

Promemoria

Questionari assicuratori malattia

Situazione di partenza e scopo del presente promemoria

In qualità di terapeuta riceve da vari assicuratori malattia dei questionari sui trattamenti eseguiti sui suoi clienti (di seguito anche persona assicurata) ai fini della verifica dell'obbligo di prestazione. In genere gli assicuratori malattia inviano tali questionari nel caso di trattamenti intensivi e di lunga durata per accertarne l'appropriatezza e l'economicità o per stabilire il valore di malattia del disturbo.

La modalità in cui vengono gestiti i questionari varia da un assicuratore malattia all'altro. Alcuni inviano il questionario alla persona assicurata (cliente) a cui spetta quindi farlo compilare al/alla terapeuta. Altri invece trasmettono il questionario direttamente al/alla terapeuta curante.

Nel fornire informazioni su dati inerenti alla salute occorre sempre prestare la massima attenzione per preservare la protezione dei dati. Tuttavia, è nell'interesse di tutte le parti coinvolte assicurare uno scambio di informazioni possibilmente rapido e poco oneroso, poiché gli assicuratori malattia in genere rimandano o rifiutano i pagamenti se non ricevono le informazioni necessarie per verificare l'obbligo di prestazione.

Il presente promemoria, elaborato da CAMsuisse in collaborazione con il team per le assicurazioni complementari, ha come scopo quello di aiutarla a gestire questi questionari in conformità alla legge e di fornirle consigli pratici per la compilazione. Il documento è suddiviso in due parti: la prima riassume i punti principali e la seconda fornisce una spiegazione dettagliata delle regole vigenti.

L'essenziale in breve

- a. Per quanto riguarda l'accertamento del diritto alle prestazioni nell'ambito delle assicurazioni complementari le persone assicurate sottostanno a obblighi d'informazione sia legali che contrattuali. L'obbligo contrattuale comprende anche il **consenso** a fornire informazioni per le persone curanti (terapisti, medici).
- b. Benché in qualità di terapeuta non abbia alcun **obbligo d'informazione**, né legale né contrattuale, nei confronti degli assicuratori, questi ultimi ritengono che la disponibilità da parte dei propri terapisti riconosciuti a fornire le informazioni richieste sia un presupposto fondamentale per una collaborazione tra partner.
- c. Nel fornire le informazioni, in qualità di terapeuta curante sottostà alle disposizioni della **Legge sulla protezione dei dati** (segreto professionale) e ad eventuali disposizioni cantonali. Infatti, per poter trasmettere delle informazioni agli assicuratori, i suoi clienti devono averla previamente sollevata dall'obbligo di discrezione o averle conferito direttamente l'incarico a fornirle.
- d. Se la **dichiarazione di esonero** dei suoi clienti si riferisce esplicitamente alla compilazione del questionario di cui sopra, lei ha il diritto di prendere posizione su tutte le domande in esso contenute, tenendo tuttavia presente che è consentito fornire solo informazioni che riguardano il trattamento da lei eseguito o ad esso collegate. A tale proposito va osservato quanto segue:
 - Eventuali altre terapie di cui è venuto/a a conoscenza nell'ambito del trattamento (anamnesi/coordinazione) vanno citate, ma bisogna astenersi dal fornire maggiori dettagli in merito (ad es. piano di trattamento, decorso ecc.). Spetta infatti esclusivamente agli operatori curanti fornire tali informazioni.
 - In qualità di terapeuta non è autorizzato/a a formulare diagnosi mediche, bensì solo diagnosi/referti specialistici. Può tuttavia riportare sul questionario eventuali diagnosi di medicina tradizionale di cui è venuto/a a conoscenza durante il suo trattamento.
 - Eviti di fornire informazioni su malattie che non hanno alcuna correlazione con il suo trattamento (ad es. un problema di schizofrenia se il paziente è in cura per un mal schiena).
 - Non fornisca mai informazioni che comprendono altri dati personali degni di protezione quali l'appartenenza a una religione, opinioni politiche/filosofiche o riguardanti la sfera privata (ad es. ripercussioni specifiche di una malattia sulla vita di coppia/famiglia) o dati degni di protezione di persone terze.
- e. Qualora sussista il dubbio in merito alla presenza di una dichiarazione di esonero sufficiente o alla legittimità di prendere posizione in merito a una domanda specifica, si consiglia di richiedere il consenso per poter fornire le informazioni in questione direttamente dal cliente. Quale ulteriore garanzia è anche possibile far firmare il questionario anche al/alla cliente oppure inviarglielo per l'inoltro all'assicuratore. Si sconsiglia invece di compilare il questionario insieme al/alla cliente che però ha in qualsiasi momento la possibilità di fornire la propria versione integrativa all'assicuratore o di non inoltrare il questionario compilato all'assicuratore.
- f. Il/La terapeuta non ha il diritto di omettere volutamente **informazioni rilevanti**. Nel caso in cui una determinata informazione non deve essere fornita per motivi legati alla protezione dei dati o su richiesta del cliente, occorre specificare per la domanda in questione di contattare direttamente il/la cliente.
- g. È importante fornire **informazioni trasparenti e complete** in merito al trattamento (nei limiti della protezione dei dati) poiché la mancanza di informazioni da parte dei terapisti penalizza i clienti o causa inutilmente oneri aggiuntivi (ad es. ai clienti viene chiesto di presentare anche un rapporto medico).
- h. La **funzione del medico di fiducia** non esiste nell'ambito delle assicurazioni complementari. Le informazioni richieste da una compagnia di assicurazioni complementari vanno trasmesse direttamente a quest'ultima o al cliente perché le inoltri alla sua assicurazione.
- i. Per **fatturare le sue prestazioni** utilizzi le posizioni tariffarie 1253 – rapporto formalizzato (per questionari) o 1254 – rapporto non formalizzato (per altre richieste). Alcuni assicuratori accettano anche la fatturazione diretta per le informazioni fornite.

Spiegazione dettagliata delle regole vigenti

Principi inerenti all'obbligo d'informazione e alla gestione dei questionari in conformità alla legge

1. Obbligo d'informazione dei clienti

1.1 Obbligo d'informazione legale

Ai sensi dell'art 39 cpv. 1 LCA (Legge sul contratto di assicurazione), la persona assicurata è tenuta a fornire all'assicuratore ogni informazione che possa servire ad accertare le circostanze nelle quali il sinistro è accaduto o a determinare le conseguenze di questo.

1.2 Obbligo d'informazione contrattuale

Nelle condizioni del contratto (Condizioni generali d'assicurazione CGA, condizioni complementari, CC) gli assicuratori hanno definito l'obbligo di collaborazione della persona assicurata negli accertamenti condotti ai fini della verifica delle prestazioni. Nello specifico, la persona assicurata può essere anche obbligata a presentare determinati atti, segnatamente dei certificati medici che può procurarsi senza spese rilevanti (cfr. 39 cpv. 2 cifra 1 LCA). Se la persona assicurata non onera i suoi obblighi d'informazione, l'assicuratore può rimandare o rifiutare l'erogazione delle prestazioni.

Nella prassi le informazioni richieste dagli assicuratori nell'ambito del contratto di assicurazione riguardano regolarmente anche informazioni da parte delle persone curanti (terapisti, medici ecc.)

2. Informazioni fornite da terapeuti

2.1 Base per la fornitura di informazioni

Ai sensi della LCA a cui sottostanno le assicurazioni complementari, i terapeuti non hanno alcun obbligo d'informazione nei confronti degli assicuratori malattia. In genere non sussiste neppure alcun rapporto contrattuale tra terapeuti e assicuratori malattia (a meno che non sia stato firmato un accordo specifico). Gli assicuratori ritengono tuttavia che la disponibilità dei loro terapeuti riconosciuti a fornire informazioni sia (in presenza della necessaria autorizzazione) un presupposto fondamentale di una collaborazione tra partner.

La richiesta di informazioni può inoltre anche avvenire su incarico diretto del/della cliente.

2.2 Limitazioni di diritto sulla protezione dei dati

Siccome i dati sulla salute rientrano nella categoria dei dati particolarmente degni di protezione, ai sensi della Legge sulla protezione dei dati (LPD) i terapeuti e le terapisti sottostanno al segreto professionale che impone loro di mantenere riservata qualsiasi informazione sia sul fatto che una determinata persona sta seguendo una terapia presso il loro studio, sia su eventuali diagnosi e referti specialistici o ancora sul tipo e sul contenuto del trattamento come pure su qualsiasi altra informazione di cui è venuto/a a conoscenza durante il trattamento. L'inosservanza intenzionale del segreto professionale è punibile, a querela di parte, con la multa.

Oltre alla LPD vanno osservate anche le leggi cantonali inerenti alla salute (ciò vale in particolare per i terapeuti e le terapisti che sono in possesso o necessitano di un'autorizzazione cantonale per l'esercizio della propria attività. In genere le disposizioni relative al segreto professionale non sono più stringenti rispetto a quelle della Legge sulla protezione dei dati, bensì definiscono eventualmente delle eccezioni in merito. Possono emergere differenze da cantone a cantone anche per quanto riguarda la gestione dei dossier dei clienti (ad es. obbligo di conservazione).

Art. 35 Legge sulla protezione dei dati

Violazione dell'obbligo di discrezione

1° Chiunque intenzionalmente rivela in modo illecito dati personali segreti e degni di particolare protezione o profili della personalità, dei quali è venuto a conoscenza nell'esercizio di una professione che richiede la conoscenza di tali dati, è punito, a querela di parte, con la multa.

2° ...

3° La rivelazione illecita di dati personali segreti e degni di particolare protezione o di profili della personalità è punibile anche dopo la cessazione dei rapporti di lavoro o di formazione.

Non è considerata illecita, e pertanto è ammessa, la fornitura di informazioni se i/le clienti dichiarano il loro *consenso* e sollevano il terapeuta o la terapeuta dal suo obbligo di discrezione. Spetta al/alla terapeuta provare di aver fornito le informazioni in questione su consenso del/della cliente.

Nella prassi il consenso viene dato nelle seguenti modalità:

- Incarico diretto a fornire l'informazione (ad es. consegna personale del questionario per la compilazione).
- Fornitura dell'assenso personale (orale o, meglio, scritto) alla fornitura dell'informazione risp. alla compilazione del questionario.
- Sottoscrizione di una procura speciale in merito alla richiesta specifica di informazioni (ad es. questionario concreto) dell'assicuratore malattia, che solleva il/la terapeuta dal proprio obbligo di discrezione.
- Emissione di una procura generale al momento della firma del contratto (CGA/CC dell'assicurazione complementare) che autorizza l'assicuratore malattia a richiedere eventuali informazioni direttamente al/alla terapeuta e solleva quest'ultimo/a dall'obbligo di discrezione.

Nota in merito alla dichiarazione generale di esonero

In linea di massima vale il principio della proporzionalità (art. 4 cpv. 2 della Legge federale sulla protezione dei dati, ossia che una procura si riferisca sempre a una circostanza concreta e sia limitata alle informazioni necessarie. La portata di un esonero dall'obbligo di discrezione formulato in maniera generica come spesso è il caso nelle CGA/CC degli assicuratori malattia risulta pertanto poco chiara. Al momento della firma del contratto per la persona assicurata è prevedibile che vengano poste informazioni in merito a prestazioni fatturate, per cui la dichiarazione di esonero può essere considerata valida per le informazioni inerenti al trattamento (disturbi trattati, piano di trattamento, decorso). Si consiglia tuttavia di richiedere comunque un'autorizzazione a parte al/alla cliente per la compilazione del questionario se non è disponibile alcuna dichiarazione di consenso in merito.

2.3 Quantità delle informazioni in presenza di un esonero dall'obbligo di discrezione

Nel caso in cui il/la cliente abbia incaricato personalmente il/la terapeuta a compilare il questionario o abbia fornito il consenso alla compilazione dello stesso, il/la terapeuta è autorizzato/a e anche tenuto/a a rispondere a tutte le domande del questionario. In presenza di una procura, il contenuto di quest'ultima determina la quantità di informazioni che possono essere fornite (spesso si riferisce direttamente alla compilazione del questionario).

In generale vale il principio secondo cui il/la terapeuta può trasmettere a terzi solo informazioni *che riguardano il trattamento o che sono di rilevanza* per quest'ultimo (ad es. non possono essere fornite informazioni su disturbi che non sono in alcun modo correlati con i disturbi trattati, come la schizofrenia in caso di mal di schiena).

A tale proposito vanno osservate le seguenti particolarità:

- I terapeuti e le terapeute non possono formulare diagnosi mediche, bensì solo diagnosi e referti specialistici. Eventuali informazioni della medicina tradizionale di cui si è venuti a conoscenza nell'ambito del trattamento (ad es. durante l'anamnesi) possono essere riportate senza essere contrassegnate in particolare.
- Vanno evitate delucidazioni sul contenuto di terapie (di medicina tradizionale o complementare) fornite da terzi. È invece consentito e auspicabile riportare eventuali altri trattamenti eseguiti, in

quanto la conoscenza in merito fa parte di un'anamnesi e un coordinamento fondati dal punto di vista specialistico e pertanto potrebbero essere anche di rilevanza per la valutazione del diritto alle prestazioni (ad es. in merito alla valutazione della appropriatezza del trattamento).

- È severamente vietato fornire informazioni su altre informazioni personali particolarmente degne di protezione, come l'appartenenza a una religione, opinioni politiche/filosofiche o riguardanti la sfera privata (ad es. descrizione approfondita delle conseguenze di una malattia sulla vita di coppia/famiglia). È altresì vietato fornire informazioni riguardanti persone terze.
- Nell'ambito della medicina complementare non è consuetudine dover provare la soddisfazione dei criteri di efficacia, appropriatezza ed economicità (EAE) nel senso scientifico del termine e conformemente alla LCA; pertanto non è possibile né richiedere né formulare affermazioni in merito.

Consiglio per la prassi

In caso di dubbi circa la possibilità di fornire una presa di posizione in merito a una determinata domanda o la presenza di una dichiarazione di esonero valida, si consiglia di richiedere l'autorizzazione necessaria direttamente al/alla cliente. Per ulteriore sicurezza è possibile far firmare il questionario anche al/alla cliente o inviargli il questionario (da inoltrare all'assicuratore).

Si sconsiglia tuttavia di compilare il questionario insieme al/alla cliente perché sono richieste informazioni specialistiche fondate sul decorso della terapia e il piano di trattamento e non interpretazioni soggettive del/della paziente. Il/La cliente ha la possibilità in qualsiasi momento di esporre la propria opinione all'assicuratore malattia o di non inoltrare all'assicuratore malattia il questionario compilato dal/dalla terapeuta.

Attenzione!

Il/La terapeuta non deve mai nascondere volutamente informazioni rilevanti. L'omissione di informazioni importanti equivale alla falsa dichiarazione, perché distorce il risultato. Se un'informazione non viene fornita per motivi di protezione dei dati o perché lo richiede il/la cliente, alla domanda in questione va indicato di rivolgersi direttamente al/alla cliente. Quest'ultimo/a può decidere liberamente se fornire o meno i dati in questione all'assicuratore, assumendosi tuttavia la responsabilità per un eventuale rifiuto o la riduzione delle prestazioni da parte dell'assicuratore.

In linea generale è importante che il/la terapeuta fornisca informazioni trasparenti ed esaustive in merito al trattamento eseguito (nei limiti della protezione dei dati), in quanto la mancanza di informazioni può avere conseguenze negative per il/la cliente (ad es. per quanto riguarda l'eventuale inappropriata del trattamento), che può determinare il rifiuto della prestazione. Eventualmente potrebbe essere chiesto alla persona assicurata di fornire ulteriori informazioni (come ad es. un rapporto medico) comportanti un notevole onere aggiuntivo.

3. Trasferimento delle informazioni / ruolo del medico di fiducia

La funzione del medico di fiducia esiste solo nell'ambito dell'assicurazione di base obbligatoria (Legge sull'assicurazione malattie LAMal), ma non in quello delle assicurazioni complementari né nell'ambito della Legge sul contratto d'assicurazione (LCA) determinante in questo caso. Ciò significa che le informazioni richieste dall'assicurazione complementare vanno inviate (in presenza di una relativa autorizzazione) direttamente a quest'ultima o al/alla cliente per l'inoltro alla sua assicurazione complementare.

4. Fatturazione dell'onere

L'incarico di trattamento comprende le misure per favorire un miglioramento o la guarigione della persona assicurata, ma non la stesura di rapporti o la fornitura di informazioni ad altri assicuratori. Il/La terapeuta devono pertanto chiedere ai/alle clienti di conferire un nuovo incarico e comunicare loro i costi che presumibilmente andranno sostenuti, sotto forma di un forfait appropriato o mediante la fatturazione dell'onere effettivo (cfr. cifre tariffarie 1253 e 1254 nella tariffa 590). Tali accordi possono ovviamente anche essere stabiliti a voce. Alcuni assicuratori accettano che il/la terapeuta invii le fatture per la fornitura delle informazioni direttamente a loro.

5. Caso speciale: revoca della procura da parte del cliente

In linea di principio il/la cliente ha la possibilità di revocare la propria procura in qualsiasi momento. In tal caso lei non ha il diritto di fornire alcuna informazione all'assicuratore, neppure in presenza di una procura scritta valida. Richieda una revoca scritta datata e firmata personalmente dal/dalla cliente, la cui copia il/la cliente invia all'assicuratore insieme alla descrizione dell'accaduto. L'originale rimane ai suoi atti.

Informazioni

Le associazioni professionali informano e sostengono i propri membri nella gestione di questioni inerenti alla Legge sulla protezione dei dati.

All'occorrenza il/la terapeuta può anche rivolgersi all'incaricato della protezione dei dati cantonale. Ciò vale anche per i cantoni in cui non sono previste autorizzazioni cantonali all'esercizio della professione. Tutte le richieste dei clienti contenenti dati personali vanno trattate con la massima riservatezza.

Basi legali

- Mandato tra il/la paziente e il/la terapeuta (art. 394 segg. CO / RS 220)
- Legge federale sul contratto d'assicurazione (Legge sul contratto d'assicurazione, LCA / RS 221.229.1)
- Legge federale sulla protezione dei dati (artt.7a, 8 e 35 LPD / RS 235.1)
- Ordinanza sulla protezione dei dati (OLPD / RS 235.11)
- Ad integrazione delle leggi federali i cantoni possono varare proprie leggi cantonali in merito alla salute. Nel caso in cui stabiliscano delle regole per terapeuti/e che praticano a livello cantonale, impongono loro anche l'obbligo di discrezione.

Team di assicuratori per la medicina complementare / CAMsuisse, settembre 2021