

FAQ Aquilana SMARTMED – Medgate App

1 Domande tecniche

1.1 Esiste la Medgate App anche per gli smartphone di altri sistemi operativi quali iOS o Android?

No, la Medgate App è disponibile solo per iOS e Android.

1.2 Quale delle versioni dei sistemi operativi iOS e Android supporta la Medgate App?

La compatibilità è supportata per la versione del sistema operativo sempre più recente disponibile sul mercato e per le due precedenti versioni del sistema.

1.3 Cosa succede se ho un nuovo dispositivo?

Lei può accedere su ogni dispositivo con il suo nome utente e la password e accedere ai suoi dati. La preghiamo di non dimenticare di aggiornare il numero di telefono qualora l'avesse nel frattempo cambiato.

1.4 Ha domande tecniche da porre o necessita di aiuto per l'installazione?

In questo caso è volentieri a sua disposizione il Customer Service Center Medgate dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.00, al numero telefonico +41 61 377 88 28.

1.5 Cosa posso fare in caso di difficoltà di carattere tecnico?

Le raccomandiamo di portare il sistema operativo del suo smartphone al livello più attuale disponibile e di utilizzare la versione più recente della Medgate App. Attivando l'aggiornamento automatico lei utilizza sempre la versione più recente dell'app. Se i problemi permangono, contatti il Servizio clienti di Medgate al numero +41 61 377 88 28.

2 Registrazione

2.1 Di cosa ho bisogno per la registrazione?

Per la registrazione e l'identificazione sono necessari un indirizzo e-mail, un numero di cellulare e una tessera d'assicurato. Al fine di poter effettuare la verifica è inoltre necessaria una tessera di identificazione.

2.2 Ho cambiato, con effetto 01.01.20XX, assicurazione passando ad Aquilana. Quando posso registrarmi?

V1: Attenda la nuova tessera d'assicurato di Aquilana e si registri dopo averla ricevuta.

V2: Se il suo assicuratore precedente ha già effettuato una registrazione per lei, è necessario l'aggiornamento della app del nuovo assicuratore malattia entro il 1° gennaio. A tale scopo necessita a sua volta della nuova tessera d'assicurato Aquilana.

2.3 Ho già un account Medgate, devo fare qualcosa?

Sì, con il passaggio ad Aquilana, nella sua app Medgate alla voce «Profilo», può aggiornare l'assicurazione e scansionare la sua nuova tessera d'assicurato.

2.4 Durante l'operazione di registrazione con il mio indirizzo e-mail, appare sempre la segnalazione di errore «indirizzo e-mail non valido». Cosa posso fare?

Verifichi p.f. l'immissione del suo indirizzo e-mail:

V1: Ha immesso in modo errato l'indirizzo e-mail. Deve essere un indirizzo e-mail in formato correntemente in uso.

V2: Ha già utilizzato una volta in passato questo indirizzo e-mail per una registrazione presso Medgate. Provi per favore a riattivare l'account con «Password dimenticata».

3 Domande inerenti al modo d'impiego

3.1 Desidererei, in modo analogo, inserire con me in myAquilana la mia convivente. Cosa devo fare?

In base alle disposizioni sulla protezione dei dati è possibile inserire solo figli minorenni i cui atti medici sono accessibili al genitore responsabile della loro educazione. Tutte le persone maggiorenni devono allestire un proprio conto.

3.2 Entrambi i genitori desidererebbero avere accesso ai figli. Possono essere aggiunti entrambi questi account?

No, i figli possono essere registrati solo nell'app di uno dei genitori.

3.3 Finora ho potuto telefonare «gratis» a Medgate e chiedere un consiglio medico.

Questo adesso implica sempre un costo?

Nel modello Smartmed la consulenza dei medici (telefono, video, chat) viene sempre conteggiata in base a quanto previsto dal Tarmed. Una consultazione telefonica di questo tipo è però meno costosa di una visita nello studio di un medico.

4 Richieste mediche nell'app

4.1 Come funziona l'intelligenza artificiale (IA) basata sul checker dei sintomi nella Medgate App?

La visita medica digitale?

In caso di sintomi di malattia immetta nella Medgate App i suoi disturbi nell'ambito del processo di prenotazione. Con l'impiego dell'intelligenza artificiale, nella Medgate App le vengono automaticamente richiesti i suoi sintomi. Alla fine riceverà una raccomandazione sull'opportunità di effettuare una tele o videoconsultazione (lingue disponibili tedesco, francese, italiano o inglese) con un medico di Medgate o una visita presso il suo medico di famiglia. L'aiuto per la decisione per i nostri assicurati ad Aquilana SMARTMED mira in primo luogo a ridurre i costi e i dopppioni. Sul seguente [link](#) avrà modo di vedere come esattamente si svolge questo triage.

4.2 Ho un trattamento medico in corso e devo annunciarlo, considerato che solo da poco ho scelto il modello SMARTMED di Aquilana. Come posso farlo?

Inizialmente i trattamenti in corso devono essere comunicati. Questo può essere fatto anche mediante la «chat amministrativa», che è gratuita per l'assicurato. Se per l'apertura del piano di cura fosse necessario il personale medico di Medgate, la consultazione verrà addebitata in base al Tarmed Aquilana (con partecipazione ai costi da parte dell'assicurato).

4.3 Ho già in corso un piano di cura. Ora vorrei prolungarlo.

Un piano di cura già in corso può essere prolungato una sola volta tramite la «chat amministrativa». Questo prolungamento ha luogo senza conseguenze finanziarie per i clienti, a condizione che Medgate non richieda un consulto medico per il prolungamento.

4.4 La rete di partner Medgate include soprattutto specialisti. Com'è la situazione con i medici di famiglia?

Nel modello SMARTMED di Aquilana non vi è alcuna limitazione per i medici di famiglia. Il proprio medico di famiglia, risp. il medico di fiducia di Medgate, può tuttavia essere inserito, su richiesta, nella Medgate App. Solo gli specialisti sono limitati nella rete di partner di Medgate. Gli assicurati SMARTMED possono rivolgersi al loro medico di famiglia abituale quando secondo la valutazione digitale dei sintomi (IA) viene raccomandata una consultazione fisica presso il medico di famiglia.

4.5 Sono stato rinviato dal medico curante a un altro medico. Cosa devo fare?

Un ulteriore rinvio può essere preso in considerazione a titolo gratuito o direttamente dal piano di cura o tramite la «chat amministrativa». Tenga p.f. presente che in caso di SMARTMED uno specialista deve essere sempre compreso nella rete di partner di Medgate.

4.6 Quanto a lungo vengono mantenuti operativi i piani di cura per malattie croniche?

Questo è a discrezione del medico e deve essere discusso con lui.

4.7 Il triage dell'IA di Medgate mi consiglia di cercare un medico di famiglia. Posso sceglierlo liberamente?

Sì, nella misura in cui il medico di Medgate consiglia una consultazione fisica presso il medico di famiglia, può essere interpellato qualsiasi medico di famiglia.

4.8 Vorrei consultare uno specialista. A cosa devo fare attenzione?

È sempre necessaria un'autorizzazione (impegnativa) da parte di Medgate. In quest'ambito bisogna scegliere uno specialista inserito nella rete di partner di Medgate.

4.9 Con quali farmacie per corrispondenza autorizzate collabora Medgate?

I medici di Medgate possono rilasciare un attestato medico o una prescrizione (p.es. per fisioterapia). Se sono necessari dei medicinali, gli assicurati di Aquilana SMARTMED possono trasmettere la relativa ricetta a una farmacia a scelta o a una farmacia per corrispondenza autorizzata. Medgate coopera con le farmacie per corrispondenza Rose, Mediservice e Saner (nella regione di Basilea).

5 BetterDoc

5.1 Sto pianificando un ricovero stazionario. Devo consultare obbligatoriamente BetterDoc?

Sì, per gli assicurati di Aquilana SMARTMED è obbligatorio utilizzare il servizio di BetterDoc prima di interventi chirurgici stazionari pianificabili (incl. interventi ginecologici, oculistici e pediatrici) come pure prima di ricoveri ospedalieri stazionari pianificabili. Otterrà così la massima trasparenza sui centri di contatto particolarmente adatti per la cura, accrescendo così le possibilità di un positivo decorso delle cure.

5.2 BetterDoc mi propone un ospedale e/o un chirurgo. Devo andarci?

No, la proposta va vista come una raccomandazione. Non vige alcun obbligo di attenersi alle raccomandazioni di BetterDoc.

5.3 Il servizio di BetterDoc può essere utilizzato anche per cure ambulatoriali?

BetterDoc è a disposizione a titolo facoltativo e gratuito degli assicurati di Aquilana SMARTMED anche per le raccomandazioni di specialisti ambulatoriali in tutti i settori specialistici medici o per avere un secondo parere nel settore ambulatoriale. Gli assicurati al modello Aquilana SMARTMED hanno così sempre la possibilità di recarsi dagli specialisti più adatti. Anche in questo caso gli assicurati di Aquilana SMARTMED sono liberi di accettare o no i fornitori di prestazioni raccomandati da BetterDoc.

5.4 Come si può contattare BetterDoc?

Il contatto può essere stabilito chiamando il numero telefonico +41 61 551 01 88 (lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 17.00) oppure [online](#).

6 Sicurezza e protezione dei dati della Medgate App

6.1 La Medgate App è sicura e i dati sono protetti?

Nella fase di sviluppo della Medgate App è stata data da parte di Medgate la massima attenzione ai temi della riservatezza dei dati, affinché l'app fosse pienamente conforme alle attuali disposizioni sulla protezione dei dati. Tutti i dati vengono trasmessi criptati e protetti. Nello stesso modo vengono protetti i dati nell'app dall'accesso di terzi. Anche l'utente deve identificarsi con ID e tessera d'assicurato per poter utilizzare il contenuto completo dell'app.

6.2 Dove trovo i documenti aventi una particolare rilevanza concernenti le disposizioni della Medgate App?

Le istruzioni per l'uso, le disposizioni sulla protezione dei dati o le Condizioni generali della Medgate App sono reperibili sul sito web di Medgate nella [Biblioteca di documenti](#).