

Dispositions d'utilisation

Les conseils de santé Helsana

1. **Acceptation des dispositions d'utilisation et de la déclaration sur la protection des données**

En faisant appel aux conseils de santé Helsana, vous acceptez les présentes dispositions d'utilisation et la déclaration sur la protection des données (document séparé, voir section 7 ci-dessous).

2. **Personnes autorisées**

Les conseils de santé Helsana sont une offre de conseil sur des questions de santé. Ils sont mis gratuitement à la disposition de toutes les personnes assurées chez Helsana Assurances complémentaires SA.

3. **Entité juridique**

Les conseils de santé Helsana sont fournis par Helsana Assurances complémentaires SA.

4. **Identification des bénéficiaires**

Afin de pouvoir vous identifier comme personne assurée lors de votre appel, nous avons recours aux données et informations suivantes issues du rapport d'assurance : le prénom et le nom, le sexe, la date de naissance, le numéro d'assuré, la langue, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, le canal d'interaction, la couverture d'assurance, les coordonnées bancaires et l'IBAN de l'adresse de paiement enregistrée. D'autres données peuvent être requises si nécessaire. L'identification de la personne assurée est effectuée au téléphone au début de l'entretien-conseil.

5. **Contenu de l'entretien-conseil**

5.1 **Généralités**

Les conseillers en santé Helsana vous donnent une réponse à toutes vos questions en lien avec la santé. Ces informations sont toutefois des renseignements d'ordre général sans évaluation de votre état de santé personnel. Les informations fournies par nos conseillers en santé ne remplacent en aucun cas une consultation, un examen ou un diagnostic personnels réalisés par un médecin agréé. Cependant, ils peuvent par exemple soutenir et compléter de façon judicieuse le dialogue entre le médecin et le patient.

5.2 **Pas de conseil médical**

Les conseils de santé ne sont pas une fourniture de prestations médicales. Les conseillers en santé n'effectuent pas d'activités de diagnostic et de

traitement. Les activités suivantes sont exclues des conseils de santé : évaluation et appréciation des symptômes dans un cas spécifique, appréciation du diagnostic ou de la gravité d'une maladie dans un cas spécifique, intervention dans le traitement (p. ex. la définition des prochaines étapes de traitement, une proposition de modification du plan de médication, une recommandation sur la poursuite d'un traitement spécifique). Sur ce type de questions, les conseillers en santé orientent les personnes vers le médecin ou le thérapeute compétent. Notre conseil médical reste compétent pour les questions de médecine aiguë (voir au chiffre 5.3).

5.3 **Transfert des questions de médecine aiguë**

En cas de questions de médecine aiguë, veuillez vous adresser à votre médecin. S'il est constaté lors de l'entretien avec un de nos conseillers en santé qu'il existe une demande relevant de la médecine aiguë, les conseillers en santé Helsana vous transféreront par téléphone vers notre partenaire de télémédecine Medi24, si vous le souhaitez.

6. **Rapport des conseils de santé avec les activités d'assurance**

6.1 **Aucun accès des conseillers de santé aux activités d'assurance**

Les conseils de santé Helsana sont séparés des activités d'assurance. Mis à part l'importation des données mentionnées au chiffre 4 à des fins d'identification, les conseillers en santé d'Helsana n'ont pas accès aux données issues des activités d'assurance. Si vous souhaitez que vos antécédents médicaux, tels qu'ils sont connus dans le cadre des activités d'assurance Helsana, soient pris en compte lors des conseils de santé (p. ex. les maladies précédentes, les médicaments, les plans de traitement suivis ou terminés, etc.), veuillez nous décrire vos antécédents médicaux à l'occasion de votre entretien-conseil. Pour vous répondre, nous prendrons en compte les informations que vous fournissez lors de l'entretien.

6.2 **Aucun accès aux informations issues des conseils de santé pour les activités d'assurance**

La séparation des conseils de santé et des activités d'assurance s'applique également dans le sens inverse. Les collaborateurs et collaboratrices des activités d'assurance d'Helsana n'ont pas

accès aux données issues des conseils de santé. L'information qu'un conseil de santé a eu lieu, y compris son moment, forme une exception, mais aucune indication concernant le contenu des conseils n'est fournie. Cela permet d'assurer la continuité du service à la clientèle.

6.3 Aucune garantie de prise en charge des coûts

Veillez noter que la recommandation d'une offre spécifique par un conseiller en santé Helsana ne garantit en aucun cas que l'offre sera payée par l'assurance. La garantie de prise en charge des coûts demeure réservée.

Si vous voulez savoir si une offre recommandée sera payée par l'assurance, cela doit être examiné séparément par les activités d'assurance d'Helsana. Dans ce cas, veuillez vous adresser au Service Clientèle des activités d'assurance (tél. 0844 80 81 82) ou en parler à nos conseillers en santé. Ils vous diront volontiers à qui vous pouvez vous adresser pour une garantie de prise en charge des coûts.

7. Dispositions relatives à la protection des données

Veillez tenir compte de notre déclaration sur la protection des données publiées sur helsana.ch/protection-des-donnees (Déclaration sur la protection des données et règlement de traitement des données d'Helsana Assurances complémentaires SA).

8. Feed-back

Nous prenons contact avec les personnes ayant demandé des conseils de santé afin de leur demander un feed-back sur le service. Les informations fournies avec ce feed-back ne sont utilisées qu'aux fins de l'assurance de la qualité et du développement de l'offre.

9. Clause de non-responsabilité

9.1 Généralités

Les conseillers en santé Helsana s'appuient sur une base de connaissances solides pour fournir les conseils. Toutes les informations proviennent de sources qualifiées, prenant constamment en compte les découvertes les plus récentes issues de la recherche et du développement scientifiques. En outre, tous les conseillers en santé Helsana présentent une longue expérience professionnelle dans le secteur de la santé. Les informations qui vous sont fournies dans le cadre des conseils de santé sont donc élaborées avec le plus grand soin. Helsana ne fournit toutefois aucune assurance ou garantie en lien avec les conseils de santé, et notamment, ne garantit pas que les informations, recommandations, propositions et suggestions aboutiront à une quelconque réussite. Mis à part

les cas de négligence grave ou de dessein illicite, la responsabilité d'Helsana est entièrement exclue pour tout dommage.

9.2 En cas de dommages dus à l'absence de prise en compte des antécédents médicaux

Les conseillers en santé Helsana n'ont pas accès aux données de santé issues des activités d'assurance. Si un dommage résulte d'un conseil de santé Helsana parce que vos antécédents médicaux issus des activités d'assurance n'ont pas été pris en compte (p. ex. les maladies précédentes, les médicaments, les plans de traitement suivis ou terminés, etc.), Helsana n'assume aucune responsabilité pour cela.

9.3 En cas de dommages dus à des prestations de tiers

En cas de sinistre lorsque vous avez recours à la prestation d'un tiers qui vous a été recommandée par les conseils de santé Helsana, les dispositions de votre contrat avec ce tiers ou ses conditions générales s'appliquent. Helsana n'assume aucune responsabilité pour les dommages résultant des prestations de tiers recommandés.

10. Dispositions finales

10.1 Clause de sauvegarde

Si une de ces dispositions d'utilisation s'avère nulle ou sans effet, la validité des autres dispositions d'utilisation n'en est pas affectée. Dans le cas de la nullité ou de l'inefficacité d'une disposition, elle doit être remplacée par une disposition dont le sens et la finalité se rapprochent le plus possible de la disposition sans effet.

10.2 Droit applicable et for

Dans le cas d'un litige, le droit suisse est applicable. Le for exclusif est au siège d'Helsana Assurances complémentaires SA.

Ces conditions d'utilisation ont été adoptées par Helsana Assurances complémentaires SA le 1er septembre 2020 et sont entrées en vigueur à cette date.
Dernière mise à jour : 1er janvier 2021