



**assura.**

QualiMed

**Bien utiliser son  
assurance de base  
QualiMed**

# 1

## Comment utiliser QualiMed ?

Grâce au vérificateur de symptômes, à la télémedecine, au médecin de famille et à BetterDoc, le modèle QualiMed vous garantit à tout moment un accès rapide aux soins les plus appropriés.



### Premier contact

#### Vérificateur de symptômes

Vous faites évaluer vos symptômes et recevez des conseils sur la démarche à entreprendre. Votre vérificateur de symptômes est disponible dans l'App Assura et l'Espace Client.

ou

#### Médecin de famille

Vous consultez le médecin de famille que vous avez choisi à la conclusion du contrat.

ou

#### Centre de télémedecine

Vous appelez 24h/24, 7j/7 le centre de télémedecine Medgate\* au 021 555 10 20.



### Traitement ou délégation

Vous pouvez suivre les recommandations du vérificateur de symptômes ou contacter votre médecin de famille ou le centre de télémedecine qui décidera s'il peut se charger lui-même du traitement ou s'il est nécessaire de vous orienter vers un spécialiste.



### Bon de délégation

#### Bon de délégation

Pensez à demander un bon de délégation à votre médecin de famille lors de la consultation.

**Le bon de délégation est obligatoire pour le remboursement du traitement par un spécialiste (consultations, examens, médicaments).**



#### BetterDoc



#### Spécialistes

Pour certaines spécialités médicales (voir liste page suivante), il est **impératif** de passer par BetterDoc avant tout traitement.

Vous prenez contact avec BetterDoc, au 021 555 10 30 ou sur [betterdoc.ch/assura](https://betterdoc.ch/assura). L'entretien téléphonique que vous aurez par la suite permettra à BetterDoc de bien comprendre vos besoins, de connaître votre historique médical et de prendre en compte vos souhaits, par exemple la région dans laquelle vous souhaitez consulter un spécialiste.

Une fois en possession de toutes les informations pertinentes, BetterDoc vous recontacte dans les 48 heures (par e-mail ou par lettre) pour vous recommander trois spécialistes adaptés à votre cas et pour vous expliquer cette sélection. Ceci vous garantit l'accès rapide à un traitement optimal.

Vous choisissez l'un de ces spécialistes. Sur demande, BetterDoc vous aide à obtenir un rendez-vous chez le spécialiste que vous avez retenu.



### Spécialistes

Si vous n'avez pas consulté de spécialiste via BetterDoc, votre médecin de famille coordonne la suite de votre traitement avec le spécialiste.

\* La téléconsultation par un médecin de Medgate vous sera facturée et décomptée par l'assurance de base, comme une consultation chez le médecin.



## Dans quels cas contacter BetterDoc ?

Les assurés QualiMed doivent consulter BetterDoc à chaque fois qu'un traitement dans l'une des spécialisations suivantes est prévu. Cela vaut également lorsqu'un spécialiste recommandé par BetterDoc adresse à son tour son patient à un autre spécialiste.

Spécialisations	Exemples de zones affectées (liste non exhaustive)
Cardiologie, chirurgie cardiaque et vasculaire	Appareil cardiovasculaire (cœur, artères, veines, vaisseaux lymphatiques)
Orthopédie, chirurgie de la main et neurochirurgie	Appareil locomoteur (articulations, os, cartilage, tendons, nerfs, ligaments, muscles, disques intervertébraux), par exemple: tête, épaules, bras, mains, colonne vertébrale, thorax, hanches, jambes, genoux et pieds
Gastro-entérologie et chirurgie viscérale	Organes abdominaux, y compris foie, vésicule biliaire, estomac, pancréas, intestins
Urologie	Organes urinaires masculins et organes génitaux masculins

## 2

### Comment se passe le remboursement des frais médicaux ?



Les médecins, les pharmacies, les laboratoires et les hôpitaux envoient directement leurs factures à Assura et vous recevez une copie.



Nous payons votre prestataire de soins et nous vous envoyons un décompte de prestations. Celui-ci vous montre le détail de ce qui a été pris en charge et ce qu'il vous reste éventuellement à régler, comme la franchise ou la quote-part. Dans ce cas, une facture est jointe au décompte.



Vous payez à Assura les montants restants à votre charge.

### Certains fournisseurs n'acceptent pas le tiers payant

Dans ce cas, vous devez vérifier et payer vous-même vos factures, puis nous envoyer les justificatifs. Si les prestations sont couvertes, nous vous remboursons les frais, après déduction de la franchise et de la quote-part. Pour régler vos factures, vous avez deux options :

#### Envoi direct et simple via l'App ou via l'Espace Client

Vous nous envoyez vos factures, vos ordonnances et vos bons de délégation directement via l'App Assura ou depuis l'Espace Client sur [e-assura.ch](https://e-assura.ch).

#### Envoi par courrier

Vous nous envoyez les factures et justificatifs (sans agrafe, ni trombone, ni scotch) à l'adresse suivante :

Assura  
Case postale 4  
1052 Le Mont-sur-Lausanne

**Vous êtes la seule personne qui sait si les soins facturés correspondent bien à ceux que vous avez reçus. Prenez le temps de vérifier la copie de votre facture et informez-nous de toute erreur. Cela aide à limiter l'augmentation des coûts de la santé et réduit l'impact sur les primes.**

## Nous sommes là pour vous – en ligne ou en personne.

Savez-vous que vous pouvez effectuer de nombreuses démarches administratives directement depuis chez vous ? Il vous suffit d'utiliser nos formulaires en ligne, accessibles sur [assura.ch/nos-services](https://assura.ch/nos-services), ou tout simplement sur votre [Espace Client](#).

Grâce à nos services numériques, vous pouvez :

- modifier vos données personnelles,
- modifier votre contrat ou votre mode de paiement,
- obtenir un récapitulatif des frais médicaux,
- demander les justificatifs pour votre déclaration fiscale,
- recevoir un détail des primes facturées.

### Un conseil personnalisé, si vous le souhaitez

Vous aimeriez faire le point sur votre couverture d'assurance ou avez des questions à ce sujet ? Nos conseillers sont là pour vous. Complétez simplement votre formulaire en ligne [assura.ch/conseiller](https://assura.ch/conseiller) et nous vous contacterons.

### Nous sommes aussi joignables par téléphone

Un entretien de vive voix pouvant s'avérer bien utile, n'hésitez pas à nous contacter au 0800 277 872\*.

.....



**Contact**  
assura.ch  
0800 277 872

\* Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.