

## Condizioni di utilizzo della consulenza sulla salute Helsana

### 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 predisposta separatamente (cfr. punto 7 riportato di seguito).

### 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 tutti gli assicurati 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 utilizziamo i seguenti dati e informazioni derivanti dal rapporto assicurativo: nome e cognome, sesso, data di nascita, numero d'assicurato, lingua, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, canale di interazione, copertura assicurativa, dati bancari e IBAN dell'indirizzo di pagamento memorizzato. 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

I consulenti sulla salute Helsana forniscono 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 consulenti sulla salute non sostituiscono in alcun modo una consulenza personale, una visita o una diagnosi da parte di un 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 un fornitore di prestazioni mediche. I consulenti sulla salute non svolgono attività diagnostiche o terapeutiche. Le seguenti attività sono escluse dalla consulenza sulla salute: valutazione e analisi della sintoma-

tologia per caso specifico, valutazione della diagnosi o della gravità di una malattia per caso specifico, intervento sul trattamento (ad es. decisione delle fasi terapeutiche successive, proposta di adeguamento del piano terapeutico, raccomandazione in merito alla prosecuzione di una determinata cura). Per tali o simili questioni la Consulenza sulla salute rinvia al medico o al terapeuta responsabile. Per domande relative alla medicina d'urgenza 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 di rivolgersi al proprio medico. Se nel corso di un colloquio con uno dei nostri consulenti sulla salute viene riscontrata una problematica di medicina d'urgenza, su richiesta dell'utente i consulenti sulla salute Helsana inoltrano la telefonata a Medi24, nostro partner di telemedicina.

### 6. Rapporto tra consulenza sulla salute e attività assicurativa

#### 6.1 Esclusione dell'accesso da parte dei consulenti 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, i consulenti sulla salute Helsana non hanno accesso ai dati dell'utente connessi all'attività assicurativa. Se 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 descrivere 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 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 dell'attività assicurativa di Helsana non hanno accesso ai dati dell'utente risultanti dalla consulenza sulla salute. Fa unica eccezione l'informazione in merito all'avvenuta consulenza sulla

salute e alla data di svolgimento, senza tuttavia alcuna specificazione del suo contenuto; tale informazione serve a garantire un'assistenza completa alla clientela.

### **6.3 Nessuna garanzia d'assunzione dei costi**

Si avverte che la raccomandazione espressa da un 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 dall'assicurazione, l'utente dovrà procedere a un chiarimento separato con l'attività assicurativa di Helsana. In tal caso rivolgersi al Servizio clienti dell'attività assicurativa (tel. 0844 80 81 82) oppure chiedere ai nostri consulenti sulla salute che saranno lieti di indicare il soggetto cui rivolgersi per la garanzia d'assunzione dei costi.

## **7. Disposizioni in materia di protezione dei dati**

Si prega di leggere la nostra Dichiarazione sulla protezione dei dati all'indirizzo [www.helsana.ch/protezione-dei-dati](http://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 il beneficiario 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 Disposizioni generali**

Ai fini della consulenza i 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 tutti i consulenti sulla salute Helsana vantano 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 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 servizi di terzi**

Ove l'utente si sia avvalso 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 salvatoria**

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 1° settembre 2020, data dalla quale entrano in vigore. Ultimo aggiornamento: 1° gennaio 2021