

Condizioni d'uso coach della salute CSS

Edizione 10.2022

Indice

1	Accettazione delle Condizioni d'uso	2
2	Soggetto di diritto e persone autorizzate	2
3	Servizi dei coach della salute CSS	2
4	Costi	2
5	Pagamento	2
6	Concordare appuntamento	3
7	Durata, forma e disdetta	3
8	Modifiche del servizio da parte della CSS	3
9	Esclusione della responsabilità	3
10	Protezione dei dati	3
11	Feedback	4
12	Disposizioni finali	4

- 1 Accettazione delle Condizioni d'uso**
 Le presenti Condizioni d'uso regolano l'utilizzo della prestazione di servizio «Coach della salute» fornita dalla CSS Assicurazione malattie SA (in seguito CSS). Contattando (per telefono, per iscritto, elettronicamente [fra l'altro tramite e-mail, css.ch o app active365] o personalmente) i coach della salute CSS, il cliente conferma il suo consenso alle presenti Condizioni d'uso. Le presenti Condizioni d'uso sono consultabili in qualsiasi momento alla pagina css.ch/coach-salute. Se si prende contatto tramite l'app active365, valgono a titolo integrativo e contemporaneamente le Condizioni d'uso dell'app active365, che il cliente deve previamente approvare e che sono disponibili e consultabili [qui](#).
 Per facilitare la leggibilità, le Condizioni d'uso designano gruppi di persone in forma neutra; con tutti i riferimenti personali si intendono sia persone di sesso maschile che femminile.
- 2 Soggetto di diritto e persone autorizzate**
- 2.1 I coach della salute CSS, in veste di collaboratrici e collaboratori della CSS, rispondono a richieste personali riguardanti la salute e la copertura assicurativa. Questo servizio è fornito dalla CSS (CSS Assicurazione malattie SA con sede a Lucerna; indirizzo: Tribtschenstrasse 21, 6005 Lucerna). Per usufruire di questo servizio è necessaria una copertura assicurativa CSS.
- 2.2 La presa di contatto non genera in sé un diritto a una prestazione di servizio. I coach della salute della CSS possono rifiutare prestazioni di servizio senza indicare i motivi.
- 3 Servizi dei coach della salute CSS**
- 3.1 **Contenuti dei servizi**
- a) Intermediazione in merito alle offerte e ad altre fonti di informazione
 I coach della salute CSS rispondono a domande riguardanti il tema della salute e della copertura assicurativa. Trasmettono – sulla base delle fonti disponibili, scientificamente fondate e valide – informazioni relative a offerte o interlocutori della CSS o di altri offerenti; in particolare organizzazioni/associazioni di pazienti. I coach della salute CSS forniscono informazioni di validità generale senza una valutazione della situazione di salute individuale del cliente. Ciò non sostituisce consulenze, visite o diagnosi personali da parte di un medico riconosciuto. A seconda della situazione, le informazioni possono costituire un utile complemento al dialogo tra medico e paziente.
- b) Coaching e consulenze come offerte aggiuntive
 I coach della salute CSS offrono coaching più approfonditi sotto forma di offerte supplementari negli ambiti movimento, alimentazione, resilienza, sonno e altri temi della salute mentale (vedi anche cifra 4.2 qui di seguito). I coach della salute CSS sostengono e accompagnano i clienti sotto forma di consulenze nell'ambito di questioni più ampie legate alla salute. Coaching e consulenze possono essere offerti dalla CSS come servizi a pagamento. I costi concreti sono resi noti anticipatamente e in modo adeguato. A discrezione della CSS, l'entità dei costi può essere resa dipendente dai prodotti assicurativi (LAMal o LCA) stipulati dal cliente presso la CSS o la CSS Assicurazione SA.
- 3.2 Nessuna consulenza medica**
 I coach della salute CSS non offrono prestazioni mediche e non svolgono attività diagnostiche e/o terapeutiche. In particolare, sono esplicitamente escluse le seguenti prestazioni mediche nonché le attività diagnostiche e terapeutiche dei coach della salute CSS: valutazione e giudizio di sintomi nel caso singolo, valutazione della diagnosi o del grado di gravità di una malattia nel caso singolo, intervento nel trattamento (p. es. determinazione dei passi successivi, proposta di adeguamento del piano dei medicinali, raccomandazione sul proseguimento di un determinato trattamento). Per queste domande o per altre simili, i coach della salute CSS possono rimandare al medico o al terapeuta competente. In caso di problemi di salute acuti, i clienti sono pregati di rivolgersi direttamente al loro medico, osservando le disposizioni del loro modello assicurativo. Se nel colloquio con uno dei nostri coach della salute si constata che si è in presenza di un problema acuto, se richiesto i coach della salute CSS mettono i clienti in contatto telefonico con la nostra consulenza medica 24 ore su 24 (tel. 058 277 77 77).
- 3.3 Nessuna garanzia di pagamento**
 Il coach della salute CSS non rilascia garanzie di pagamento nel quadro della sua attività (a eccezione dei programmi per la salute e della seconda opinione medica). La rispettiva garanzia di pagamento rimane in ogni caso riservata e richiede un accertamento separato presso gli uffici competenti della CSS. In tal caso, la preghiamo di rivolgersi al nostro Centro servizio clienti (tel. 0844 277 277).
- 4 Costi**
- 4.1 **Presa di contatto e primo colloquio**
 La presa di contatto e un primo coaching sono gratuiti. La presa di contatto non costituisce di per sé un diritto a un primo coaching gratuito. I coach della salute della CSS possono rifiutare prestazioni di servizio senza indicare i motivi.
 Dopo il primo coaching gratuito, sussiste la possibilità di ulteriori coaching (denominati anche «offerta supplementare»).
- 4.2 **Coaching successivo (offerta supplementare a pagamento)**
- a) Dopo un primo colloquio gratuito, i coach della salute CSS offrono coaching successivi a pagamento (offerta supplementare). Si tratta di consultazioni o di coaching, in particolare negli ambiti alimentazione, movimento, resilienza, sonno e altri temi della salute mentale. Questo elenco non è esaustivo. Vale la gamma di offerte valevole (consultabile su css.ch/coach-salute). La CSS può in qualsiasi momento ampliare, limitare, sospendere o interrompere le offerte supplementari.
- b) Il contratto relativo ai coaching successivi è stipulato a seguito della dichiarazione reciproca di volontà. La stipulazione di un contratto per un coaching successivo a pagamento può essere rifiutata dalla CSS o dal coach della salute della CSS senza indicare i motivi. Un diritto a un coaching successivo in base al contratto stipulato sussiste solo su pagamento del prezzo concordato.
- c) I costi dei coaching successivi si basano sull'offerta redatta dal coach della salute. Le condizioni concordate valgono anche per la stipulazione di un contratto per un coaching successivo.
- 5 Pagamento**
 I costi di un'offerta supplementare a pagamento devono essere corrisposti entro 30 giorni.

- 6 Concordare appuntamento**
- 6.1 L'appuntamento per una sessione di coaching si concorda per telefono, per e-mail, online con il tool di prenotazione appuntamenti o tramite l'app active365.
- 6.2 Se un appuntamento concordato e confermato non può essere rispettato, il cliente deve comunicarlo al coach della salute CSS entro 24 ore prima dell'inizio dell'appuntamento. Se il cliente disdice l'appuntamento in un secondo tempo, gli possono essere addebitati i costi della sessione di coaching. In caso di controversia, spetta al cliente fornire la prova della sua cancellazione entro i termini previsti.
- 6.3 Se per motivi tecnici o a causa di forza maggiore, non dovuti ad alcuna manifesta responsabilità delle parti contrattuali, lo svolgimento non è possibile o è stato interrotto, la sessione di coaching si considera non svolta. In questi casi non possono essere addebitati costi al cliente. Il cliente ha diritto allo svolgimento della sessione di coaching non svolta o interrotta. Le parti concordano un nuovo appuntamento.
- 7 Durata, forma e disdetta**
- 7.1 La durata del contratto si basa sull'offerta del coach della salute della CSS. I coach della salute CSS determinano in quale arco di tempo ideale si debbano svolgere le sessioni di coaching.
- 7.2 Il coaching si svolge di norma al telefono o tramite videochiamate. I clienti concordano con i coach della salute CSS la forma del colloquio.
- 7.3 **Disdetta da parte di un cliente**
Una disdetta nel senso di recesso dal contratto è possibile solo in casi motivati e per motivi gravi. Si è in presenza di un caso di questo tipo segnatamente quando non può più essere richiesto un servizio del coach della salute CSS per motivi obiettivi oppure quando obiettivamente il suo utilizzo appare come chiaramente non fattibile. Il cliente deve dichiarare per iscritto il recesso dal contratto e motivarlo. In caso di recesso dal contratto per uno dei motivi menzionati, decade il diritto alle sessioni di coaching non ancora svolte. I costi pagati delle sessioni di coaching non utilizzate sono rimborsati al cliente.
- 7.4 **Disdetta da parte di un coach della salute CSS**
a) Anche i coach della salute possono recedere dal contratto risp. disdirlo per i motivi summenzionati (cfr. cifra 7.3). I costi pagati delle sessioni di coaching non utilizzate sono rimborsati al cliente. Non vi è alcun diritto ai coaching non effettuati.
b) Il coach della salute può sciogliere unilateralmente il rapporto contrattuale per altri motivi, in particolare se ritiene la continuazione del contratto non è adeguata dal punto di vista professionale o personale. Il rapporto contrattuale può essere disdetto unilateralmente anche se il cliente si comporta in maniera inopportuna o abusiva.
- 8 Modifiche del servizio da parte della CSS**
La CSS si riserva il diritto di adeguare le prestazioni, le Condizioni d'uso e le Condizioni dell'offerta in qualsiasi momento e senza preavviso.
- 9 Esclusione della responsabilità**
- 9.1 In generale**
Una responsabilità della CSS e dei coach della salute che lavorano presso la CSS è declinata completamente ed esplicitamente per qualsiasi danno. I coach della salute vantano una pluriennale esperienza professionale e informano i clienti con la massima cura possibile e tenendo conto delle attuali risultanze tratte dalla ricerca e dallo sviluppo scientifico. Né la CSS né i coach della salute forniscono alcun tipo di garanzia in relazione al coaching, in particolare quelle che promettono che le informazioni, i consigli, le proposte o i suggerimenti conducono a un determinato successo.
- 9.2 **In caso di danni dovuti a prestazioni di terzi**
Se un cliente usufruisce di un servizio di terzi consigliato dal coach della salute, in caso di sinistro valgono le disposizioni del contratto tra cliente e terzi risp. le loro Condizioni generali di contratto (CGC). La CSS non assume alcuna responsabilità per danni derivanti da prestazioni di servizi di terzi consigliati.
- 10 Protezione dei dati**
- 10.1 La CSS elabora i suoi dati per identificarla come persona assicurata presso la CSS, per verificare se lei dispone della copertura assicurativa necessaria per l'utilizzo dell'offerta Coach della salute e per garantire la qualità dei servizi del coach della salute e lo sviluppo ulteriore dell'offerta. A tale scopo utilizza i dati già disponibili su di lei, come: nome e cognome, sesso, data di nascita, numero d'assicurato, lingua, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, canale di comunicazione e copertura assicurativa.
Quando si usa il coaching tramite video 1:1 nell'app active365, vengono elaborati e resi noti alla CSS Assicurazione malattie SA i seguenti dati:
– indirizzo e-mail di contatto con il coach della salute CSS (p. es. appuntamenti, questionario sulla soddisfazione)
– nome e cognome (inserimento facoltativo) dell'utente affinché il coach lo possa contattare personalmente
– tema del coaching (inserimento opzionale) per l'attribuzione del coach e la determinazione dei punti principali del coaching nella videoconferenza
– numero di telefono
– lingua
Se l'utente dovesse inserire il suo indirizzo e-mail o i dati facoltativi summenzionati nell'ambito del coaching tramite video 1:1, la CSS Assicurazione malattie SA è a conoscenza del fatto che l'utente utilizzi l'app e l'utente dichiara di essere d'accordo con ciò.
- 10.2 **Rapporto tra i coach della salute CSS e gli affari assicurativi**
I coach della salute CSS possono prendere appunti riguardanti la conversazione, che saranno accessibili soltanto alle collaboratrici e ai collaboratori del dipartimento Coach della salute CSS.
Le collaboratrici e i collaboratori degli affari assicurativi della CSS non hanno accesso ai dati creati dai coach della salute CSS o al contenuto del colloquio. Un'eccezione è rappresentata dall'informazione relativa al fatto che un colloquio ha avuto luogo e quando, per garantire un'assistenza senza interruzioni al cliente.
I coach della salute CSS hanno accesso ai dati degli affari assicurativi, ma non ai dati medici. Se un coach della salute CSS dovesse necessariamente sapere l'anamnesi di un cliente (ad es. medicinali, trattamenti conclusi, malattie precedenti, ecc.), questi è tenuto a comunicare tale informazione in occasione del coaching. In caso contrario, la presa in considerazione è esclusa.

10.3 Per ulteriori informazioni si rimanda alla Dichiarazione sulla protezione dei dati della CSS (consultabile su css.ch/protezionedeidati).

11 Feedback

Dopo aver usufruito delle nostre prestazioni di servizio, i clienti vengono contattati per un feedback concernente il coach della salute CSS. La partecipazione è facoltativa. I dati in tal modo rilevati servono allo sviluppo ulteriore dell'offerta e a garantirne la qualità.

12 Disposizioni finali

12.1 Clausola salvatoria

Qualora una delle presenti condizioni d'uso fosse o divenisse nulla o inefficace, la parte restante del presente documento non ne sarà influenzata. In caso di nullità o di inefficacia di una disposizione, quest'ultima dovrà essere sostituita con una disposizione che si avvicini il più possibile al senso e allo scopo economico della disposizione inefficace.

12.2 Diritto applicabile e foro competente

In caso di vertenza legale viene applicato il diritto svizzero. Foro competente esclusivo è alla sede della CSS Assicurazione malattie SA.

12.3 Modifica delle Condizioni d'uso

Queste Condizioni d'uso sono state approvate dalla CSS in data 5 ottobre 2022 ed entreranno in vigore in questa data. La CSS si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso le Condizioni d'uso. Le Condizioni d'uso nella loro forma aggiornata possono essere consultate alla pagina css.ch/coach-salute. È valida la versione più recente.