

## SanaCall

### Wichtiges in Kürze

Wir freuen uns, dass Sie sich für das telemedizinische Modell SanaCall entschieden haben. Durch die kompetente medizinische Beratung per Telefon können Sie sich in vielen Fällen den Gang zum Arzt ersparen. Um von den Prämienrabatten zu profitieren, müssen Sie folgende Regeln einhalten.

#### So gehen Sie bei SanaCall richtig vor:

##### Immer zuerst anrufen

Bei gesundheitlichen Anliegen und vor jedem Arztbesuch rufen Sie immer zuerst das telemedizinische Beratungszentrum der Sanagate an.

Eine medizinische Fachperson berät Sie und vereinbart mit Ihnen die geeigneten Behandlungsschritte. Sofern ein Arztbesuch notwendig ist, vereinbart das Beratungszentrum ein verbindliches «Zeitfenster», innert welchem die Konsultation erfolgen soll.

#### Weitere Behandlungsschritte immer melden

Läuft das «Zeitfenster» ab oder wenn Sie von einem Arzt an einen anderen Leistungserbringer (z.B. Spezialarzt, Spital etc.) überwiesen werden, müssen Sie mit dem Beratungszentrum telefonisch Rücksprache halten.

#### Zeitfenster berücksichtigen

Ist es nicht möglich, den Arzt innerhalb des vereinbarten «Zeitfensters» aufzusuchen, müssen Sie dies dem Beratungszentrum melden. Ist das «Zeitfenster» verstrichen, es sind aber weitere Behandlungen notwendig, müssen Sie das Beratungszentrum ebenfalls über die andauernde Behandlung informieren. Sie können beim Beratungszentrum einen Behandlungsplan per E-Mail oder SMS zu Ihrer Übersicht anfordern.

#### Notfall

Bei einer Notfallbehandlung in der Schweiz oder im Ausland sind Sie verpflichtet, zum erstmöglichen Zeitpunkt, spätestens jedoch innert 5 Arbeitstagen, das Beratungszentrum telefonisch zu orientieren oder orientieren zu lassen. Sollte im Anschluss an die Notfallbehandlung eine Kontrollkonsultation nötig sein, muss diese nach Absprache mit dem Beratungszentrum erfolgen.

#### Wie läuft ein telefonisches medizinisches Beratungsgespräch ab?

Schritt 1	<b>Anruf beim telemedizinischen Beratungszentrum der Sanagate</b> Rufen Sie das Beratungszentrum an: +41 (0)58 911 80 00*. Ihre Personalien werden erfasst und Sie schildern Ihre Krankengeschichte (Allergien, derzeitige Medikamente etc.) und die Symptome Ihres aktuellen Gesundheitsproblems.
Schritt 2	<b>Vereinbaren eines Rückrufes</b> Der Mitarbeitende des Patienteneingangs vereinbart mit Ihnen einen Rückruftermin durch das medizinische Fachpersonal. In einem Notfall werden Sie direkt mit einem Arzt verbunden.
Schritt 3	<b>Medizinische Beratung</b> Der Arzt legt mit Ihnen den für Sie optimalen Behandlungspfad fest (Selbstbehandlung, Medikamentenbezug in Apotheke, physische Arztkonsultation, Spitaleinweisung etc.). Die Anweisungen sind verbindlich und Arztbesuche müssen im vereinbarten Zeitraum erfolgen.

\*Ortsstarif. Speichern Sie diese Nummer in Ihrem Telefonbuch.

## Frauenarzt

Für gynäkologische Vorsorgeuntersuchungen und Behandlungen ist die vorherige Kontaktaufnahme mit dem Beratungszentrum nicht erforderlich. Für die Kontrollen während der Schwangerschaft ist die Meldung ebenfalls nicht erforderlich.

## Augenarzt/Zahnarzt/Hebamme

Diese Leistungserbringer können Sie direkt konsultieren ohne Kontaktaufnahme mit dem Beratungszentrum.

## Medikamente/Generika/Rezepte

Verlangen Sie in jedem Fall von sich aus und unaufgefordert nach einem kostengünstigen Generikum (Nachahmerprodukt). Verwenden Sie ein Originalpräparat, für welches auch ein kassenpflichtiges Generikum existiert, sind nur 50% der Kosten gedeckt. Auch reine Medikamentenbezüge oder Rezeptausstellungen ohne Arztkonsultation müssen Sie vorgängig dem Beratungszentrum melden.

## Jahresübergreifende Behandlungen nachmelden

Sie wechseln neu ins SanaCall-Modell, haben aber bereits Arzttermine vereinbart? Damit die Behandlungskosten durch die Grundversicherung gedeckt werden können, ist es wichtig, dass Sie auch bereits vereinbarte Arztkonsultation telefonisch dem Beratungszentrum der Sanagate mitteilen. So können diese in Ihrem Patientendossier erfasst werden und das Beratungszentrum ist bei einem spätern Anruf bereits bestens informiert.

## Einhaltung der Vereinbarung

Ein Bestandteil von SanaCall ist, dass sich alle Versicherten an die vereinbarten Regeln halten. Nur dann kann Sanagate die Versicherung auch weiterhin mit grosszügigem Prämienrabatt anbieten. Deshalb gilt: **Wenn Sie sich nicht an die Regeln halten, können Ihre Behandlungskosten nicht vergütet werden.**

### Melden Sie sich bei Fragen zu SanaCall

Das vollständige Reglement sowie weitere Informationen finden Sie auf unserer Website [www.sanagate.ch/sanacall](http://www.sanagate.ch/sanacall).

Wenn Sie Fragen zum Umgang mit dem SanaCall-Modell haben, ist das Contact Center der Sanagate gerne für Sie da:  
Tel. 0800 347 358, Mo–Fr, 8.00–12.00 Uhr

Dieses Merkblatt soll Ihnen einen Überblick vermitteln. Für das Angebot sind das entsprechende Reglement Ihres Krankenversicherers nach KVG sowie das Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG) massgebend.