

Tel Doc: un conseil de spécialiste rapidement et en tout temps

Avec le modèle Tel Doc, vous bénéficiez de conseils de spécialistes du centre de conseil Medi24, par téléphone ou par chat, 24 heures sur 24.

Tel Doc vous garantit un conseil professionnel en tout temps et en tout lieu. Pour une première consultation médicale, appelez Medi24 ou demandez un conseil par chat. Un/e professionnel/le de la santé vous conseille en détails et vous oriente si besoin vers un/e médecin ou un hôpital. Vous pouvez ainsi éviter les consultations médicales inutiles et économiser du temps et de l'argent. Tel Doc s'adresse à toutes les personnes qui sont flexibles et souhaitent bénéficier d'un service médical de qualité.

Vos avantages

Tel Doc est avantageux à plusieurs points de vue: pas de temps d'attente, pas de frais de conseil et pas de doublons dans le diagnostic et le traitement. Ce dernier est entièrement coordonné par Medi24.

Vos obligations

Vous devez contacter Medi24 en cas de problème de santé et notamment avant toute prise de rendez-vous pour un traitement chez un/e médecin, un/e chiropraticien/ne ou dans un hôpital. Les instructions de la personne qui vous conseille sont contraignantes pour vous; vous devez suivre le parcours de soins indiqué par Medi24.

Consultation de Medi24

Si le/la médecin traitant vous oriente vers un/e autre spécialiste, vous devez consulter Medi24 par téléphone ou via le Doctor Chat, dans l'app Well. Il en va de même en cas d'entrée dans un hôpital ou un établissement médico-social.

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

Exceptions: directement chez le / la médecin

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

- prestations de maternité
- examens gynécologiques préventifs
- examens ophtalmologiques ambulatoires
- urgences

En cas d'urgence, informez Medi24 dans les meilleurs délais, par téléphone ou via l'app Well.

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 Doc 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 Doc à l'assurance de base ordinaire.

Vous trouverez plus d'informations sur Tel Doc sur visana.ch/teldoc