

Wartezimmer ade! Mit callmed 24 ist ein guter Arzt rund um die Uhr und sieben Tage pro Woche nur einen Anruf entfernt.



So funktioniert's

- Wenn Sie krank sind, wenden Sie sich immer zuerst an die Telefon-/Videosprechstunde von Medgate – via Medgate-App oder unter **+41 844 852 852**.
- Medgate koordiniert Ihre Behandlung und überweist Sie bei Bedarf an eine Haus- oder Facharztpraxis oder ins Spital und kann Ihnen Rezepte, Überweisungen oder Arztzeugnisse per E-Mail ausstellen.
- Die Augenarzt-, Frauenarzt- oder Kinderarztpraxis (bis zum Erreichen des Alters 16) sowie die Notfallpraxis oder -station können Sie direkt aufsuchen – ohne Überweisung. Informieren Sie bitte Medgate im Anschluss an eine Notfall-Behandlung.
- Ein Notfall besteht, wenn sich eine Person in einer akuten, die Gesundheit oder das Leben bedrohenden Situation befindet, welche eine sofortige medizinische Behandlung erfordert.
- Wichtig zu wissen: Bei Nichteinhaltung der Regeln kann Sympany die Kostenübernahme verweigern. Im Wiederholungsfall veranlassen wir einen Wechsel in die klassische Grundversicherung mit freier Arztwahl.

Medgate: immer und überall erreichbar

Die Medgate-App prüft anhand Ihrer Symptome, ob eine medizinische Beratung per Telefon oder Video möglich ist, ob Sie zum Hausarzt gehen sollten oder direkt in den Notfall.



Ihre Vorteile

- Sie werden 24/7 während 365 Tagen pro Jahr medizinisch betreut von unabhängigen und qualifizierten Ärztinnen und Ärzten verschiedener Spezialgebiete. Ohne Wartezimmer. Telefonisch oder per Video mit der Medgate-App.
- In der App befragt Sie Medgate zu Ihren Symptomen. Anschliessend teilt Medgate Ihnen mit, ob zur Behandlung Ihres Anliegens eine Telefon-/Videosprechstunde oder ein Besuch bei Ihrer Hausarztpraxis sinnvoll ist. Sie können ganz einfach einen Termin für eine Telefon-/Videosprechstunde vereinbaren und Bilder hochladen.
- Nach der Sprechstunde erhalten Sie per E-Mail oder auf die Medgate-App Ihren ganz persönlichen Behandlungsplan. So haben Sie alle Informationen zur empfohlenen Behandlung immer griffbereit.
- Die Sprechstunde bei Medgate ist für Sie kostenlos. Sie tragen lediglich die Telefongebühr für Ihren Anruf.
- Sie erhalten einen attraktiven Prämienrabatt.
- Sie sind bei Medgate nicht an einen Arzt oder eine Ärztin gebunden. Jedoch haben Sie die Möglichkeit, in der Medgate-App Lieblingsärzte zu hinterlegen.

Kontakt und Beratung

Sympany, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel
+41 58 262 42 00
service@sympany.ch
www.sympany.ch/callmed24

Häufig gestellte Fragen

Chronische Krankheiten	Muss ich bei wiederkehrenden oder chronischen Krankheiten immer auf Medgate zugehen?	Ja, Sie benötigen für Behandlungen in Arzt- oder Facharztpraxen eine Überweisung von Medgate. Bei länger dauernden Behandlungen bitten Sie einfach um eine Überweisung für einen entsprechend längeren Zeitraum.
Notfall	Was ist nach einem Notfall zu tun?	Bitte informieren Sie Medgate über die Notfallbehandlung, sobald es Ihre gesundheitliche Situation zulässt. Auch eine Ihnen nahestehende Person kann dies für Sie übernehmen, falls Sie das möchten.
Unfall	Ich hatte einen Unfall. Was tun?	Bitte wenden Sie sich auch bei einem Unfall an Medgate. Ausnahme: Es handelt sich um einen akuten, (lebens-)bedrohlichen Notfall. Dann hat die sofortige Behandlung durch eine Notfallpraxis oder die Notfallstation Vorrang.
Schwangerschaft	Ich bin schwanger. Muss ich vor jeder Untersuchung erst Medgate kontaktieren?	Für alle Behandlungen rund um Ihre Schwangerschaft können Sie direkt Ihre Frauenarztpraxis aufsuchen. Bei Beschwerden, die nichts mit Ihrer Schwangerschaft zu tun haben, wenden Sie sich bitte an Medgate.
Überweisung	Medgate hat mich an eine Praxis und diese wiederum an eine Facharztpraxis überwiesen. Muss ich Medgate darüber informieren?	Ja, bitte informieren Sie Medgate über die Weiterüberweisung. Dies ist bequem über die Medgate-App oder telefonisch (+41 844 852 852) möglich.
Drittanbieter	Muss ich Medgate Leistungen von Drittanbietern ohne persönlichen Kontakt (z.B. Laboranalysen) melden?	Nein, sofern eine Überweisung von Medgate für eine Folgebehandlung besteht, müssen Sie Laborleistungen oder Ähnliches nicht zusätzlich melden.
Spielregeln	Muss ich wirklich immer zuerst in die Telefon-/Videosprechstunde oder kann ich Medgate auch erst nach einer medizinischen Behandlung informieren?	Die Koordination Ihrer Behandlungen durch Medgate ermöglicht Kosteneinsparungen, die Ihnen den entsprechenden Prämienrabatt sichern. Damit Medgate Ihre Behandlungen koordinieren kann, müssen Sie sich zuerst dorthin wenden. Details und Ausnahmen finden Sie unter «So funktioniert's» auf Seite 1. Sympany stellt sicher, dass sich alle Versicherten an die Spielregeln halten.
Behandlungsplan	Muss ich mich an den Behandlungsplan von Medgate halten?	Ja, der Behandlungsplan von Medgate für Ihre medizinische Behandlung ist zu befolgen.
Arztbesuche ohne Überweisung	Was passiert, wenn ich ohne Überweisung durch Medgate eine Arztpraxis aufsuche?	Sympany weist Sie zunächst auf die Spielregeln hin. Im Wiederholungsfall können wir Ihren Wechsel in die klassische Grundversicherung mit freier Arztwahl veranlassen. Ab dann ist ein Wechsel in ein alternatives Versicherungsmodell ein Jahr lang nicht möglich.
Zweitmeinung	Was kann ich tun, wenn ich mit der Behandlung durch den Medgate-Arzt bzw. die Medgate-Ärztin nicht einverstanden bin?	Sie können um eine Zweitmeinung von einem anderen Arzt oder einer anderen Ärztin von Medgate bitten.
Wechsel des Versicherungsmodells	Kann ich anstelle von callmed 24 ein anderes Versicherungsmodell oder die klassische Grundversicherung wählen?	Ein Wechsel ist immer per 1.1. des nächsten Jahres möglich. Bitte teilen Sie uns Ihren Wunsch unter Einhaltung der Kündigungsfrist bis 30.11. mit oder kontaktieren Sie uns rechtzeitig davor für eine Beratung zum passenden Versicherungsmodell.
Bedingungen nach Kündigung von callmed 24	Ich wechsele auf nächstes Jahr mein Versicherungsmodell. Muss ich mich bis dahin weiter an die Bedingungen von callmed 24 halten?	Ja, Sie profitieren bis zu Ihrem Wechsel vom Prämienrabatt. Somit gelten die Regeln des Versicherungsmodells callmed 24 bis zum Ablauf des Vertrages.
Technische Störungen oder Fragen zur Medgate-App	Wer hilft mir bei technischen Störungen? An wen kann ich mich bei Fragen zur App von Medgate wenden?	Medgate ist auch per Telefon oder E-Mail für Sie da: <ul style="list-style-type: none"> • Telefon-Sprechstunde (24/7): +41 844 852 852 • Kundenservice für allgemeine Fragen oder bei technischen Störungen: +41 61 377 88 28 oder servicecenter@medgate.ch