

FAQ Aquilana SMARTMED – Medgate App

1 Technische Fragen

1.1 Gibt es die Medgate App auch für Smartphones anderer Betriebssysteme als iOS oder Android?

Nein, die Medgate App ist nur für iOS und Android erhältlich.

1.2 Welche Versionen der Betriebssysteme iOS und Android unterstützt die Medgate App?

Die Kompatibilität ist für die jeweils neuste auf dem Markt verfügbare Version des Betriebssystems sowie die zwei vorhergehenden Systemversionen unterstützt.

1.3 Was passiert, wenn ich ein neues Gerät habe?

Sie können sich auf jedem Gerät mit Ihrem Benutzernamen und Passwort anmelden und auf Ihre Daten zugreifen. Bitte vergessen Sie nicht, die Telefonnummer anzupassen, falls sich diese geändert haben sollte.

1.4 Haben Sie technische Fragen oder benötigen Sie Hilfe bei der Installation?

In diesem Fall steht Ihnen der Customer Service Center Medgate gerne von Montag bis Freitag, 9.00–12.00 Uhr und 13.00–15.00 Uhr, unter der Telefonnummer +41 61 377 88 28 zur Verfügung.

1.5 Was kann ich bei technischen Schwierigkeiten tun?

Wir empfehlen, das Betriebssystem Ihres Smartphones auf den neuesten Stand zu bringen und die neueste Version der Medgate App zu benutzen. Durch Aktivieren der automatischen Aktualisierung verwenden Sie stets die neueste App-Version. Falls die Probleme bestehen bleiben, kontaktieren Sie den Medgate Kundendienst unter +41 61 377 88 28.

2 Registrierung

2.1 Was benötige ich zur Registrierung?

Zur Registrierung und Identifizierung werden eine E-Mail-Adresse, eine Mobilnummer und eine Versichertenkarte benötigt. Zwecks Verifizierung ist zudem eine Identifikationskarte erforderlich.

2.2 Ich habe per 01.01.20XX zu Aquilana gewechselt. Wann kann ich mich registrieren?

V1: Sie warten die neue Versichertenkarte der Aquilana ab und registrieren sich nach Erhalt der Versichertenkarte.

V2: Sie sind bereits durch Ihren Vorversicherer registriert, dann ist die App-Aktualisierung des neuen Krankenversicherers zum 01.01. erforderlich. Dafür benötigen Sie wiederum Ihre neue Aquilana-Versichertenkarte.

2.3 Ich habe bereits einen Medgate Account, muss ich etwas tun?

Ja, mit dem Wechsel zu Aquilana können Sie in Ihrer Medgate-App unter «Profil» die Versicherung aktualisieren und Ihre neue Versichertenkarte scannen.

2.4 Beim Registrieren mit meiner E-Mail-Adresse kommt immer ein Fehler, dass die E-Mail-Adresse ungültig ist. Was kann ich tun?

Überprüfen Sie bitte die Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse:

V1: Sie haben die E-Mail-Adresse falsch eingegeben. Es muss eine E-Mail-Adresse im gängigen Format sein.

V2: Sie haben in Vergangenheit bereits einmal diese E-Mail-Adresse für eine Registrierung bei Medgate benutzt.

Bitte versuchen Sie den Account zu reaktivieren mit «Passwort vergessen».

3 Handlingfragen

3.1 Ich möchte meinen Lebenspartner analog myAquilana bei mir aufschalten. Was muss ich tun?

Aufgrund der Datenschutzbestimmungen und der Einsicht in medizinischen Akten können nur minderjährige Kinder, bei denen der Elternteil der Erziehungsberechtigte ist, hinzugefügt werden. Alle volljährigen Personen müssen ein eigenes Konto erstellen.

3.2 Beide Elternteile möchten Zugriff auf die Kinder haben. Können diese beiden Accounts hinzugefügt werden?

Nein, die Kinder können nur bei einem Elternteil in der App erfasst werden.

3.3 Ich konnte bis jetzt «gratis» bei Medgate anrufen und um medizinischen Rat fragen.

Kostet dies nun immer etwas?

Beim Smartmed-Modell wird die Beratung von Ärztinnen und Ärzten (Telefon, Video, Chat) immer nach Tarmed abgerechnet. Eine solche telefonische Konsultation ist aber günstiger als ein physischer Arztbesuch.

4 Medizinische Anliegen in der App

4.1 Wie funktioniert der auf Künstliche Intelligenz (KI) basierte Symptomchecker in der Medgate App?

Der digitale Arztbesuch?

Bei Krankheitssymptomen geben Sie Ihre Beschwerden im Rahmen des Buchungsprozesses in der Medgate App ein. Mit dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz werden Sie in der Medgate App automatisiert zu Ihren Symptomen befragt. Im Anschluss erhalten Sie eine Empfehlung, ob eine Tele- oder Videokonsultation (verfügbar in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch) mit einem Arzt oder einer Ärztin von Medgate oder ein Besuch bei Ihrem Hausarzt sinnvoll ist. Die Entscheidungshilfe für unsere Aquilana SMARTMED-Versicherten soll in erster Linie Kosten und Doppelspurigkeiten reduzieren. Auf folgendem [Link](#) erhalten Sie mit einem Video Einblick, wie diese Triagierung genau abläuft.

4.2 Ich habe eine laufende Behandlung und muss diese melden, da ich neu bei Aquilana im Smartmed-Modell bin.

Wie mache ich das?

Initial müssen laufende Behandlungen angegeben werden. Dies kann auch über den «administrativen Chat» stattfinden. Dieser ist für den Versicherten kostenlos. Sollte für die Eröffnung des Behandlungsplanes medizinisches Personal von Medgate nötig sein, wird die Konsultation nach Tarmed Aquilana verrechnet (mit Kostenbeteiligung beim Versicherten).

4.3 Ich habe einen bestehenden Behandlungsplan. Nun möchte ich diesen verlängern.

Ein bestehender Behandlungsplan kann über den «administrativen Chat» einmalig verlängert werden. Diese Verlängerung geschieht dann ohne Kostenfolge für den Kunden, sofern Medgate nicht eine ärztliche Konsultation für die Verlängerung verlangt.

4.4 Das Medgate Partnernetzwerk enthält vor allem Spezialisten. Wie sieht es mit Hausärzten aus?

Es gibt bei den Hausärzten keine Einschränkungen im Aquilana SMARTMED-Modell. Der eigene Hausarzt oder auch der Lieblingsarzt bzw. die Lieblingsärztin von Medgate kann jedoch in der Medgate App auf Wunsch hinterlegt werden. Lediglich die Spezialisten sind auf das Medgate Partnernetzwerk beschränkt. SMARTMED-Versicherte können zu ihrem gewohnten Hausarzt/Hausärztin, wenn nach der digitalen Symptombeurteilung (KI) eine physische Realkonsultation beim Hausarzt empfohlen wird.

4.5 Ich wurde durch den behandelnden Arzt weiter überwiesen. Was muss ich tun?

Eine Weiterüberweisung kann direkt über den Behandlungsplan oder über den «administrativen Chat» kostenfrei erfasst werden. Bitte beachten Sie bei Smartmed, dass ein Spezialist immer im Medgate Partnernetzwerk sein muss.

4.6 Wie lange werden die Behandlungspläne für chronische Erkrankungen eröffnet?

Dies liegt im Ermessen des Arztes und muss mit diesem besprochen werden.

4.7 Die KI-Triage bei Medgate empfiehlt mir, einen Hausarzt aufzusuchen. Ist dieser frei wählbar?

Ja, sofern der Medgate-Arzt eine physische Konsultation beim Hausarzt empfiehlt, kann jeder Hausarzt aufgesucht werden.

4.8 Ich möchte zu einem Spezialisten. Was muss ich beachten?

Es wird immer eine Überweisung durch Medgate benötigt. Dabei ist auf einen Spezialisten im Medgate Partnernetzwerk zurückzugreifen.

4.9 Mit welchen Versandapotheken arbeitet Medgate zusammen?

Medgate Ärzte können ein Arztzeugnis oder eine Verordnung (z.B. für Physiotherapie) ausstellen. Sind Medikamente notwendig, können Aquilana SMARTMED-Versicherte das zugehörige Rezept in die Apotheke der Wahl oder an eine Versandapotheke senden. Medgate kooperiert mit der Versandapotheke Zur Rose, Mediservice und Saner (in Region Basel).

5 BetterDoc

5.1 Ich plane einen stationären Aufenthalt. Muss ich zwingend BetterDoc konsultieren?

Ja, für Aquilana SMARTMED-Versicherte ist verpflichtend, vor planbaren stationären operativen Eingriffen (inkl. frauenärztliche, augenärztliche und kinderärztliche Eingriffe) sowie vor planbaren stationären Spitalaufenthalten die Dienstleistung von BetterDoc zu nutzen. Damit erhalten Sie maximale Transparenz über besonders geeignete Anlaufstellen für die Behandlung, was die Chancen auf einen erfolgreichen Verlauf erhöht.

5.2 BetterDoc schlägt mir ein Spital und/oder einen Operateur vor. Muss ich dorthin gehen?

Nein, der Vorschlag ist als Empfehlung anzusehen. Es besteht keine Pflicht, sich an die Empfehlungen von BetterDoc zu halten.

5.3 Kann die Dienstleistung von BetterDoc auch für ambulante Behandlungen genutzt werden?

BetterDoc steht Aquilana SMARTMED-Versicherten optional und kostenlos auch für ambulante Spezialistenempfehlungen in allen medizinischen Fachbereichen oder zur Einholung einer Zweitmeinung im ambulanten Bereich zur Verfügung. So haben Versicherte im Aquilana SMARTMED-Modell immer die Möglichkeit, den am besten geeigneten Spezialisten aufzusuchen. Auch in diesem Fall steht es den Aquilana SMARTMED-Versicherten frei, die von BetterDoc empfohlenen Leistungserbringer anzunehmen.

5.4 Wie kann BetterDoc kontaktiert werden?

Der Kontakt kann unter der Rufnummer +41 61 551 01 88 (Montag bis Freitag, 8.00–17.00 Uhr) oder [online](#) hergestellt werden.

6 Sicherheit und Datenschutz der Medgate App

6.1 Ist die Medgate App sicher und sind die Daten geschützt?

Bei der Entwicklung der Medgate App wurde seitens Medgate äusserst genau darauf geachtet, dass die App den aktuellen Datenschutzbestimmungen entspricht. Sämtliche Daten werden verschlüsselt und geschützt übermittelt. Ebenfalls werden die Daten in der App mittels Passwort vom Zugriff Dritter geschützt. Auch muss sich der Nutzer mittels ID und Versicherungskarte einmalig verifizieren, um den vollen Umfang der App nutzen zu können.

6.2 Wo finde ich die relevanten Dokumente zu den Medgate App-Bestimmungen?

Die Gebrauchsanweisung, die Datenschutzbestimmungen oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Medgate App sind auf der Website von Medgate in der [Dokumenten-Bibliothek](#) verfügbar.