

Nutzungsbestimmungen der Helsana-Gesundheitsberatung für Krankenpflege- und Taggeldversicherte

1. Akzept der Nutzungsbestimmungen und der Datenschutzerklärung

Durch Ihren Anruf bei der Helsana-Gesundheitsberatung erklären Sie sich mit diesen Nutzungsbestimmungen und mit der Datenschutzerklärung (separates Dokument, vgl. Ziff. 7) einverstanden.

2. Berechtigte Personen

Die Helsana-Gesundheitsberatung ist ein Beratungsangebot zu Gesundheitsthemen. Es steht allen bei der Helsana Zusatzversicherungen AG versicherten Personen kostenlos zur Verfügung.

3. Rechtsträger

Die Helsana-Gesundheitsberatung wird von der Helsana Zusatzversicherungen AG erbracht.

4. Identifikation der berechtigten Personen

Um Sie anlässlich Ihres Anrufs als versicherte Person identifizieren zu können, greifen wir wo erforderlich auf die folgenden Daten und Informationen aus dem Versicherungsverhältnis zu:

- a. Sie haben bei uns eine Krankenpflege-Zusatzversicherung: Vor- und Nachname, Geschlecht, Geburtsdatum, Versichertennummer, Sprache, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Interaktionskanal, Versicherungsdeckung, Bankangaben und IBAN der hinterlegten Zahlungsadresse.
- b. Sie sind bei uns Krankentaggeld-versichert: keine.

Bei Bedarf können weitere Daten beigezogen werden. Die Identifikation der versicherten Person erfolgt am Telefon vor Beginn des Beratungsgesprächs.

5. Beratungsinhalte

5.1 Allgemein

Die Helsana-Gesundheitsberaterinnen und -berater geben Ihnen eine Antwort auf alle Ihre Fragen rund um das Thema Gesundheit. Bei den Informationen handelt es sich jedoch um generell gültige Auskünfte ohne Beurteilung Ihrer individuellen gesundheitlichen Situation. Die Informationen unserer Gesundheitsberatung ersetzen in keinem Fall eine persönliche Beratung, Untersuchung oder Diagnose durch eine zugelassene Ärztin oder einen zugelassenen Arzt.

Sie können aber beispielsweise den Dialog zwischen Arztperson sowie Patientinnen und Patienten sinnvoll unterstützen und ergänzen.

5.2 Keine medizinische/ärztliche Beratung

Die Gesundheitsberatung ist keine medizinische Leistung. Die Gesundheitsberaterinnen und -berater führen keine diagnostischen und behandelnden Tätigkeiten aus. Folgende Tätigkeiten sind von der Gesundheitsberatung ausgeschlossen: Beurteilung und Bewertung von Symptomen im Einzelfall, Einschätzung der Diagnose oder des Schweregrads einer Erkrankung im Einzelfall, Eingriff in die Behandlung (z. B. Festlegung der nächsten Behandlungsschritte, Anpassungsvorschlag des Medikationsplans, Empfehlung über die Fortführung einer bestimmten Behandlung). Bei diesen oder ähnlich gelagerten Fragestellungen verweist die Gesundheitsberatung auf die Ärztin, den Arzt oder die zuständige Therapeutin, den zuständigen Therapeuten. Haben Sie bei uns eine Krankenpflege-Zusatzversicherung, ist für akutmedizinische Fragen weiterhin unsere medizinische Beratung zuständig (vgl. Ziff. 5.3).

5.3 Weiterleitung von akutmedizinischen Anliegen

Bei akutmedizinischen Anliegen wenden Sie sich bitte an Ihre Ärztin oder Ihren Arzt. Haben Sie bei uns eine Krankenpflege-Zusatzversicherung, und wird in Ihrem Gespräch mit einer unserer Gesundheitsberaterinnen oder einem unserer Gesundheitsberater festgestellt, dass ein akutmedizinisches Anliegen vorliegt, leiten die Helsana-Gesundheitsberaterinnen und -berater Sie auf Ihren Wunsch hin telefonisch an unseren telemedizinischen Partner Medi24 weiter. Dieses Angebot gilt nicht, falls Sie bei uns ausschliesslich Krankentaggeld-versichert sind.

6. Verhältnis der Gesundheitsberatung zum Versicherungsgeschäft

6.1 Kein Zugriff der Gesundheitsberatung auf Informationen aus dem Versicherungsgeschäft

Die Helsana-Gesundheitsberatung ist vom Versicherungsgeschäft getrennt. Abgesehen vom Import der vorstehend in Ziff. 4 genannten Daten zum Zweck der Identifikation haben die Helsana-Gesundheitsberaterinnen und -berater keinen Zugriff auf Ihre Daten aus dem Versicherungsgeschäft. Wenn Sie bei uns eine Krankenpflege-Zusatzversicherung haben und möchten, dass bei der Gesundheitsberatung Ihre Gesundheitsgeschichte, wie sie dem Helsana Versicherungsgeschäft bekannt ist, mitberücksichtigt wird (z. B. Vorerkrankungen, Medikamente, bereits eingeschlagene oder abgeschlossene Behandlungspfade etc.), schildern Sie uns Ihre Gesundheitsgeschichte bitte anlässlich Ihres Gesundheitsberatungsgesprächs. Wir werden die von Ihnen im Gespräch bekannt gegebenen Informationen in unserer Antwort berücksichtigen.

6.2 Kein Zugriff des Versicherungsgeschäfts auf Informationen aus der Gesundheitsberatung

Die Trennung von Gesundheitsberatung und Versicherungsgeschäft gilt auch umgekehrt. Die Mitarbeitenden des Helsana-Versicherungsgeschäfts haben keinen Zugriff auf Ihre Daten aus der Gesundheitsberatung. Eine Ausnahme besteht, falls Sie bei uns eine Krankenpflege-Zusatzversicherung haben. In diesem Fall wird in Ihrem Kontaktverlauf ohne Angaben zum Inhalt der Beratung festgehalten, dass zum gegebenen Zeitpunkt eine Beratung stattgefunden hat. Hiermit stellen wir eine durchgängige Kundenbetreuung sicher.

6.3 Keine Kostengutsprache

Bitte beachten Sie, dass eine Empfehlung einer Helsana-Gesundheitsberaterin oder eines Helsana-Gesundheitsberaters für ein bestimmtes Angebot in keinem Fall sicherstellt, dass das Angebot von der Versicherung bezahlt wird. Die entsprechende Kostengutsprache bleibt vorbehalten. Wenn Sie wissen möchten, ob ein empfohlenes Angebot von Ihrer Versicherung bezahlt wird, bedarf dies der separaten Abklärung beim Helsana Versicherungsgeschäft, beziehungsweise bei Ihrem aktuellen Krankenversicherer, falls Sie nicht bei Helsana krankenversichert sind. Bei bestehender Helsana-Krankenversicherung wenden Sie sich dafür bitte an den Kundenservice des Versicherungsgeschäfts (Tel. 0844 80 81 82).

7. Datenschutzbestimmungen

Bitte beachten Sie unsere Datenschutzerklärung auf www.helsana.ch/datenschutz (Datenschutzerklärung und Bearbeitungsreglement Gesundheitsberatung der Helsana Zusatzversicherungen AG).

8. Feedback

Wir erlauben uns, Sie nach Inanspruchnahme der Gesundheitsberatung für die Einholung eines Feedbacks zum Service zu kontaktieren. Die von Ihnen im Rahmen des Feedbacks zur Verfügung gestellten Informationen werden einzig zum Zweck der Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Angebots bearbeitet.

9. Haftungsausschluss

9.1 Allgemein

Die Helsana-Gesundheitsberaterinnen und -berater greifen bei der Beratung auf eine fundierte Wissensbasis zurück. Alle Informationen entstammen qualifizierten Wissensquellen, unter steter Berücksichtigung der neuesten Erkenntnisse aus der wissenschaftlichen Forschung und Entwicklung. Zudem weisen alle Helsana-Gesundheitsberaterinnen und -berater eine langjährige berufliche Erfahrung im Gesundheitswesen auf. Die Ihnen anlässlich Ihrer Gesundheitsberatung erteilten Informationen werden somit mit grösster Sorgfalt erarbeitet. Helsana erteilt jedoch keinerlei Zusicherungen, Garantien oder Gewährleistungen im Zusammenhang mit der Gesundheitsberatung, insbesondere nicht solche, dass die Informationen, Empfehlungen, Vorschläge oder Anregungen zu einem bestimmten Erfolg führen. Ausser in Fällen von Grobfahrlässigkeit oder rechtswidriger Absicht ist die Haftung von Helsana für jegliche Schäden vollumfänglich wegbedungen.

9.2 Bei Schaden aufgrund von Nichtberücksichtigung der Gesundheitsgeschichte

Die Helsana-Gesundheitsberaterinnen und -berater haben keinen Zugriff auf Ihre Gesundheitsdaten aus dem Versicherungsgeschäft. Resultiert aus einer Helsana-Gesundheitsberatung ein Schaden, weil Ihre Gesundheitsgeschichte aus dem Versicherungsgeschäft bei der Gesundheitsberatung nicht berücksichtigt wurde (z. B. Vorerkrankungen, Medikamente, bereits eingeschlagene oder abgeschlossene Behandlungspfade etc.), übernimmt Helsana hierfür keine Haftung.

9.3 Bei Schaden aufgrund von Dienstleistungen Dritter

Wenn Sie eine Dienstleistung eines Dritten in Anspruch nehmen, die Ihnen von der Helsana-Gesundheitsberatung empfohlen wurde, gelten im Schadenfall die Bestimmungen Ihres Vertrags mit diesem Dritten bzw. dessen AGB. Helsana übernimmt keine Haftung für Schäden aufgrund von Dienstleistungen empfohlener Dritter.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Salvatorische Klausel

Sollte eine dieser Nutzungsbestimmungen nichtig oder unwirksam sein oder werden, so wird der übrige Teil der Nutzungsbestimmungen davon nicht berührt. Im Fall der Nichtigkeit oder der Unwirksamkeit einer Bestimmung ist diese durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

10.2 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Im Falle eines Rechtsstreits kommt schweizerisches Recht zur Anwendung. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist am Sitz der Helsana Zusatzversicherungen AG. Diese Nutzungsbestimmungen wurden durch die Helsana Zusatzversicherungen AG am 15. Juli 2022 erlassen und zu diesem Datum in Kraft gesetzt.

Letzte Aktualisierung: 15. Juli 2022