

FAQ Aquilana SMARTMED – appli Medgate

1 Questions techniques

1.1 L'appli Medgate est-elle également disponible pour des téléphones mobiles avec d'autres systèmes d'exploitation qu'iOS ou Android?

Non, l'appli Medgate n'est disponible que pour iOS et Android.

1.2 Avec quelles versions des systèmes d'exploitation iOS et Android l'appli Medgate est-elle compatible?

La compatibilité est assurée avec la dernière version des systèmes d'exploitation disponible sur le marché, ainsi qu'avec les deux versions précédentes.

1.3 Que se passe-t-il lorsque j'ai un nouvel appareil?

Vous pouvez vous connecter et accéder à vos données avec n'importe quel appareil, au moyen de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe. N'oubliez pas d'actualiser votre numéro de téléphone, si vous l'avez changé.

1.4 Avez-vous des questions techniques ou avez-vous besoin d'aide pour l'installation?

Dans ce cas, notre Customer Service Center Medgate se tient à votre disposition du lundi au vendredi, 9 h 00 à 12 h 00 et 13 h 00 à 15 h 00 au numéro +41 61 377 88 28.

1.5 Que puis-je faire en cas de difficultés techniques?

Nous recommandons d'actualiser le système d'exploitation de votre téléphone mobile et d'utiliser la version la plus récente de l'appli Medgate. En activant les mises à jour automatiques, vous utiliserez toujours la version la plus récente de l'appli. Si les problèmes persistent, contactez notre service clients Medgate au +41 61 377 88 28.

2 Enregistrement

2.1 De quoi ai-je besoin pour l'enregistrement?

Pour l'enregistrement et l'identification, vous avez besoin d'une adresse de courriel, d'un numéro de téléphone mobile et d'une carte d'assuré. A des fins de vérification, vous avez également besoin d'une carte d'identification.

2.2 Je suis passé chez Aquilana le 1.1.20XX. Quand puis-je m'enregistrer?

V1 : Attendez de recevoir la nouvelle carte d'assuré d'Aquilana et enregistrez-vous après l'avoir reçue.

V2 : Vous êtes déjà enregistré par votre précédent assureur, dans ce cas, l'appli du nouvel assureur maladie doit être actualisée au 1.1. Pour cela, vous avez besoin de votre nouvelle carte d'assuré Aquilana.

2.3 J'ai déjà un compte Medgate, dois-je faire quelque chose?

Oui, avec le passage chez Aquilana, vous pouvez actualiser l'assurance dans votre appli Medgate sous «Profil» et scanner votre nouvelle carte d'assuré.

2.4 Lors de l'enregistrement de mon adresse de courriel, j'obtiens toujours une erreur, me signalant que l'adresse n'est pas valable. Que puis-je faire?

Contrôlez votre adresse de courriel :

V1 : Vous avez mal introduit votre adresse de courriel. Cette adresse doit être introduite dans le format usuel.

V2 : Vous avez déjà utilisé, par le passé, cette adresse de courriel pour un enregistrement à Medgate. Essayez de réactiver votre compte avec «Mot de passe oublié».

3 Questions liées à l'utilisation

3.1 J'aimerais ajouter mon partenaire de manière analogue sur mon compte myAquilana. Que dois-je faire?

En raison des dispositions relatives à la protection des données et de l'accès aux données médicales, seuls les enfants mineurs, pour lesquels le parent détient l'autorité parentale, peuvent être ajoutés. Toute personne majeure doit établir son propre compte.

3.2 Les deux parents aimeraient avoir accès aux données des enfants. Est-il possible de les ajouter aux deux comptes?

Non, les enfants ne peuvent être ajoutés qu'à l'appli d'un parent.

3.3 Jusqu'ici, j'ai pu appeler «gratuitement» Medgate et obtenir des conseils médicaux. Celui-ci devient-il payant?

Dans le modèle Smartmed, les conseils de la part de médecins (par téléphone, vidéo ou chat) sont toujours facturés selon Tarmed. Une telle consultation par téléphone reste toutefois plus avantageuse qu'une visite chez un médecin.

4 Aspects médicaux

4.1 Comment fonctionne l'évaluateur numérique des symptômes basé sur l'intelligence artificielle (IA) de l'appli Medgate? La visite médicale virtuelle?

En cas de symptômes, vous introduisez une description de ceux-ci dans l'appli Medgate, lors du processus de réservation. À l'aide de l'IA, l'appli Medgate vous interroge de manière automatisée à propos de vos symptômes. À la fin, vous recevez une recommandation, quant à l'utilité d'une consultation téléphonique ou vidéo (disponible en français, allemand, italien et anglais) avec un médecin de Medgate ou votre médecin de famille. Cette aide à la décision pour nos assurés Aquilana SMARTMED est destinée en premier lieu à réduire les coûts et les doublons. Sur le [lien](#), vous trouverez une vidéo illustrant le déroulement de ce triage.

4.2 Je suis actuellement un traitement et dois le déclarer, du fait que j'ai nouvellement choisi le modèle Smartmed. Comment dois-je m'y prendre?

Au début, vous devez déclarer les traitements que vous suivez. Cela peut également se faire à travers le «chat administratif». Celui-ci est gratuit pour les assurés. Si un personnel médical de Medgate devait s'avérer nécessaire pour l'ouverture du plan de traitement médical, la consultation serait facturée selon Tarmed (avec participation aux coûts de la part des assurés).

4.3 J'ai déjà un plan de traitement et j'aimerais maintenant le prolonger.

Un plan de traitement existant peut être prolongé une seule fois à travers le «chat administratif». Cette prolongation n'entraîne pas de coûts pour le client, pour autant que Medgate ne demande pas une consultation médicale pour la prolongation.

4.4 Le réseau de partenaires de Medgate comprend principalement des spécialistes. Qu'en est-il des médecins de famille?

Le modèle SMARTMED d'Aquilana n'applique aucune limitation concernant les médecins de famille. Sur demande, il est toutefois possible d'inscrire son propre médecin de famille ou le médecin préféré de Medgate dans l'appli Medgate. Seul le choix des spécialistes est restreint au réseau de partenaires de Medgate. Les assurés Medgate peuvent consulter leur médecin de famille habituel, si une consultation physique chez le médecin de famille est recommandée à l'issue de l'évaluation des symptômes (IA).

4.5 J'ai été envoyé·e chez un autre médecin par mon médecin traitant. Que dois-je faire?

Une délégation peut être saisie gratuitement directement à travers le plan de traitement ou à travers le «chat administratif». Veuillez noter qu'avec Smartmed, le spécialiste doit faire partie du réseau de partenaires Medgate.

4.6 Combien de temps les plans de traitement pour des maladies chroniques sont-ils maintenus ouverts?

Cela dépend de l'avis du médecin et doit être discuté avec celui-ci.

4.7 Le triage par l'IA de Medgate me recommande de consulter un médecin de famille.

Ai-je le libre choix du médecin de famille?

Oui, dans la mesure où le médecin Medgate recommande une consultation physique chez un médecin de famille, on peut s'adresser à tout médecin de famille.

4.8 J'aimerais consulter un spécialiste. De quoi dois-je tenir compte?

Une délégation de Medgate est nécessaire dans tous les cas. Dans ce cadre, on fera appel à un spécialiste du réseau de partenaires Medgate.

4.9 Avec quelles pharmacies de vente par correspondance Medgate travaille-t-il?

Les médecins Medgate peuvent établir un certificat médical et une ordonnance (p.ex. pour de la physiothérapie). Si des médicaments sont nécessaires, les assurés Aquilana Medgate peuvent envoyer l'ordonnance correspondante à la pharmacie de leur choix. Medgate coopère avec les pharmacies de vente par correspondance Zur Rose, Mediservice et Saner (dans la région bâloise).

5 BetterDoc

5.1 Je prévois un séjour stationnaire. Dois-je impérativement consulter BetterDoc?

Oui, les assurés Aquilana SMARTMED sont tenus d'utiliser les prestations de BetterDoc avant des interventions chirurgicales stationnaires planifiables (y. interventions gynécologiques, ophtalmologiques et pédiatriques) ou des séjours hospitaliers stationnaires planifiables. Ils bénéficient ainsi d'une transparence maximale concernant les services particulièrement appropriés pour leur traitement, ce qui améliore les chances de succès.

5.2 BetterDoc me propose un hôpital et/ou un chirurgien. Dois-je me rendre à celui-ci?

Non, la proposition est à considérer comme une recommandation. Il n'y a pas d'obligation à suivre les recommandations de BetterDoc.

5.3 Puis-je utiliser les prestations de BetterDoc pour des traitements ambulatoires?

BetterDoc est à disposition des assurés Aquilana SMARTMED gratuitement et en option, y compris pour des recommandations de spécialistes pour des traitements ambulatoires dans tous les domaines médicaux ou pour obtenir un deuxième avis dans le domaine ambulatoire. De cette manière, les assurés Aquilana SMARTMED ont toujours la possibilité de s'adresser au spécialiste le plus approprié. Dans ce cas également, les assurés Aquilana SMARTMED sont libres de s'adresser au spécialiste recommandé par BetterDoc.

5.4 Comment contacter BetterDoc?

BetterDoc peut être contacté par téléphone au +41 61 551 01 88 (lundi au vendredi, 8 h 00 à 17 h 00) ou [en ligne](#).

6 Sécurité et protection des données de l'appli Medgate

6.1 L'appli Medgate est-elle sûre et les données sont-elles protégées?

Lors du développement de l'appli Medgate, une grande attention a été accordée au respect des dispositions en vigueur en matière de protection des données. Toutes les données sont transmises cryptées et protégées. Les données sont également protégées dans l'appli par mot de passe contre l'accès par des tiers. L'utilisateur doit s'identifier une seule fois au moyen de l'ID et de la carte d'assuré pour pouvoir utiliser pleinement l'appli.

6.2 Où puis-je trouver les documents pertinents sur les dispositions relatives à l'appli Medgate?

Le mode d'emploi, les dispositions relatives à la protection des données et les conditions générales relatives à l'appli Medgate sont disponibles sur le site Internet de Medgate, dans la [bibliothèque de documents](#).