

## Consulenza competente, massima flessibilità

Con Tel Care beneficate di premi più vantaggiosi e di un'assistenza di altissima qualità grazie a percorsi di trattamento efficienti.

Prima di rivolgervi a un medico o a una medica per una questione di salute, lasciatevi consigliare per telefono o via chat dal personale specializzato del centro di consulenza medica Medi24. In caso di bisogno sarete indirizzati a un medico o una medica, a uno/a specialista oppure a un ospedale. Le istruzioni di Medi24 sono vincolanti e devono essere rispettate.

Se dopo le prime cure dovete acquistare regolarmente o permanentemente dei medicinali, rivolgetevi a una farmacia partner di Visana.

### Il vostro punto di contatto: il centro di consulenza Medi24

Per domande di carattere medico potete affidarvi a Medi24 in qualsiasi momento. Vi sarà garantita una consulenza medica competente e gratuita 24 ore su 24, ovunque voi siate.

### I vostri obblighi

- Come prima cosa, contattate Medi24 per una consulenza e per discutere la questione
- Visite mediche o ricoveri ospedalieri solo previo consenso di Medi24
- Prima di ogni ulteriore trattamento occorre prima contattare Medi24
- I medicinali non dispensati direttamente dal medico o dalla medica curante devono essere acquistati presso una farmacia partner di Visana (Zur Rose, Mediservice)

Nei casi seguenti potete rivolgervi direttamente a un medico o a una medica senza consultare Medi24:

- maternità
- visite preventive e trattamenti ginecologici
- visite oculistiche ambulatoriali e ausili visivi
- trattamenti dentistici
- emergenze

### Cosa succede se gli obblighi non vengono rispettati

La prima volta che non seguite l'iter terapeutico previsto da Tel Care e, ad esempio, vi rivolgete direttamente a uno o una specialista, i vostri obblighi vi saranno ricordati per iscritto. Alla seconda e terza volta, ci riserviamo il diritto di ridurre le nostre prestazioni rispettivamente del 50 e del 100%. Alla quarta volta vi riassegneremo da Tel Care all'assicurazione di base ordinaria.

Trovate maggiori informazioni in merito a Tel Care su [visana.ch/telcare-it](https://visana.ch/telcare-it).

### Ottenete consulenza medica giorno e notte

Potete contattare Medi24 al numero di telefono 0800 633 225. Per i servizi digitali come Doctor Chat, è a vostra disposizione anche l'app Well 24 ore su 24.

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