

## Des économies astucieuses avec votre pharmacie.

casamed pharm est un modèle d'assurance simple qui vous garantit un suivi médical sans attente, 24 heures sur 24.



### Comment ça marche?

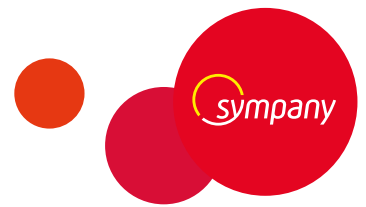
- Lorsque vous êtes malade, vous vous rendez toujours en premier dans l'une des quelque 400 pharmacies partenaires de Sympany, ou vous vous adressez au service de consultation par téléphone ou vidéo de Medgate – via l'app Medgate ou au +41 844 852 852.
- Si nécessaire, la pharmacie ou Medgate vous adresse à votre cabinet de médecin de famille, un cabinet de spécialiste ou un hôpital.
- Vous pouvez vous rendre directement dans un cabinet d'ophtalmologue, de gynécologue ou de pédiatre (jusqu'à l'âge de 16 ans) ainsi qu'au cabinet d'urgence ou au service des urgences – sans transfert. Veuillez informer Medgate à la suite d'un traitement d'urgence.
- Il y a urgence lorsqu'une personne se trouve dans une situation aiguë menaçant sa santé ou sa vie, qui nécessite un traitement médical immédiat.
- Bon à savoir: en cas de non-respect de ces règles, Sympany est en droit de refuser la prise en charge des coûts. En cas de récurrence, nous effectuerons le transfert dans l'assurance de base classique avec libre choix du médecin.

### Pharmacies partenaires

- Vous trouverez une pharmacie partenaire Sympany sur [www.sympany.ch/fr/pharmacies](http://www.sympany.ch/fr/pharmacies). Les pharmacies TopPharm et netCare arborant ce logo comptent parmi nos pharmacies partenaires:



- Informez la pharmacie de votre affiliation à casamed pharm et présentez votre carte d'assuré.
- Le personnel spécialisé de la pharmacie vous conseille dans une pièce séparée. Les examens simples – p. ex. en cas de symptômes grippaux ou d'éruptions cutanées – peuvent être réalisés directement dans la pharmacie. En cas de besoin, il est fait appel à un médecin par téléphone.
- Après la consultation, vous recevez tous les médicaments requis pour le traitement.
- La pharmacie se renseigne sur votre état de santé quelques jours plus tard.



## Vos avantages

- Vous bénéficiez d'un suivi médical sans attente, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Vous restez flexible, même en déplacement. Vous pouvez en tout temps vous adresser à n'importe quelle pharmacie partenaire en Suisse ou à Medgate.
- Après la consultation avec le médecin de Medgate, vous recevez votre plan de traitement personnel par e-mail ou via l'app Medgate. Ainsi, vous avez toujours à portée de main toutes les informations sur le traitement recommandé.
- Vous bénéficiez d'un rabais intéressant sur les primes.
- Chez Medgate, vous ne dépendez pas d'un seul médecin. Vous avez toutefois la possibilité d'enregistrer vos médecins préférés dans l'app Medgate.

## Medgate: joignable partout et à tout moment

L'app Medgate vérifie sur la base de vos symptômes si une consultation médicale par téléphone ou vidéo est possible ou si vous devriez vous rendre chez votre médecin de famille, voire directement aux urgences.



## Contact et conseil

Sympany, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel  
+41 58 262 42 00  
service@sympany.ch  
[www.sympany.ch/fr/casamedpharm](http://www.sympany.ch/fr/casamedpharm)

# Foire aux questions

<b>Maladies chroniques</b>	Dois-je systématiquement contacter la pharmacie partenaire ou Medgate en cas de maladies récurrentes ou chroniques?	Oui, vous avez besoin d'un transfert de la pharmacie partenaire ou de Medgate pour des traitements dans des cabinets médicaux ou de spécialistes. En cas de traitement de longue durée, demandez simplement un transfert pour une durée prolongée.
<b>Cas d'urgence</b>	Que faut-il faire après un cas d'urgence?	Veillez informer Medgate du traitement d'urgence dès que votre état de santé le permet. Une personne de votre entourage peut également s'en charger pour vous si vous le souhaitez.
<b>Accident</b>	J'ai eu un accident. Que faire?	Veillez également vous adresser à la pharmacie partenaire ou à Medgate en cas d'accident. Exception: il s'agit d'un cas d'urgence aiguë potentiellement mortelle. Dans ce cas, le traitement immédiat par le cabinet d'urgence ou le service des urgences est prioritaire.
<b>Transfert</b>	Que faire lorsqu'un cabinet m'adresse à un cabinet de spécialiste après un transfert initial par Medgate ou une pharmacie partenaire?	Veillez informer Medgate du transfert vers le deuxième cabinet de spécialiste. Vous pouvez le faire confortablement via l'app Medgate ou par téléphone (+41 844 852 852).
<b>Prestataires tiers</b>	Dois-je déclarer à la pharmacie partenaire ou à Medgate les prestations de prestataires tiers sans contact personnel (p. ex. analyses de laboratoire)?	Non, Medgate vous a ordonné un traitement consécutif, vous n'avez pas besoin de déclarer en plus des prestations de laboratoire ou autres prestations similaires.
<b>Règles du jeu</b>	Dois-je vraiment toujours d'abord m'adresser au service de consultation téléphonique/vidéo ou à une pharmacie partenaire? Ou puis-je informer Medgate une fois le traitement médical terminé?	La coordination de vos traitements par une pharmacie partenaire ou Medgate vous permet de réaliser des économies qui vous garantissent le rabais de primes correspondant. Pour que Medgate ou la pharmacie partenaire puisse coordonner vos traitements, vous devez d'abord vous y adresser. Vous trouverez des détails et des exceptions à la rubrique «Comment ça marche?» à la page 1. Sympany veille à ce que tous les assurés respectent les règles du jeu.
<b>Plan de traitement</b>	Dois-je respecter le plan de traitement de la pharmacie partenaire ou de Medgate?	Oui, le plan de traitement pour vos soins médicaux doit être respecté.
<b>Visites médicales sans transfert</b>	Que se passe-t-il si je me rends dans un cabinet médical sans avoir été orienté(e) par Medgate ou une pharmacie partenaire?	Sympany vous rappelle tout d'abord les règles du jeu. En cas de récurrence, nous pouvons organiser votre passage à l'assurance de base classique avec libre choix du médecin. À partir de cette date, il ne sera plus possible de passer à un modèle d'assurance alternatif pendant un an.
<b>Deuxième avis</b>	Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord avec le traitement par la pharmacie partenaire ou le médecin de Medgate?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Vous pouvez demander un deuxième avis à un autre médecin de Medgate.</li> <li>2) Vous pouvez demander un deuxième avis. Un transfert par la pharmacie partenaire est toutefois nécessaire.</li> <li>3) En cas de désaccords répétitifs, vous pourrez choisir une autre pharmacie partenaire la prochaine fois.</li> </ol>
<b>Changement de modèle d'assurance</b>	Puis-je choisir un autre modèle d'assurance ou l'assurance de base classique à la place de casamed pharm?	Un changement est toujours possible au 1 <sup>er</sup> janvier de l'année suivante. Veillez nous faire part de votre souhait en respectant le délai de résiliation jusqu'au 30 novembre ou contactez-nous suffisamment à l'avance pour un conseil sur le modèle d'assurance adapté.
<b>Conditions après résiliation de casamed pharm</b>	Je change de modèle d'assurance l'année prochaine. Dois-je continuer d'ici là à respecter les conditions de casamed pharm?	Oui, vous profitez du rabais de primes jusqu'à votre changement. Ainsi, les règles du modèle d'assurance casamed pharm s'appliquent jusqu'à l'expiration du contrat.
<b>Dérangements techniques ou questions sur l'app Medgate</b>	Qui m'aide en cas de dérangements techniques? À qui puis-je m'adresser en cas de questions sur l'app Medgate?	Medgate est également à votre disposition par téléphone ou par e-mail: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de consultation téléphonique (24/7): +41 844 852 852</li> <li>• Service clientèle pour les questions d'ordre général ou en cas de dérangements techniques: +41 61 377 88 28 ou <a href="mailto:servicecenter@medgate.ch">servicecenter@medgate.ch</a></li> </ul>