratung und Besprechung kontaktieren.
- Arztbesuche oder Spitaleinweisungen nur mit dem Einverständnis von Medi24.
- Vor jeder Weiterbehandlung müssen Sie Medi24 kontaktieren.
- Medikamente, die nicht direkt vom behandelnden Arzt oder Ärztin abgegeben werden, müssen bei einer Partnerapotheke von Visana (Zur Rose, Mediservice) bezogen werden.

Medizinischen Rat erhalten Sie Tag und Nacht

Medi24 erreichen Sie telefonisch unter 0800 633 225. Für digitale Services wie den Doctor Chat steht Ihnen rund um die Uhr auch die Well-App zur Verfügung.

visana.ch/well

In folgenden Fällen können Sie ohne Rücksprache direkt zum Arzt oder zur Ärztin:

- Mutterschaft
- Gynäkologische Vorsorgeuntersuchungen und Behandlungen
- Ambulante augenärztliche Untersuchungen und Sehhilfen
- Zahnärztliche Behandlungen
- Notfall

Bei Notfällen informieren Sie Medi24 zum nächstmöglichen Zeitpunkt.

Das passiert, wenn die Pflichten nicht eingehalten werden:

Versäumen Sie einmal den von Tel Care vorgesehenen Behandlungspfad und suchen zum Beispiel direkt einen Spezialisten oder eine Spezialistin auf, werden wir Sie schriftlich auf Ihre Pflicht hinweisen. Beim zweiten und dritten Mal behalten wir uns vor, unsere Leistungen um 50 respektive 100 Prozent zu kürzen. Beim vierten Vorfall werden wir Sie von Tel Care in die ordentliche Grundversicherung umteilen.

Mehr Informationen zu Tel Care finden Sie auf visana.ch/telcare