



# **Assicurazione di base callmed 24**

Modello Telmed: consulenza medica per telefono  
o video - sempre e ovunque.

# callmed 24

## Il nostro popolare modello Telmed.

Addio sala d'attesa! Con **callmed 24** un medico competente è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7: basta una chiamata.



### Ecco come funziona

- In caso di malattia, vi rivolgete sempre prima alla consulenza telefonica/video di Medgate – tramite l'app Medgate o chiamando il numero **+41 844 852 852**.
- Medgate coordina il vostro trattamento e, se necessario, vi indirizza a uno studio medico o specialistico o a un ospedale. Può inoltre inviarvi per e-mail ricette, prescrizioni per visite specialistiche o certificati medici.
- Potete consultare l'oculista, il ginecologo e il pediatra (fino al raggiungimento dell'età di 16 anni) oppure recarvi all'ambulatorio di pronto soccorso o al reparto di pronto soccorso senza richiesta di visita specialistica. Informate Medgate a seguito di un trattamento d'emergenza.
- Sussiste un'emergenza se una persona si trova in una situazione acuta che mette in pericolo la salute o la vita e che richiede un trattamento medico immediato.
- Importante: in caso di mancato rispetto delle regole, Sympany può rifiutarsi di assumere le spese. Se l'inosservanza viene ripetuta, Sympany provvede al trasferimento all'assicurazione di base classica con la libera scelta del medico.

### I vantaggi

- Godetevi di un'assistenza medica 24/7 per 365 giorni all'anno, fornita da medici indipendenti e qualificati con diverse specializzazioni. Senza sala d'attesa, per telefono o video con l'app Medgate.
- Nell'app, Medgate vi interroga sui vostri sintomi, dopodiché vi comunica se per il trattamento del vostro problema è opportuno un consulto telefonico/video o è consigliabile una visita presso il vostro studio medico. Potete fissare semplicemente un appuntamento per un consulto telefonico/video e caricare immagini.
- Dopo il consulto, riceverete il vostro piano di trattamento personale per e-mail o nell'app Medgate. In questo modo avrete sempre a portata di mano tutte le informazioni sul trattamento consigliato.
- Il consulto presso Medgate è gratuito, pagate solamente il costo della chiamata.
- Beneficiate di un interessante sconto sui premi.
- Con Medgate non siete vincolati a un medico. Tuttavia, nell'app di Medgate avete la possibilità di inserire medici preferiti.

# Domande frequenti

<b>Malattie croniche</b>	In caso di malattie ricorrenti o croniche devo sempre rivolgermi a Medgate?	Sì, per i trattamenti presso gli studi medici o specialistici è necessaria la prescrizione di Medgate. In caso di trattamenti di lunga durata, potete semplicemente richiedere una prescrizione con una validità più lunga.
<b>Casi d'urgenza</b>	Cosa bisogna fare dopo un'emergenza?	Informate Medgate in merito al trattamento d'emergenza non appena le vostre condizioni di salute lo consentono. Se lo desiderate, può farlo per voi anche una persona a voi vicina.
<b>Infortunio</b>	Ho avuto un infortunio. Cosa devo fare?	Rivolgetevi a Medgate anche in caso di infortunio. Eccezione: si tratta di un'emergenza acuta e potenzialmente pericolosa per la vita. In tal caso ha la priorità il trattamento immediato da parte dell'ambulatorio di pronto soccorso o del reparto di pronto soccorso.
<b>Gravidanza</b>	Sono incinta. Devo contattare Medgate prima di ogni visita?	Per tutti i trattamenti legati alla gravidanza è possibile rivolgersi direttamente al proprio studio ginecologico. In caso di disturbi non correlati alla gravidanza, rivolgetevi a Medgate.
<b>Prescrizione</b>	Medgate mi ha indirizzato a uno studio medico e questo a sua volta a uno studio medico specialistico. Devo informare Medgate?	Sì, informate Medgate in merito al secondo invio. È possibile farlo comodamente tramite l'app Medgate o telefonicamente al numero <b>+41 844 852 852</b> .
<b>Fornitori terzi</b>	Devo notificare a Medgate prestazioni di fornitori terzi senza contatto personale (ad es. analisi di laboratorio)?	No, se c'è una prescrizione di Medgate per un trattamento successivo, non è necessario notificare anche le prestazioni di laboratorio o simili.
<b>Regole del gioco</b>	Devo davvero rivolgermi sempre prima al consulto telefonico/video oppure posso informare Medgate anche dopo un trattamento medico?	Il coordinamento dei vostri trattamenti da parte di Medgate consente di risparmiare sui costi, garantendovi il corrispondente sconto sui premi. Affinché Medgate possa coordinare i vostri trattamenti, dovete prima rivolgervi a quella sede. I dettagli e le eccezioni sono riportati alla sezione «Ecco come funziona» alla pagina precedente. Sympany garantisce che tutte le persone assicurate si attengano alle regole del gioco.
<b>Piano di trattamento</b>	Devo attenermi al piano di trattamento di Medgate?	Sì, il piano di trattamento di Medgate deve essere rispettato.
<b>Visite mediche senza richiesta</b>	Cosa succede se mi rivolgo a uno studio medico senza richiesta da parte di Medgate?	Per prima cosa, Sympany vi ricorda le regole del gioco. Se l'inosservanza viene ripetuta, Sympany può provvedere al trasferimento all'assicurazione di base classica con la libera scelta del medico. Da quel momento non sarà possibile passare a un modello assicurativo alternativo per un anno.
<b>Secondo parere</b>	Cosa posso fare se non sono d'accordo con il trattamento del medico Medgate?	Potete chiedere un secondo parere da parte di un altro medico Medgate.
<b>Cambio del modello assicurativo</b>	Posso scegliere un altro modello assicurativo o l'assicurazione di base classica anziché <b>callmed 24</b> ?	Il passaggio è sempre possibile a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo. Vi invitiamo a comunicarci la vostra volontà rispettando il termine di disdetta entro il 30 novembre oppure a contattarci in tempo prima per ricevere una consulenza sul modello assicurativo più adatto.
<b>Condizioni dopo la disdetta di callmed 24</b>	Il prossimo anno cambierò il mio modello assicurativo. Nel frattempo devo continuare a rispettare le condizioni di <b>callmed 24</b> ?	Sì, fino al passaggio si beneficia dello sconto sul premio. Pertanto, fino alla scadenza del contratto valgono le regole del modello assicurativo <b>callmed 24</b> .
<b>Problemi tecnici o domande sull'app Medgate</b>	Chi mi aiuta in caso di problemi tecnici? A chi posso rivolgermi in caso di domande sull'app Medgate?	Medgate è a vostra disposizione anche per telefono o e-mail: – Consulto telefonico (24/7): <b>+41 844 852 852</b> – Servizio clienti per domande generali o problemi tecnici: <b>+41 61 377 88 28</b> o <b>servicecenter@medgate.ch</b>

**Medgate: raggiungibile sempre e ovunque**

In base ai sintomi, l'app Medgate verifica se è sufficiente una consulenza medica per telefono o video, se è bene rivolgersi al medico di famiglia o, ancora, se è consigliato recarsi direttamente al pronto soccorso.

**Contatto e consulenza**

Sympany, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel

+41 58 262 42 00

[service@sympany.ch](mailto:service@sympany.ch)

[www.sympany.ch/it/callmed24](http://www.sympany.ch/it/callmed24)