

Condizioni di utilizzo della consulenza sulla salute Helsana per le persone assicurate con assicurazione delle cure medico-sanitarie e assicurazione d'indennità giornaliera

1. Accettazione delle condizioni di utilizzo e della dichiarazione sulla protezione dei dati

Telefonando alla Consulenza sulla salute Helsana si dichiara di accettare le presenti condizioni di utilizzo e la dichiarazione sulla protezione dei dati (documento a parte, cfr. punto 7).

2. Persone autorizzate

La consulenza sulla salute Helsana è un servizio di consulenza su temi riguardanti la salute. È un servizio gratuito a disposizione di tutte le persone assicurate di Helsana Assicurazioni integrative SA.

3. Soggetto giuridico

La consulenza sulla salute Helsana è fornita da Helsana Assicurazioni integrative SA.

4. Identificazione delle persone autorizzate

Al fine di identificare l'utente come persona assicurata durante la telefonata, se necessario utilizziamo i seguenti dati e informazioni derivanti dal rapporto assicurativo:

- a. Se è stata stipulata presso di noi un'assicurazione integrativa di cura medica: nome e cognome, sesso, data di nascita, numero della persona assicurata, lingua, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, canale di interazione, copertura assicurativa, dati bancari e IBAN dell'indirizzo di pagamento memorizzato.
- b. Se è stata stipulata presso di noi un'assicurazione d'indennità giornaliera di malattia: nessun dato o informazione.

Se necessario potranno essere richiesti altri dati. La persona assicurata viene identificata al telefono prima dell'inizio del colloquio di consulenza.

5. Contenuti della consulenza

5.1 Aspetti generali

Il personale addetto alla consulenza sulla salute Helsana fornisce una risposta a tutte le domande sul tema della salute. Si tratta tuttavia di informazioni di carattere generale che vengono fornite senza una valutazione delle condizioni di salute individuali dell'utente. Le informazioni fornite dai nostri/dalle nostre consulenti sulla salute non sostituiscono in alcun modo una consulenza personale, una visita o una diagnosi da parte di personale medico abilitato.

Possono tuttavia, ad esempio, essere di valido aiuto e fungere da integrazione al dialogo tra medico e paziente.

5.2 Esclusione della consulenza medica

La consulenza sulla salute non è una prestazione sanitaria. Il personale addetto alla consulenza sulla salute non svolge attività diagnostiche o terapeutiche. Le seguenti attività sono escluse dalla consulenza sulla salute: valutazione e analisi della sintomatologia per caso specifico, valutazione della diagnosi o della gravità di una malattia per caso specifico, intervento sul trattamento (p. es. decisione delle fasi terapeutiche successive, proposta di adeguamento del piano terapeutico, raccomandazione in merito alla prosecuzione di una determinata cura). Per queste o simili questioni la Consulenza sulla salute rinvia al personale medico o ai terapeuti/alle terapeute responsabili. Se è stata stipulata presso di noi un'assicurazione integrativa di cura medica, resta responsabile la nostra consulenza medica (cfr. punto 5.3).

5.3 Inoltro delle problematiche di medicina d'urgenza

In caso di problematiche di medicina d'urgenza l'utente è pregato/a di rivolgersi al proprio medico. Se è stata stipulata presso di noi un'assicurazione integrativa di cura medica e nel corso di un colloquio con un membro del nostro personale addetto alla consulenza sulla salute viene riscontrata una problematica di medicina d'urgenza, su richiesta dell'utente i/le consulenti sulla salute Helsana inoltrano la telefonata a Medi24, nostro partner di telemedicina. Questa offerta non è valida se si è stipulato presso di noi esclusivamente un'assicurazione d'indennità giornaliera di malattia.

6. Rapporto tra consulenza sulla salute e attività assicurativa

6.1 Esclusione dell'accesso da parte della Consulenza sulla salute alle informazioni sull'attività assicurativa

La consulenza sulla salute Helsana è un servizio distinto dall'attività assicurativa. Fatta eccezione per i dati specificati al precedente punto 4 che vengono importati per fini di identificazione, il personale addetto alla consulenza sulla salute Helsana non ha accesso ai dati dell'utente connessi all'attività assicurativa. Se con noi è coperto/a da un'assicurazione integrativa di cura medica e desidera che la Consulenza sulla salute tenga conto della sua anamnesi così come nota dall'attività assicurativa di Helsana (p. es. malattie pregresse, medicinali, percorsi terapeutici già intrapresi o conclusi ecc.), l'utente deve fornire la propria anamnesi in occasione del colloquio con la Consulenza sulla salute. Nella nostra risposta terremo conto delle informazioni fornite dall'utente in sede di colloquio.

6.2 Esclusione dell'accesso da parte dei collaboratori/delle collaboratrici dell'attività assicurativa alle informazioni sulla consulenza sulla salute

La distinzione tra consulenza sulla salute e attività assicurativa è valida anche in senso opposto. I collaboratori/le collaboratrici dell'attività assicurativa di Helsana non hanno accesso ai dati dell'utente risultanti dalla consulenza sulla salute. Viene fatta eccezione se è stata stipulata presso di noi un'assicurazione integrativa di cura medica. In questo caso, nella cronologia dei contatti verrà registrato che in un dato momento si è svolta una consulenza, senza alcuna informazione sul contenuto della stessa. In questo modo garantiamo una gestione coerente della clientela.

6.3 Nessuna garanzia d'assunzione dei costi

Si avverte che la raccomandazione espressa da un/una consulente sulla salute Helsana a favore di una determinata offerta non garantisce in alcun modo che quest'ultima verrà pagata dall'assicurazione. È fatta riserva della relativa garanzia d'assunzione dei costi. Qualora desideri sapere se un'offerta raccomandata è pagata dalla propria assicurazione, l'utente dovrà procedere a un chiarimento separato con l'attività assicurativa di Helsana oppure con il proprio assicuratore malattia attuale se non ha un'assicurazione malattia di Helsana.

Se si dispone di un'assicurazione malattia Helsana, rivolgersi al Servizio clienti dell'attività assicurativa (tel. 0844 80 81 82).

7. Disposizioni sulla protezione dei dati

Si prega di leggere la nostra dichiarazione sulla protezione dei dati all'indirizzo www.helsana.ch/protezione-dei-dati (dichiarazione sulla protezione dei dati e regolamento per il trattamento inerente alla consulenza sulla salute di Helsana Assicurazioni integrative SA).

8. Feedback

Dopo la consulenza sulla salute, ci riserviamo di contattare la persona beneficiaria per un feedback sul servizio di cui ha usufruito. Le informazioni ricevute nel contesto del feedback saranno utilizzate esclusivamente per scopi di garanzia della qualità e di ottimizzazione dell'offerta.

9. Esclusione della responsabilità

9.1 Aspetti generali

Ai fini della consulenza, i/le consulenti sulla salute Helsana si avvalgono di una base di conoscenze consolidata. Tutte le informazioni provengono da fonti di conoscenze qualificate, tenendo sempre presenti le più recenti scoperte della ricerca e dello sviluppo scientifico. Inoltre, tutto il personale addetto alla consulenza sulla salute Helsana vanta un'esperienza professionale pluriennale acquisita in ambito sanitario. Le informazioni fornite in occasione della consulenza sulla salute sono dunque definite con la massima diligenza. Helsana non fornisce tuttavia alcuna promessa, garanzia o assicurazione in relazione alla consulenza sulla salute, in particolare non garantisce che le informazioni, le raccomandazioni, le proposte o i suggerimenti conducano a uno specifico risultato. Helsana declina in toto qualsivoglia responsabilità per danni, fatta eccezione per casi di negligenza grave o dolo.

9.2 Danni dovuti a mancata considerazione dell'anamnesi

I/Le consulenti sulla salute Helsana non hanno accesso ai dati sulla salute dell'utente derivanti dall'attività assicurativa. Ove dalla consulenza sulla salute Helsana risulti un danno imputabile al fatto che in sede di consulenza non si è tenuto conto dell'anamnesi dell'utente derivante dall'attività assicurativa (p. es. malattie pregresse, medicinali, percorsi terapeutici già intrapresi o conclusi ecc.), Helsana declina qualsivoglia responsabilità a riguardo.

9.3 Danni dovuti a mancata considerazione dell'anamnesi

Ove l'utente si sia avvalso/a di un servizio di terzi consigliato dalla Consulenza sulla salute Helsana, in caso di sinistro si applicano le disposizioni del contratto in essere tra l'utente e il terzo ovvero le CG di quest'ultimo. Helsana declina ogni responsabilità per i danni derivanti da servizi consigliati di terzi.

10. Disposizioni finali

10.1 Clausola liberatoria

Qualora una delle presenti condizioni di utilizzo sia o divenga nulla o inefficace, le restanti condizioni non ne saranno inficiate. In caso di nullità o inefficacia di una disposizione, questa dovrà essere sostituita da un'altra che più si avvicina al senso e allo scopo economico della disposizione inefficace.

10.2 Diritto applicabile e foro competente

In caso di controversia giudiziaria si applica il diritto svizzero. Il foro competente esclusivo è quello della sede di Helsana Assicurazioni integrative SA. Le presenti condizioni di utilizzo sono state pubblicate da Helsana Assicurazioni integrative SA il 15 luglio 2022, data dalla quale entrano in vigore.

Ultimo aggiornamento: 15 luglio 2022