

Sana24 - Med Call

Nom du Groupe	Visana
Edition des CGA	01.01.2026

Peu restrictif : ✓ Restriction modérée : !! Très restrictif : ⚠

Synthèse

Modèle de télémédecine non contraignant, peu restrictif et sanction sévères mais après plusieurs rappels. Attention, la version allemande des conditions générales d'assurance fait foi.

Les prestataires

1^{er} point de contact

- Possibilités	Centre de télémédecine (Medi24).	!!
- Spécificités	Conseil et recommandation (non contraignant).	

Médecin de premier recours

- Choix	Libre après téléphone à Medi24.	✓
---------	---------------------------------	---

Spécialistes

- Choix/validation	Libre après téléphone à Medi24.	✓
- Gynécologue	Pas de recours préalable à Medi24 pour examens gynécologiques de prévention et maladies et pour prestations de maternité.	✓
- Ophtalmologue	Pas de recours préalable à Medi24 pour examens ambulatoires.	!!
- Pédiatre	Non spécifié.	⚠

Pharmacie

- Choix	Pas de restriction mentionnée.	✓
- Médicaments	Pas de restriction mentionnée.	✓

Hôpital

- Choix/validation	Libre après téléphone à Medi24.	✓
- Urgence	Vie en danger, ou besoin d'un traitement immédiat et un contact préalable avec Medi24 n'est pas exigible. Annoncer à Medi24 dans les meilleurs délais.	!!

Modification listes

	Pas de liste.	✓
--	---------------	---

Autres particularités

Autre restriction	Pas d'autre restriction mentionnée.	✓
Autre exemption	Pas de contact préalable avec Medi24 pour traitements dentaires et aides visuelles (LiMA).	✓

Les sanctions

Avertissement	Jusqu'à trois rappels.	✓
Sanctions	Sanction sévère : après deuxième manquement réduction de 50% des prestations, après troisième manquement refus de prise en charge, après quatrième manquement transfert dans l'AOS.	⚠

Situations de changement du modèle

Suppression du modèle possible pour fin d'année : transfert dans l'AOS.

Acronymes et précisions

Les fiches sont basées sur les conditions générales des assureurs (CGA). Si une information se trouve sur le site de l'assureur mais pas dans les CGA, elle n'est pas indiquée dans la fiche, sauf exception mentionnée. **Seule la version officielle des CGA disponible sur le site de l'assureur fait foi.**

Clarification de certains termes

MPR: médecin de premier recours, ce terme est utilisé pour désigner le premier médecin physique que voit l'assuré. Il s'agit en général d'un médecin de famille (généraliste).

«Non spécifié»: cela indique que cette information ne se trouve pas dans les CGA de l'assureur. A priori, si rien n'est spécifié par rapport à un point, cela signifie que qu'il n'y a pas de restriction et/ou dérogation particulière. Ex : gynécologue non spécifié → il n'y pas de solution particulière pour le choix du gynécologue par rapport au choix des autres spécialistes.

AOS: assurance obligatoire des soins, modèle de base sans restriction.

Médicaments génériques: la quote-part sur les médicaments est de 10% (rappel: la quote-part est due une fois la franchise atteinte, max. 700 fr. pour les adultes et 350 fr. pour les enfants). De par la loi, la quote-part peut être de 40% si l'assuré prend une prescription originale sans raison médicale. Si des raisons médicales justifient la prise d'une prescription originale (présentation d'un certificat nécessaire) la quote-part reste de 10%. (*nota bene*: si dans le tableau il est indiqué «pas de restriction mentionnée» par rapport au choix des médicaments, c'est le système légal qui s'applique, ce qui signifie qu'une quote-part de 40% est possible pour les prescriptions originales prises sans raison médicale).

Évaluations: le caractère peu restrictif (✓), modéré (!!) ou très restrictif (⚠) d'un point est déterminé par rapport aux possibilités de choix qui s'offrent à l'assuré ou à son caractère contraignant ou non. Cela ne préjuge en rien du fait qu'il s'agisse d'un point positif ou négatif, cela dépendant du profil et des souhaits de chacun. Par exemple la sanction «transfert dans l'AOS» est indiquée comme peu restrictive car c'est la solution *in fine* prévue par tous les assureurs.

Lien CGA: https://www.visana.ch/dam/jcr:87b19850-fe45-4ca9-869b-c6ef49f2f079/AVB_Krankenpflegeversicherung_Med_Call_KVG_de.pdf
Lien Descriptif: https://www.visana.ch/fr/clientele_privée/santé/assurance_de_base/medcall