

## Tel Doc – jederzeit rasch und kompetent beraten

# Mit dem Modell Tel Doc werden Sie beim Beratungszentrum Medi24 jederzeit kompetent beraten – rund um die Uhr, per Telefon oder Chat.

Tel Doc garantiert Ihnen jederzeit und überall eine professionelle Beratung. Als medizinische Erstkonsultation rufen Sie Medi24 an oder lassen sich via Chat beraten. Die medizinische Fachperson berät Sie umfassend und überweist Sie nach Bedarf an einen Arzt, eine Ärztin oder ein Spital weiter. So können Sie unnötige Arztbesuche vermeiden und sparen dabei Geld und Zeit. Tel Doc eignet sich für alle, die flexibel sind und medizinisch gut aufgehoben sein wollen.

### Ihre Vorteile:

Tel Doc lohnt sich mehrfach für Sie: keine Wartezeiten, keine Beratungskosten und keine Doppelspurigkeiten bei Diagnostik und Therapie. Die gesamte Behandlung wird durch Medi24 koordiniert.

### Ihre Verpflichtungen:

Bei gesundheitlichen Problemen und insbesondere vor jeder Terminvereinbarung für eine Behandlung bei Ärzten, Chiropraktikern und in Spitälern müssen Sie Medi24 kontaktieren. Sie sind an die Weisungen der Beratungsperson gebunden – der Behandlungspfad von Medi24 ist für Sie verpflichtend.

### Rücksprache mit Medi24:

Überweist Sie der behandelnde Arzt oder Ärztin weiter, müssen Sie mit Medi24 Rücksprache halten. Dies gilt auch beim Eintritt in ein Spital oder Pflegeheim.

### Ausnahmen: direkt zum Arzt oder zur Ärztin

In folgenden Fällen dürfen Sie ohne Rücksprache mit Medi24 zum Arzt

- Mutterschaft
- Gynäkologische Vorsorgeuntersuchung
- Ambulante augenärztliche Untersuchungen
- Notfall

Bei Notfällen informieren Sie Medi24 innert 20 Tagen nach erfolgter Konsultation.

### Das passiert, wenn die Pflichten nicht eingehalten werden:

Versäumen Sie einmal den von Tel Doc vorgesehenen Behandlungspfad und suchen zum Beispiel direkt einen Spezialisten oder eine Spezialistin auf, werden wir Sie schriftlich auf Ihre Pflicht hinweisen. Beim zweiten und dritten Mal behalten wir uns vor, unsere Leistungen um 50 respektive 100 Prozent zu kürzen. Beim vierten Vorfall werden wir Sie von Tel Doc in die ordentliche Grundversicherung umteilen.

Mehr Informationen zu Tel Doc finden Sie auf [visana.ch/teldoc](https://visana.ch/teldoc)

### Medizinischen Rat erhalten Sie Tag und Nacht

Medi24 erreichen Sie telefonisch unter 0800 633 225. Für digitale Services wie den Doctor Chat steht Ihnen rund um die Uhr auch die Well-App zur Verfügung.

[visana.ch/well](https://visana.ch/well)