

**assura.**

QualiMed

**Utilizzare al meglio  
l'assicurazione  
di base QualiMed**

# 1

## Come utilizzare QualiMed

Grazie al check dei sintomi, alla telemedicina, al medico di famiglia e a BetterDoc, QualiMed le garantisce un accesso rapido al trattamento ottimale in ogni momento.



### Primo contatto

#### Check dei sintomi

Questo strumento, disponibile nell'App Assura e nell'Area Cliente, le consente di effettuare una valutazione dei sintomi, fornendole consigli su cosa fare in seguito.

oppure

#### Medico di famiglia

Consulta il medico di famiglia che ha scelto alla conclusione del contratto

oppure

#### Centro di telemedicina

Chiama il centro di telemedicina Medgate\* allo 021 555 10 20 disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.



### Trattamento o avviso di delega

Può seguire le raccomandazioni del check dei sintomi o rivolgersi al suo medico di famiglia o al centro di telemedicina, i quali decideranno se potranno proseguire loro stessi il trattamento o se sarà necessario consultare uno specialista. Durante il consulto, si ricordi di chiedere al suo medico di famiglia una delega per lo specialista.

**L'avviso di delega è obbligatorio per il rimborso del trattamento (consultazioni, esami, farmaci) dispensato da uno specialista.**



BetterDoc



Specialisti

Prima di qualsiasi trattamento nelle specializzazioni elencate alla pagina seguente, è **obbligatorio** rivolgersi a BetterDoc.

Contatti BetterDoc allo 021 555 10 30 o su [betterdoc.ch/assura](https://www.betterdoc.ch/assura). Il successivo colloquio telefonico consentirà all'esperto di capire le sue necessità, conoscere la sua storia clinica e considerare le sue preferenze, ad esempio la regione in cui desidera consultare uno specialista.

oppure

Una volta raccolte tutte le informazioni necessarie, BetterDoc la contatterà entro 48 ore (per e-mail o per posta) per raccomandarle tre specialisti adatti al suo caso e spiegarle la scelta. Ciò le garantirà un accesso rapido al trattamento ottimale.

Scelga uno di questi specialisti. Su richiesta, BetterDoc la aiuta a ottenere un appuntamento dallo specialista che ha scelto.



Specialisti

Se non ha contattato lo specialista tramite BetterDoc, sarà il suo medico di famiglia a coordinare insieme allo specialista il seguito del trattamento.

\* Il teleconsulto da parte di un medico di Medgate le sarà fatturato e conteggiato nell'ambito dell'assicurazione di base, esattamente come una visita medica.



## Quando rivolgersi a BetterDoc

Gli assicurati QualiMed devono consultare BetterDoc quando è previsto un trattamento in una delle specializzazioni seguenti. Questo vale anche quando uno specialista raccomandato da BetterDoc indirizza il suo paziente da un altro specialista.

Specializzazioni	Esempi di zone colpite (lista non esaustiva)
Cardiologia, chirurgia cardiaca e vascolare	Circolazione cardiovascolare (cuore, arterie, vene, vasi linfatici)
Ortopedia, chirurgia della mano e neurochirurgia	Apparato locomotore (articolazioni, ossa, cartilagini, tendini, nervi, legamenti, muscoli, dischi intervertebrali), ad esempio: testa, spalle, braccia, mani, colonna vertebrale, torace, anche, gambe, ginocchia e piedi
Gastroenterologia e chirurgia viscerale	Organi addominali, inclusi fegato, cistifellea, stomaco, pancreas, intestino
Urologia	Organi urinari maschili e organi genitali maschili

## 2

### Come avviene il rimborso delle spese mediche?



Medici, farmacie, laboratori e ospedali mandano le loro fatture direttamente ad Assura, e lei ne riceve una copia.



Una volta pagato il fornitore, Assura le invia un conteggio delle prestazioni mediche. Questo documento riporta in dettaglio l'importo assunto da Assura ed eventualmente la parte che è invece a suo carico, come la franchigia o l'aliquota percentuale. In tal caso al conteggio sarà allegata una fattura.



Lei paga la fattura ricevuta da Assura.

### Alcuni fornitori non aderiscono al terzo pagante

In questo caso sarà lei a dover pagare la fattura e inviarci poi il giustificativo per il rimborso. Se le prestazioni sono coperte, noi gliela rimborsiamo, previa deduzione della franchigia e dell'aliquota percentuale. È possibile scegliere tra due modalità di invio:

#### In modo semplice e diretto tramite l'App o l'Area Cliente

Invio di fatture, prescrizioni mediche e avvisi di delega direttamente tramite l'App Assura o l'Area Cliente su [e-assura.ch](http://e-assura.ch).

#### Per posta

Fatture e giustificativi (senza graffette, punti metallici o nastro adesivo) devono essere indirizzati a:

Assura  
Casella postale 10  
1052 Le Mont-sur-Lausanne

**Lei è l'unica persona che può sapere se quanto fatturato corrisponde alle prestazioni effettivamente fornite. La invitiamo pertanto a controllare attentamente le sue fatture e a segnalarci eventuali errori. In questo modo contribuirà a limitare l'aumento dei costi sanitari e il suo impatto sui premi.**

## **Siamo a sua disposizione tramite le nostre piattaforme digitali e di persona.**

Sa che molte delle sue pratiche possono essere sbrigate in tutta comodità direttamente da casa? Lo può fare utilizzando i nostri formulari online su [assura.ch/it/nostri-servizi](https://assura.ch/it/nostri-servizi) oppure, ancora più semplicemente, la sua [Area Cliente](#).

### **Tramite i nostri servizi digitali può:**

- Modificare i suoi dati personali
- Modificare il suo contratto o il metodo di pagamento
- Richiedere un riepilogo delle spese mediche
- Richiedere i giustificativi per compilare la dichiarazione fiscale
- Ottenere un estratto conto dettagliato dei premi fatturati

### **Se necessario, la consigliamo anche personalmente**

Desidera fare il punto sulla sua copertura assicurativa? I nostri consulenti saranno lieti di aiutarla. Per richiedere un appuntamento basta compilare il formulario online su [assura.ch/it/contatto-consulente](https://assura.ch/it/contatto-consulente).

### **Raggiungibili anche telefonicamente**

Spesso alcune questioni possono essere chiarite semplicemente con una telefonata. Ci chiami allo 0800 277 872.\*



**Contatto**  
assura.ch  
0800 277 872

\* Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00.