

Wichtige Informationen zum Go-Live der Medgate App (en français ci-dessous)

Ab wann ist die neue Medgate App verfügbar?

Die neue Medgate App wird Ende September 2025 in den App Stores (Apple App Store & Google Play Store) verfügbar sein.

<https://www.medgate.ch/p-app>

Wie werden Kundinnen und Kunden darüber informiert, dass sie die neue App herunterladen müssen?

Beim Öffnen der bisherigen App nach dem Go-Live erhalten Nutzer automatisch den Hinweis, dass eine neue Version verfügbar ist. Sie werden direkt zur Installation der neuen Medgate App weitergeleitet – die Nutzung der alten App ist ab diesem Zeitpunkt nicht mehr möglich.

Wird die alte App weiterhin funktionieren?

Nein. Nach dem Go-Live ist die Nutzung der bisherigen App-Version nicht mehr möglich. Ein Update auf die neue App ist zwingend erforderlich.

Welche Betriebssysteme werden von der neuen Medgate App unterstützt? Gibt es Mindestanforderungen?

Für die Nutzung der neuen Medgate App gelten folgende Mindestanforderungen:

- iOS: Version 15.1 oder höher
- Android: Version 11 oder höher

Ich habe bereits ein Medgate Konto – kann ich mich mit meinen bisherigen Login-Daten weiterhin anmelden?

Ja, bestehende Nutzer können sich mit ihren bisherigen Login-Daten (E-Mail-Adresse und Passwort) weiterhin anmelden.

Was ist neu an der App?

Die App wurde vollständig überarbeitet. Nutzer profitieren von einem modernen Design, einer intuitiveren Nutzerführung, besserer Performance sowie kürzeren Ladezeiten.

Bleiben meine bisherigen Daten und medizinischen Dokumente erhalten?

Ja, alle bisherigen Daten wie Angaben zur Versicherung, hinterlegte Kinderprofile, vergangene und künftige Konsultationen sowie medizinische Dokumente (Rezepte, Krankschreibungen etc.) bleiben erhalten und werden automatisch in die neue App übernommen.

Hilfestellung bei Rückfragen von Kunden

Für häufige Fragen und Rückmeldungen rund um die Medgate App haben wir einen FAQ-Bereich auf unserer Webseite unter www.medgate.ch/faq vorbereitet.

Wie bzw. wohin kann ich Fehler oder Reklamationen zur App melden?

Für Kundenrückmeldungen zu technischen Fehlern oder Reklamationen im Zusammenhang mit der Medgate App verwenden Sie folgendes internes Formular: [Formular für App-Fehler und Reklamationen](#)

Wichtig: Dieses Formular ist ausschliesslich für den internen Gebrauch vorgesehen und darf nicht an Patientinnen oder Patienten weitergegeben werden.

Wie bzw. wohin können Kunden Fehler oder Reklamationen zur App melden?

Leiten Sie Kunden bei technischen Problemen oder Reklamationen zur folgenden Funktion in der App:

1. In der App unten rechts auf «Konto» tippen
2. Nach ganz unten scrollen und «Kundendienst» auswählen
3. Das Anliegen beschreiben
4. **Wichtig:** Die Option «Technische Details teilen» aktivieren. So können wir das Problem schneller und gezielter analysieren.

Informations importantes concernant le lancement de l'application Medgate

À partir de quand la nouvelle Application Medgate sera-t-elle disponible ?

La nouvelle Application Medgate sera disponible fin septembre 2025 dans les App Stores (Apple App Store et Google Play Store).

<https://www.medgate.ch/p-app>

Comment les clientes et clients seront-ils / elles informé(e)s qu'ils / elles doivent télécharger la nouvelle application ?

Lors de l'ouverture de l'ancienne application après le lancement, les utilisateurs recevront automatiquement une notification indiquant qu'une nouvelle version est disponible. Ils seront directement redirigés vers l'installation de la nouvelle Application Medgate – l'utilisation de l'ancienne application ne sera alors plus possible.

L'ancienne application fonctionnera-t-elle encore ?

Non. Après le lancement, l'utilisation de l'ancienne version de l'application ne sera plus possible. Une mise à jour vers la nouvelle application est impérative.

Quels systèmes d'exploitation sont compatibles avec la nouvelle Application Medgate ? Y a-t-il des exigences minimales ?

Les exigences minimales pour utiliser la nouvelle Application Medgate sont les suivantes :

- iOS : version 15.1 ou supérieure
- Android : version 11 ou supérieure

J'ai déjà un compte Medgate – puis-je continuer à me connecter avec mes identifiants actuels ?

Oui, les utilisateurs existants peuvent continuer à se connecter avec leurs identifiants actuels (adresse e-mail et mot de passe).

Qu'y a-t-il de nouveau dans l'application ?

L'application a été entièrement repensée. Les utilisateurs bénéficient d'un design moderne, d'une navigation plus intuitive, de meilleures performances ainsi que de temps de chargement réduits.

Mes données et documents médicaux existants seront-ils conservés ?

Oui, toutes les données existantes telles que les informations d'assurance, les profils enfants enregistrés, les consultations passées et futures ainsi que les documents médicaux (ordonnances, certificats médicaux, etc.) seront conservés et transférés automatiquement dans la nouvelle application.

Aide pour les questions des clients

Pour les questions fréquentes et les retours concernant l'Application Medgate, nous avons préparé une rubrique FAQ sur notre site internet à l'adresse www.medgate.ch/faq.

Comment et où signaler les erreurs ou réclamations concernant l'application ?

Pour les retours clients relatifs à des erreurs techniques ou des réclamations concernant l'Application Medgate, utilisez le formulaire interne suivant : [Formulaire pour erreurs et réclamations de l'application](#)

Important : Ce formulaire est destiné uniquement à un usage interne et ne doit pas être transmis aux patientes ou patients.

Comment les clientes et clients peuvent-ils /elles signaler des erreurs ou réclamations concernant l'application ?

En cas de problèmes techniques ou de réclamations, orientez les clientes et clients vers la fonction suivante dans l'application :

1. Dans l'application, appuyer en bas à droite sur « Compte »
2. Faire défiler vers le bas et sélectionner « Service client »
3. Décrire le problème
4. **Important :** Activer l'option « Partager les détails techniques » afin que nous puissions analyser le problème plus rapidement et précisément.