



assura.

QualiMed

**Die Grundversicherung
QualiMed richtig nutzen**

Durch Symptom-Checker, Telemedizin, Hausarzt und BetterDoc haben Sie mit dem Modell QualiMed jederzeit schnellen Zugang zur optimalen Behandlung.



Erstkontakt

Symptom-Checker

Sie lassen Ihre Symptome beurteilen und erhalten eine Empfehlung für das weitere Vorgehen. Der Symptom-Checker ist in der Assura App und im Kundenportal verfügbar.

Oder

Hausarzt

Sie konsultieren Ihre Hausärztin bzw. Ihren Hausarzt, die oder den Sie bei Vertragsabschluss ausgewählt haben.

Oder

Telemedizinisches Zentrum

Sie rufen das telemedizinische Zentrum Medgate¹ unter der Nummer 021 555 10 20 an.



Behandlung oder Überweisung

Sie folgen den Empfehlungen des Symptom-Checkers, oder ihr Hausarzt bzw. das telemedizinische Zentrum entscheiden, ob sie die Behandlung selbst durchführen oder Sie an einen Spezialisten verweisen. Denken Sie daran, sich bei der Konsultation einen Überweisungsschein für den Spezialisten geben zu lassen.

Ein Überweisungsschein ist für die Erstattung einer Behandlung durch einen Spezialisten zwingend erforderlich (Konsultationen, Untersuchungen, Medikamente).



BetterDoc



Spezialisten

Für bestimmte Spezialisierungen (siehe Tabelle auf der nächsten Seite) ist es **zwingend** erforderlich, sich vor jeder Behandlung an BetterDoc zu wenden.

Sie melden sich telefonisch unter 021 555 10 30 oder über die Webseite betterdoc.ch/assura bei den Experten von BetterDoc. Im Rahmen eines Telefongesprächs bzw. des Online-Fragebogens verschafft sich BetterDoc ein vertieftes Verständnis für Ihre Bedürfnisse, bringt Vorerkrankungen in Erfahrung und nimmt Ihre Wünsche auf – etwa hinsichtlich der Region, in der Sie einen Spezialisten konsultieren möchten.

BetterDoc meldet sich innerhalb von 48 Stunden (per E-Mail oder per Post) – nach Vorliegen aller relevanten Informationen – mit einer Empfehlung von drei geeigneten Spezialisten und einer Begründung für deren Auswahl bei Ihnen. Damit erhalten Sie schnell Zugang zur optimalen Behandlung.

Sie entscheiden sich für einen dieser Spezialisten. BetterDoc hilft Ihnen – auf Wunsch –, einen Termin bei dem gewählten Spezialisten zu vereinbaren.



Spezialisten

Wenn Sie sich nicht über BetterDoc an den Spezialisten gewendet haben, koordiniert Ihr Hausarzt den weiteren Verlauf Ihrer Behandlung mit dem Spezialisten.

¹ Die telemedizinische Konsultation eines Arztes von Medgate wird Ihnen genau wie ein Arztbesuch über die Grundversicherung in Rechnung gestellt und abgerechnet.



In welchen Fällen wende ich mich an BetterDoc?

Als QualiMed-Versicherte sind Sie verpflichtet, immer BetterDoc zu konsultieren, wenn eine Behandlung in einer der folgenden Spezialisierungen bevorsteht. Diese Verpflichtung gilt auch bei einer Folgeüberweisung durch einen von BetterDoc empfohlenen Spezialisten.

Spezialisierungen	Beispiele betroffener Bereiche (nicht vollständige Aufzählung)
Kardiologie, Gefäss- und Herzchirurgie	Herz-Kreislauf sowie Gefässe (Herz, Arterien, Venen, Lymphgefässe)
Orthopädie, Hand- und Neurochirurgie	Bewegungsapparat (Gelenke, Knochen, Knorpel, Sehnen, Nerven, Bänder, Muskeln, Bandscheiben), z. B. Kopf, Schultern, Arme, Hände, Wirbelsäule, Brustkorb, Hüfte, Beine, Knie und Füße
Gastroenterologie und Viszeralchirurgie	Bauchorgane einschliesslich Leber, Gallenblase, Magen, Bauchspeicheldrüse, Darm
Urologie	Männliche Harnorgane und männliche Geschlechtsorgane

2

Wie werden meine Behandlungskosten erstattet?



Ärztinnen und Ärzte, Apotheken, Labors und Spitäler schicken ihre Rechnungen direkt an Assura, und Sie bekommen eine Kopie davon.



Wir bezahlen Ihren Leistungserbringer und senden Ihnen eine Leistungsabrechnung. In der Abrechnung steht genau, welche Leistungen bezahlt wurden und welche Kosten Sie gegebenenfalls noch selbst zahlen müssen – zum Beispiel die Franchise und den Selbstbehalt. Für diese Beträge erhalten Sie eine Rechnung von Assura.



Sie bezahlen die von Assura erhaltene Rechnung.

Gewisse Leistungserbringer schicken ihre Rechnung nicht direkt an Assura

In diesem Fall prüfen Sie die Rechnung, bezahlen sie und senden uns die Belege. Wenn die Leistungen durch die Versicherung gedeckt sind, erstatten wir Ihnen die Kosten nach Abzug von Franchise und Selbstbehalt. Sie haben zwei Möglichkeiten, uns Ihre Rechnungen zuzuschicken:

Direkter und einfacher Versand über die App oder Ihr Kundenportal

Sie senden uns Ihre Rechnungen, Arztrezepte und Überweisungsscheine direkt über die Assura App oder über Ihr Kundenportal auf e-assura.ch.

Versand per Post

Sie senden uns Ihre Rechnungen und Belege (bitte ohne Heft- und Büroklammern oder Klebstreifen) an die folgende Adresse:

Assura
Case Postale 9
1052 Le Mont-sur-Lausanne

Sie wissen am besten, ob die Behandlung auf der Rechnung die Behandlung ist, die Sie erhalten haben. Nehmen Sie sich die Zeit, die Kopie Ihrer Rechnung zu prüfen, und informieren Sie uns über allfällige Fehler. Das hilft, den Anstieg der Gesundheitskosten und damit der Prämien zu bremsen.

Wir sind für Sie da – Einfach, digital und persönlich:

Viele Ihrer Anliegen können Sie ganz bequem von zu Hause aus erledigen. Nutzen Sie dazu einfach unsere digitalen Formulare unter assura.ch/online-dienste – oder, noch unkomplizierter, direkt Ihren persönlichen Kundenbereich. Egal, ob Sie:

- Ihre persönlichen Daten ändern möchten,
- Ihren Vertrag oder Ihre Zahlungsart anpassen möchten,
- eine Leistungsbescheinigung benötigen,
- Belege für die Steuererklärung anfordern möchten oder
- eine detaillierte Übersicht über Ihre in Rechnung gestellten Prämien wünschen.

Persönliche Beratung, wenn Sie sie brauchen

Haben Sie Fragen zu Ihrem Versicherungsschutz, oder möchten Sie diesen überprüfen lassen? Unsere Berater sind gerne für Sie da. Füllen Sie einfach das Onlineformular unter assura.ch/berater aus, und wir melden uns bei Ihnen.

Wir sind auch telefonisch erreichbar

Manchmal hilft ein persönliches Gespräch am Telefon weiter. Unter 0800 277 872 stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Von Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.00 Uhr bis 17.00 Uhr.



Kontakt

assura.ch

0800 277 872