

Modello Telmed. Informazioni principali in breve.

Siamo lieti che lei abbia scelto il modello dell'assicurazione di base con servizio di telemedicina. Grazie alla consulenza medica competente per telefono può, in molti casi, evitare di recarsi dal medico. Per poter beneficiare dei generosi ribassi sui premi, devono essere rispettate le seguenti regole di base.

Ecco come procedere correttamente con il modello Telmed.

Sempre prima chiamare

In caso di problemi di salute e prima di ogni visita medica chiami sempre dapprima il Centro di consulenza telemedica. Uno specialista nel campo medico le offrirà consulenza e concorderà con lei i passi adeguati da seguire nel trattamento. Se dovesse essere necessaria una visita medica, il Centro di consulenza concorda una «finestra di tempo» vincolante, entro la quale deve avvenire la consultazione.

Se recentemente ha effettuato un passaggio a questo prodotto Telmed ed è ancora in corso un trattamento dello scorso anno, la preghiamo di annunciarlo al Centro di consulenza medica.

Comunicare sempre gli ulteriori passi del trattamento

Se in seguito il medico curante la manda da un altro fornitore di prestazioni (p.es. ospedale, specialista, ecc.), oppure se sono previste altre consultazioni, entro 5 giorni lavorativi dovrà telefonare al Centro di consulenza telemedica per dare informazione in merito.

Tenere conto della finestra di tempo

Se non è possibile recarsi dal medico nel corso della «finestra di tempo» concordata, deve comunicarlo al Centro di consulenza. Se la «finestra di tempo» è scaduta, ma sono necessari ulteriori trattamenti, anche in questo caso deve informare il Centro di consulenza in merito alla continuazione del trattamento. Per maggiore chiarezza, può richiedere al Centro di consulenza un piano di trattamento per e-mail o SMS. Tutte le finestre di tempo (inizio, fine e durata residua) sono inoltre visualizzate nel portale clienti myCSS.

Come si svolge un colloquio telefonico di consulenza medica?

Passo 1

Presa di contatto con il Centro di consulenza telemedica: Telefoni al numero: **+41 (0)58 277 77 77***. I suoi dati personali sono registrati e lei descrive la sua anamnesi (allergie, medicinali attualmente assunti, ecc.) e i sintomi del suo attuale problema di salute.

Passo 2

Concordare una telefonata

Il collaboratore dell'assistenza ai pazienti concorda con lei una telefonata da parte del team medico. In un caso d'emergenza, si procederà al collegamento diretto con un medico.

Passo 3

Consulenza medica: Il medico stabilisce con lei il percorso ottimale del trattamento (auto-trattamento, acquisto di medicinali, consultazione dal medico, trasferimento all'ospedale, ecc.). Le istruzioni sono vincolanti e le visite mediche devono avvenire nel periodo concordato.

* Tariffe telefoniche a seconda dell'operatore

Ginecologo

Per visite preventive ginecologiche e trattamenti non occorre mettersi in precedenza in contatto con il Centro di consulenza telemedica. Questo vale anche per i controlli durante la gravidanza.

Oculista/Dentista/Levatrice

Lei può consultare direttamente questi fornitori di prestazioni senza presa di contatto con il Centro di consulenza telemedica.

Emergenze

In caso di trattamento d'emergenza in Svizzera o all'estero, lei ha l'obbligo di informare o di far informare quanto prima, al più tardi tuttavia entro 5 giorni lavorativi il Centro di consulenza telemedica. Se fosse necessario un trattamento successivo/una visita di controllo, allora occorre comunicare ciò al partner di coordinamento prima dell'inizio del trattamento successivo/della visita di controllo.

Medicamenti/Generici/Ricette

Richieda in ogni caso di sua iniziativa un medicamento dal costo contenuto. Come base vale l'elenco gestito dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) «Nuovo elenco di generici con aliquota percentuale differenziata per preparati originali e generici». L'elenco vigente può essere consultato sul sito web dell'UFSP o richiesto presso il partner di coordinamento. Se la persona assicurata sceglie un medicamento riportato nell'elenco dei generici dell'UFSP con aliquota percentuale maggiore, per il quale viene offerta un'alternativa più conveniente, allora alla persona assicurata viene rimborsato solo il 50% dei costi del medicamento originale. Sono esclusi da tale regolamentazione i casi in cui la persona assicurata per motivi medici ha assolutamente bisogno del preparato originale con aliquota percentuale maggiore. Deve comunicare anticipatamente al Centro di consulenza anche l'acquisto di medicinali con ricetta senza consultazione medica.

Attenersi all'accordo

Una parte costitutiva del modello Telmed è che tutti gli assicurati si attengono alle regole stabilite. Solo così la CSS può offrire anche in futuro quest'assicurazione con un generoso ribasso sui premi. Quindi vale: se lei non si attiene alle regole, i suoi costi di trattamento non possono essere rimborsati.

Consiglio

Memorizzi il numero di telefono per casi d'emergenza e consulenza medica 24 ore su 24: **+41 (0)58 277 77 77***



Per domande di tipo assicurativo

La sua Agenzia CSS è lieta di essere a sua disposizione:
www.css.ch/agenzia