

Vos contacts utiles :

Une démarche ou une demande ?

- Modification des données personnelles
- Modification d'un contrat ou d'un moyen de paiement
- Demande d'attestation de prestations allouées
- Demande de justificatifs pour les impôts
- Détail des primes facturées

Tous nos formulaires sont disponibles sur notre site internet assura.ch/services-support ou dans votre [Espace Client](#).

Vous souhaitez être contacté par un conseiller pour faire un point sur vos couvertures d'assurance ?

Votre formulaire en ligne assura.ch/conseiller

Une autre question ?
Appelez-nous au 0800 277 872.*



Contact
assura.ch
0800 277 872

* Du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

Guide pratique - JZIM (MRK) / TCLE (MRK) - V4 - 12.2023

assura.

AssurCall

Bien utiliser son assurance de base AssurCall

Bien utiliser son assurance de base AssurCall

Les prestations couvertes par l'assurance de base, en cas de maladie, sont les mêmes chez tous les assureurs, et dans toutes les variantes ou modèles d'assurance de base. Avec les modèles alternatifs, vous profitez de rabais avantageux sur vos primes. Ce rabais est possible, car vous vous engagez à suivre les règles du modèle AssurCall :

1 Consulter le centre de télémédecine en premier lieu



Télémédecine
Premier contact

Pour toutes les questions de santé, adressez-vous au centre de télémédecine Medgate* au 021 555 10 55 ou via l'application [Medgate](#).

(Sauf en cas d'urgence, auquel cas vous devez ensuite informer Medgate dans les dix jours, ou lors d'une consultation chez un ophtalmologue, un pédiatre ou un gynécologue.)



Traitement ou délégation

Medgate vous assiste pour toutes les questions médicales et examinera si un traitement par la télémédecine est approprié ou si une visite médicale sur place est nécessaire.

Medgate établit avec vous le plan de traitement optimal et coordonne en tout temps vos traitements.



Médecin et spécialiste

Accès simple

Avec AssurCall, vous avez un accès simple et rapide 24 heures sur 24 par téléphone ou via l'application à des conseils et des traitements de télémédecine par des médecins généralistes et des spécialistes.

2 Acheter vos médicaments dans une pharmacie agréée



Vous devez acheter vos médicaments dans une des pharmacies agréées par Assura pour le modèle AssurCall.



Vous trouverez la liste des pharmacies agréées sur notre [site internet](#).

Les médicaments achetés dans une pharmacie non agréée ne sont pas remboursés, même avec une ordonnance.

De plus, les pharmacies agréées vous offrent différents avantages et rabais.

*Tarif applicable:

- CHF 79 (+ CHF 50 supplémentaires pendant la nuit, le dimanche ou les jours fériés), pour autant que le plan de traitement établi dans les premières 24 heures par Medgate ne prévoit pas de consultation d'un médecin ou en dehors de Medgate.
- CHF 0 pour les autres cas qui ont nécessité l'intervention d'un médecin en dehors de Medgate.

3 Demander un remboursement



Vous vérifiez et payez vos factures

Si le traitement est prodigué exclusivement par les médecins de Medgate, la consultation est payante et sera soumise aux participations aux coûts (quote-part et franchise) prévues dans l'assurance de base. Quand vous recevez une facture, vous la vérifiez et vous la réglez.



Vous nous envoyez vos justificatifs

Vous nous envoyez vos factures et vos ordonnances directement via l'App Assura ou votre Espace Client.



Vous êtes remboursé

Nous vous remboursons les frais engagés si les prestations sont couvertes (déduction faite de votre franchise et votre quote-part).

90% des factures sont remboursées en moins de 30 jours.



Bon à savoir

Tiers garant

Assura pratique le système du tiers garant. Par exemple, à la pharmacie, vous réglez directement vos médicaments et nous vous remboursons après réception de votre facture. Cette pratique incite nos assurés à, entre autres, privilégier les médicaments génériques, réduisant ainsi les coûts de la santé, tout en maintenant des primes durablement avantageuses.

App Assura

Notre application mobile simple et sécurisée vous permet de numériser et de nous transmettre directement vos justificatifs de soins, ainsi que ceux de toute votre famille, mais aussi de consulter l'état de la franchise et de la quote-part de chacun. Disponible sur l'[App Store](#) et [Google Play Store](#).