

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.