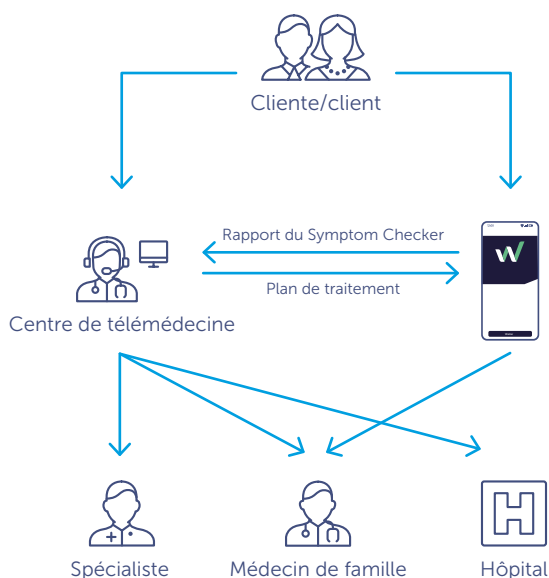


Modèle Telmed. L'essentiel en deux mots.

Nous sommes heureux que vous ayez choisi le modèle Telmed avec le Symptom Checker numérique intégré de Well. Pour bénéficier de primes avantageuses et d'un conseil efficace, merci de prendre note de ce qui suit.

Voici comment procéder correctement avec le modèle Telmed.



En cas de problèmes de santé, vous avez deux options avant de contacter votre médecin:

1. Ouvrez l'appli Well. Le Symptom Checker vous guide question après question. Vous recevez ensuite une recommandation pour savoir si une visite chez le médecin ou une autre mesure est nécessaire. Si la recommandation désigne le médecin de famille, vous pouvez fixer directement une durée de délégation contraignante dans l'appli Well. Vous allez ainsi consulter votre médecin de famille sans contacter au préalable le centre de télémédecine.
2. Contactez le centre de télémédecine au +41 (0)58 277 77 77. Un professionnel de la santé vous conseille à toute heure et définit le traitement (autotraitement, visite chez un médecin ou à l'hôpital) avec vous.



[Voici comment fonctionne Telmed](#)

Vous avez récemment opté pour le modèle Telmed et votre traitement de l'année précédente n'est pas encore terminé? Signalez-le au centre de télémédecine afin d'éviter d'enfreindre les règles.

Une durée de délégation est toujours nécessaire pour les traitements

Pour la durée du traitement, vous recevez une durée de délégation du centre de télémédecine ou via l'appli Well. Les points suivants sont importants:

- les traitements n'ont le droit d'être effectués que par le médecin désigné.
- les délégations vers un autre médecin (par exemple vers un hôpital, un spécialiste, etc.) doivent être annoncées.
- si des traitements dépassent la durée de délégation, vous devez prolonger celle-ci.
- si une durée de délégation expire sans avoir été utilisée, demandez une prolongation pour le traitement.
- toutes les durées de délégation (début, fin et temps restant) sont consultables sur le portail client myCSS.

Traitement sans délégation

Les visites et contrôles chez

- l'ophtalmologue,
- le ou la gynécologue,

- la sage-femme et l'obstétricien/ne ainsi que
- le ou la dentiste

peuvent être planifiés sans passer par le Symptom Checker ni le centre de télémédecine.

Urgence

En cas de traitement d'urgence en Suisse ou à l'étranger, vous êtes tenu/e d'informer le centre de télémédecine le plus rapidement possible, au plus tard sous dix jours. Sinon, saisissez le cas d'urgence dans myCSS. Si vous avez besoin d'un suivi du traitement, informez le centre de télémédecine.

Génériques/médicaments biosimilaires

Vous vous engagez à demander un médicament à prix avantageux de la famille de substances actives prescrit par le médecin (générique, biosimilaire ou préparation originale à prix comparativement avantageux), sauf s'il est impossible de renoncer à la préparation originale pour des raisons médicales.

Si vous optez pour un médicament original sans raison médicale alors qu'il existe une alternative meilleur marché, seuls 50% des coûts du médicament original sont remboursés.

Le non-respect des règles entraîne des sanctions en vertu de l'art. 8 du règlement Telmed.

Comment se passe une consultation en télémédecine?

Etape 1

Prise de contact avec le centre de télémédecine: appelez le **+41 (0) 58 277 77 77***.

Vos données personnelles sont vérifiées. Vous décrivez vos antécédents médicaux et les symptômes de votre problème de santé actuel.

Le professionnel de la santé détermine avec vous le choix du traitement optimal (autotraitement, visite chez un médecin ou à l'hôpital, etc.). Les instructions sont contraignantes, et les visites chez le médecin doivent avoir lieu pendant la période convenue.

Etape 2

Rappel par un médecin: si nécessaire (en cas d'antécédents médicaux complexes, pour l'ordonnance de médicaments, etc.), le professionnel de la santé convient d'un rappel téléphonique par un médecin.

* Tarifs de téléphonie selon l'opérateur

Vos compagnons numériques

Vous avez la possibilité d'utiliser différents services numériques en lien avec votre traitement. Ces services sont facultatifs et ne vous engagent à rien.

myCSS

Aperçu des traitements

Vous obtenez une vue d'ensemble des consultations et traitements à partir du début de l'assurance Telmed.

Rendez-vous

Prenez rendez-vous en ligne pour qu'un spécialiste du centre de télémédecine vous rappelle.

Urgence

Saisissez en ligne les traitements d'urgence dans un délai de dix jours.

Durée de la délégation

Vous recevez une durée de délégation pour le traitement, que vous pouvez prolonger vous-même.

Administration

Transmettre des factures, vérifier la couverture de prestations et consulter l'aperçu actuel de vos prestations d'assurance: avec le portail client myCSS, votre dossier d'assurance tient dans votre smartphone.

Well

Symptom Checker et définition directe des durées de délégation de traitement

Le Symptom Checker numérique vous guide question après question pour émettre une recommandation. Si la recommandation «Médecin de famille» s'affiche, définissez directement une durée de délégation de traitement et appelez votre médecin pour prendre rendez-vous.

Dossiers médicaux personnels (dossiers)

Classement et conservation des documents

Le classement électronique des documents médicaux a lieu dans un environnement sûr dans lequel vous trouverez vos documents personnels, comme les rapports ou les recommandations.

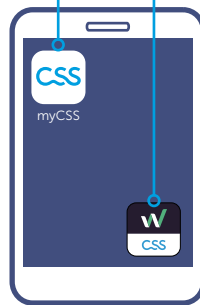
Il n'y a pas de limite de temps pour la conservation des données. Vous avez aussi la possibilité de les supprimer vous-même.

Sauvegarder des documents

Votre médecin de famille* ou le médecin du centre de télémédecine conserveront vos documents avec votre accord.

Accès et protection des données

Vous êtes la seule personne à avoir accès à votre dossier médical. Vous gérez directement tous les documents dans l'appli Well et vous les transmettez à votre médecin si nécessaire. La CSS n'a aucun accès aux données qui sont stockées dans cette application.



[📄](#) Vous trouvez l'application myCSS et Well dans votre App Store (iOS et Android).

* s'il est rattaché au modèle Telmed

Pour les questions concernant l'assurance

Votre agence CSS se tient à votre disposition:
css.ch/agence

Cette feuille d'information vous fournit un aperçu des prestations. Pour l'offre, le règlement correspondant de votre assureur-maladie LAMal ainsi que la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) sont déterminants.

