

# Informazione per le pazienti e i pazienti



Le informazioni principali  
sulla collaborazione  
con il suo studio medico



1

Soldi e tariffe

2

Assicurazione  
malattie  
e infortuni

3

Fattura e  
sollecito

4

Amministrazione

5

Protezione  
dei dati e  
trasparenza



Ulteriori informazioni su  
[www.cassa-dei-medici.ch](http://www.cassa-dei-medici.ch)



## Pazienti

I medici con un proprio studio gestiscono un'azienda con cui forniscono, come anche altre piccole aziende, una prestazione ai loro clienti che viene poi addebitata in fattura.

Come paziente lei si aspetta che il suo studio medico le fornisca le prestazioni mediche utili a ristabilire o a mantenere il suo stato di salute o ad attenuare i suoi disturbi.

Lo stesso studio medico deve poter contare sulla sua collaborazione: i compiti amministrativi a cui uno studio medico deve far fronte aumentano di continuo. A causa della crescente pressione sui costi, i medici sono chiamati, soprattutto nell'ambito amministrativo, a lavorare e a organizzarsi in maniera razionale ed efficiente. Il presente opuscolo fornisce le risposte a domande frequenti e le mostra dove può dare come paziente il suo contributo per far sì che anche in futuro il lavoro amministrativo nello studio medico non sia l'aspetto predominante. L'obiettivo principale deve infatti rimanere la cura e l'assistenza scrupolosa dei pazienti.

Ci auguriamo un'ottima collaborazione.

Il team del suo studio medico

**Esclusione della responsabilità:** la Cassa dei Medici società cooperativa non è responsabile per l'esattezza delle informazioni contenute in questo opuscolo. Sono possibili regolamentazioni e accordi differenti.

1

Soldi e tariffe

2

Assicurazione  
malattie  
e infortuni

3

Fattura e  
sollecito

4

Amministrazione

5

Protezione  
dei dati e  
trasparenza

## Soldi e tariffe

### Le prestazioni hanno tutte lo stesso prezzo nei vari studi medici o esistono differenze?

In Svizzera, nel settore ambulatoriale tutti gli studi medici e gli ospedali applicano la stessa tariffa: il TARDOC e i forfait ambulatoriali. I costi che un trattamento comporta possono tuttavia variare. Questi dipendono da un lato dalla diagnosi che è stata fatta e dall'altro dal rispettivo trattamento che viene sempre scelto in funzione della paziente o del paziente. A seconda della specializzazione del medico e dello stato di salute della paziente o del paziente l'ammontare dei costi risulta quindi differente.

### Cos'è il TARDOC e cosa sono i forfait ambulatoriali?

Il TARDOC è il sistema tariffale nazionale per le prestazioni mediche nel settore ambulatoriale. Regola la fatturazione delle singole prestazioni fornite dai medici e dagli ospedali in regime ambulatoriale. In aggiunta vengono introdotti forfait ambulatoriali, che prevedono per determinati trattamenti o pacchetti di trattamenti la remunerazione con un importo fisso.

### Devo pagare comunque un appuntamento di cui mi sono dimenticata/o?

Se un/a paziente non si presenta all'appuntamento fissato in precedenza, di principio lo studio medico è autorizzato a fatturare l'appuntamento che non è stato rispettato. Se l'annullamento avviene prima dell'appuntamento concordato, la maggior parte degli studi medici si dimostra comprensivo. Questi costi non vengono assunti dall'assicurazione malattie.

### Posso aspettare di pagare la fattura del medico finché l'assicurazione malattie non mi ha versato i soldi?

Per principio anche le fatture dei medici devono essere pagate entro la scadenza di pagamento indicata sulla fattura. Se l'assicurazione malattie è però regolarmente in ritardo non versando per periodi prolungati le spese di rimborso, è consigliabile parlarne con l'agenzia della Cassa dei Medici (l'indirizzo e il numero telefonico sono riportati sulla fattura) o direttamente con lo studio medico, senza aspettare che venga recapitato il primo sollecito.

### Cosa succede se non pago la fattura del medico?

Lei rischia di ricevere dei solleciti o di subire altri provvedimenti di riscossione. Vedi anche il paragrafo «Fattura e sollecito».

### Posso pagare la fattura del mio medico a rate?

Per principio non è previsto il pagamento a rate. Gli accordi in questo senso sono una concessione da parte dei medici. Il pagamento rateale è quindi possibile solo dopo aver sentito lo studio medico e ottenuto la sua approvazione.

### Può uno studio medico rifiutarsi di curare pazienti che non pagano le loro fatture?

Per principio sì. Solo in casi d'emergenza i medici sono tenuti a curare i pazienti. In linea di massima i medici hanno il diritto di incassare subito l'importo della fattura per il trattamento o di chiedere un anticipo.

### Lo studio medico guadagna qualcosa sui miei medicinali?

Questo varia da Cantone a Cantone. Nei Cantoni che consentono la dispensazione diretta dei medicinali, lo studio viene rimborsato per questa prestazione alla stregua di una farmacia. Con questi introiti lo studio medico deve però anche pagare le spese di magazzino e di gestione della propria farmacia. Lo studio medico si assume inoltre il rischio connesso alla scadenza dei prodotti. Nei Cantoni nei quali i medicinali possono essere dispensati negli studi medici, il valore del punto tariffario fatturabile in base al TARDOC è più basso in misura corrispondente rispetto agli altri Cantoni.

### Cosa succede se per errore pago una fattura due volte?

L'elaborazione di pagamenti ricevuti due volte comporta presso la Cassa dei Medici del lavoro supplementare. Per questa ragione al momento del rimborso dell'importo versato due volte viene addebitata una tassa per l'elaborazione (le tasse attuali sono riportate su [www.cassa-dei-medici.ch](http://www.cassa-dei-medici.ch) nella sezione «Informazione ai pazienti» alla voce FAQ).



2

## Assicurazione malattie e infortuni

### Cosa significa terzo garante e terzo pagante?

**Terzo garante:** lo studio medico invia la fattura direttamente ai pazienti che hanno così la possibilità di controllarla e decidere per conto proprio se inoltrarla o meno all'assicurazione malattie per il rimborso.

**Terzo pagante:** lo studio medico e l'assicurazione malattie fatturano direttamente tra loro, senza che i pazienti possano bloccare il pagamento diretto delle fatture effettuato dall'assicurazione malattie allo studio medico. La/ il paziente ha però diritto a ricevere dallo studio medico una copia della fattura. Oggigiorno questo è possibile anche per via elettronica: indicando il suo indirizzo email alla sua prossima visita allo studio medico otterrà, tramite un link protetto, accesso alla copia della sua fattura.

### Cosa succede se non pago i premi dell'assicurazione malattie?

Lei corre il rischio che l'assicurazione malattie avvii nei suoi confronti una procedura di esecuzione e disponga un blocco delle prestazioni. In questo caso, non disponendo più di una copertura assicurativa, lei rischia di dover pagare per conto proprio le prestazioni degli studi medici e ospedali. In alcuni Cantoni le autorità compilano delle «liste nere» in cui vengono elencate le persone che non dispongono più di copertura assicurativa. Gli studi medici e gli ospedali hanno la possibilità di consultare queste liste.

### Devo informare il mio studio medico se la mia assicurazione malattie sospende la copertura assicurativa perché sono in arretrato con il pagamento dei premi?

Per correttezza sì. L'assistenza medica d'emergenza è comunque garantita.

### Le prestazioni del mio medico vengono pagate tutte dall'assicurazione malattie?

No, esiste un catalogo svizzero delle prestazioni che specifica quali prestazioni sono coperte dall'assicurazione di base. Ogni anno questo catalogo delle prestazioni viene adeguato alle condizioni attuali. Lo studio medico può fornire delle prestazioni aggiuntive (e chiaramente definite) al di fuori di questo catalogo. Queste prestazioni sono rare e rientrano generalmente nell'ambito di un'assicurazione complementare facoltativa.

In tal senso il medico deve anticipatamente informare il paziente. Alcune prestazioni come ad esempio i certificati d'incapacità al lavoro, le visite di controllo d'idoneità alla guida, ecc. non sono coperte neppure dalle assicurazioni complementari e devono quindi essere pagate direttamente.

### Cos'è un modello del medico di famiglia?

In un modello del medico di famiglia lavorano medici liberi professionisti che hanno stipulato un contratto con l'assicurazione malattie.

Questo modello economico dell'assicurazione malattie obbligatoria prevede che il paziente si rivolga in primo luogo allo studio del medico di famiglia che ha scelto, fatta eccezione per i casi d'emergenza. A dipendenza del modello del medico di famiglia possono essere consultati direttamente anche medici specialisti.

Le/ i pazienti che hanno scelto un modello del medico di famiglia usufruiscono di riduzioni dei premi, poiché si impegnano a riconoscere il medico di famiglia come primo punto di contatto. In questo modo possono essere evitati costi inutili. La libertà di scelta del medico è però limitata. Se necessario, il medico di famiglia provvede a indirizzare la/ il paziente da uno specialista. Le singole assicurazioni malattie potranno fornire maggiori informazioni a riguardo.

### Fa differenza per lo studio medico che io sia assicurata/o per il reparto comune, semi privato o privato?

No, tutte le fatture per le prestazioni ambulatoriali negli studi medici e negli ospedali vengono fatturate senza distinzione tramite TARDOC e i forfait ambulatoriali. Prima dell'ospedalizzazione, lei deve tuttavia informare il suo medico se ha stipulato assicurazioni complementari per il settore stazionario.



1

Soldi e tariffe

2

Assicurazione malattie e infortuni

3

Fattura e sollecito

4

Amministrazione

5

Protezione dei dati e trasparenza

## Fattura e sollecito

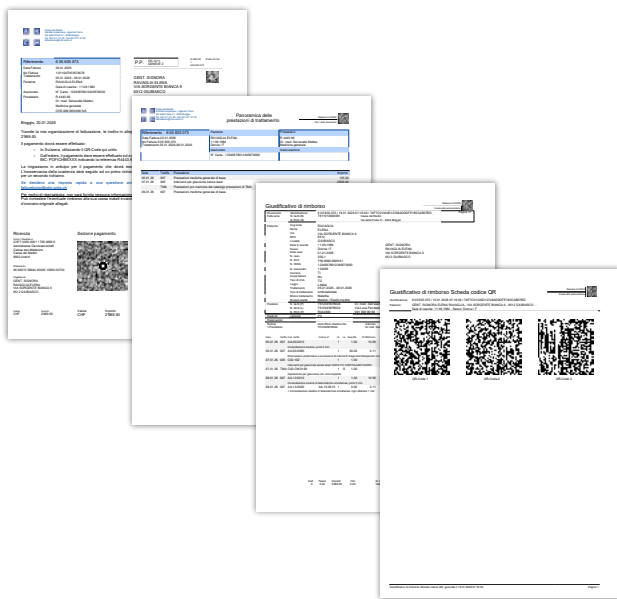
### Perché ricevo la fattura del mio medico dalla Cassa dei Medici e non dallo studio?

Il suo studio medico ha delegato una parte dei lavori amministrativi a un'azienda professionale esterna: la Cassa dei Medici. In questo modo la gestione amministrativa nello studio viene alleggerita favorendo sia il tempo da dedicare alle / ai pazienti che ai vari lavori di carattere medico.

### Quali documenti mi vengono consegnati:

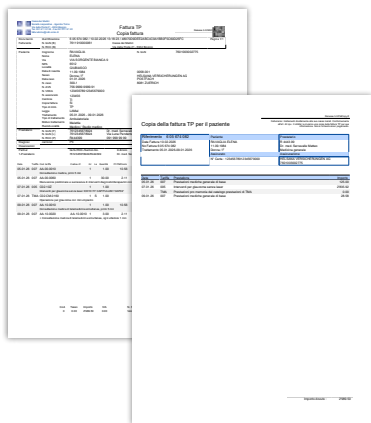
Terzo garante (pago per conto proprio)

- Fattura con elenco dettagliato delle prestazioni
- Riepilogo semplificato delle prestazioni
- Giustificativo di rimborso per la cassa malati
- Foglio con codice QR per la cassa malati



Terzo pagante

- Copia della fattura per informazione e controllo
- Riepilogo semplificato delle prestazioni



### Come posso controllare la fattura del mio medico?

Anche se le singole posizioni tariffali possono sembrare complesse, lei può controllare facilmente questi punti, indipendentemente dal tipo di fatturazione:

1. Il suo nome e indirizzo sono corretti?
2. Lo studio medico è riportato correttamente?
3. La data del trattamento è corretta?
4. Le prestazioni elencate sono comprensibili (ad es. consultazione, esame)?
5. L'importo della fattura è plausibile?

Sul seguente sito web della Cassa dei Medici troverà fatture modello con spiegazioni che l'aiuteranno a comprendere meglio le posizioni principali.

#### Qui può trovare una pratica guida alla lettura:

[www.cassa-dei-medici.ch/info-pazienti/fattura-tardoc/](http://www.cassa-dei-medici.ch/info-pazienti/fattura-tardoc/)

### Perché ricevo un foglio aggiuntivo con codici QR?

Ogni fattura TARDOC comprende un giustificativo di rimborso con codici QR. Questi codici QR contengono i dati di fatturazione in formato elettronico e sono destinati alla cassa malati.

Importante: se lei paga la fattura personalmente e la invia poi per ottenere il rimborso (terzo garante), deve assolutamente allegare il foglio con i codici QR. Se manca, il rimborso potrebbe subire ritardi.

### Cosa devo fare con la fattura del mio medico?

Dipende dal tipo di fatturazione:

Ho ricevuto la fattura e devo pagarla personalmente (terzo garante):

- Pagare la fattura
- Inviare il giustificativo di rimborso insieme al foglio con i codici QR alla cassa malati (tramite app o posta)

La fattura è stata inviata direttamente alla mia cassa malati (terzo pagante):

- Riceve una copia della fattura per informazione e controllo
- Non è necessario l'invio alla cassa malati

1

Soldi e tariffe

### Posso ricevere la copia della fattura in formato elettronico? (terzo pagante)

Il suo studio medico trasmette la fattura direttamente all'assicurazione. La legge prevede che lei, in qualità di paziente, riceva una copia della fattura. Lei ha la possibilità di richiedere questa copia della fattura in formato elettronico. Questo è più veloce e consente di risparmiare carta e spese postali. L'unica cosa che occorre è il suo consenso e il suo indirizzo e-mail aggiornato. Ne parli con il suo studio medico. Questo servizio gratuito è approvato dalle autorità e naturalmente conforme alle norme sulla protezione dei dati.

### Cosa devo fare se sospetto che ci sia un errore nella fattura?

Se ha ricevuto la fattura dalla Cassa dei Medici, si rivolga innanzitutto all'agenzia competente. L'indirizzo e il numero di telefono sono riportati sulla fattura. In questo modo è possibile chiarire molte domande in modo rapido e semplice, spesso senza dover coinvolgere lo studio medico. Nel caso fosse necessario, la Cassa dei Medici contatta lo studio medico per ottenere una spiegazione o richiedere una rettifica.

Se ha ricevuto la fattura dallo studio medico, rivolga la sua richiesta direttamente allo studio.

### Può il mio medico esigere che io paghi per «conto proprio» delle prestazioni particolari?

Sì, le prestazioni che sono al di fuori del catalogo delle prestazioni dell'assicurazione di base, e non rientrano quindi nelle cosiddette prestazioni obbligatorie, devono essere pagate dal/la paziente per conto proprio, su richiesta del medico anche in contanti. Ad esempio i certificati d'incapacità a lavoro dovranno eventualmente essere pagati direttamente dal paziente. Lo studio medico deve anticipatamente informarla prima di effettuare la prestazione.

### Quanti solleciti deve inviarmi lo studio medico prima di poter avviare la procedura esecutiva?

Se lei ha difficoltà a pagare, informi immediatamente l'agenzia della Cassa dei Medici (l'indirizzo e il numero telefonico sono riportati sulla fattura) o direttamente il suo studio medico. Non aspetti di trovare il primo sollecito nella cassetta delle lettere. Le fatture scadute compromettono anche il rapporto di fiducia tra paziente e medico o terapeuta. Un'avvio d'esecuzione può per principio esser intrapreso anche senza un precedente sollecito.

### Sono previste tasse di elaborazione in caso di ritardi nei pagamenti?

Sono gli studi medici a decidere quanti solleciti debbano essere inviati alle / ai pazienti in ritardo con i pagamenti e a stabilire le scadenze di sollecito. Per le spese sostenute la Cassa dei Medici addebita una tassa di elaborazione il cui ammontare varia a seconda del livello e del modello di sollecito (le tasse aggiornate sono riportate su [www.cassa-dei-medici.ch](http://www.cassa-dei-medici.ch) nella sezione «Informazione ai pazienti» alla voce FAQ).

Se nonostante i solleciti il pagamento non viene effettuato, lo studio medico decide se trasmettere la fattura scaduta per l'ulteriore elaborazione (esecuzione) a un ufficio d'incasso. Questa procedura comporta notevoli spese aggiuntive. All'ufficio d'incasso incaricato vengono resi noti esclusivamente i dati relativi all'indirizzo, la data della fattura e del trattamento e l'importo del credito. Non viene trasmessa la fattura vera e propria. Se lo studio medico collabora con Inkasso Med AG, le condizioni aggiornate sono disponibili su <https://inkassomed.ch/de/inkasso-med-ag/patienten/ihre-optionen/>.



2

Assicurazione malattie e infortuni

3

Fattura e sollecito

4

Amministrazione

5

Protezione dei dati e trasparenza

## Amministrazione

### Cosa viene considerato come infortunio e cosa come malattia?

Le parole «infortunio» e «malattia» sono chiaramente definite in Svizzera. Ciononostante sorgono spesso problemi di delimitazione che devono essere risolti tra assicurazione, studio medico e paziente. Ciò che non viene considerato infortunio compete generalmente all'assicurazione malattie o a un'altra assicurazione (p.es. assicurazione di responsabilità civile). Chi non svolge un'attività lucrativa stipula un'assicurazione infortuni privata (ad esempio presso l'assicurazione malattie). Chi lavora è invece assicurato contro gli infortuni tramite il proprio datore di lavoro.

Sono considerate come **infortunio** le conseguenze improvvise, involontarie e lesive di un fattore esterno imprevisto sul corpo umano che compromettono la salute fisica o mentale. Le malattie professionali elencate nell'Ordinanza sull'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni (OAINF) e le lesioni corporali parificabili ai postumi d'infortunio sono equiparati agli infortuni.

È considerata come **malattia** qualsiasi compromissione della salute fisica e mentale che non sia conseguenza di un infortunio e che richieda un esame o una visita medica o che comporti un'incapacità lavorativa.

### Quando e come devo informare il mio studio medico in relazione a un cambio dell'assicurazione malattie?



Informi lo studio medico non appena avviene il cambio con conferma da parte della nuova assicurazione malattie. Alla sua prossima visita presso lo studio porti con sé la sua nuova tessera d'assicurato.

### A che cosa serve la tessera d'assicurato?

Sulla tessera d'assicurato (in formato carta di credito) sono memorizzati i suoi dati personali. La tessera è allo stesso tempo un documento simile a una polizza assicurativa. Il numero d'assicurato è necessario per la fatturazione e l'assunzione dei costi da parte dell'assicurazione malattie. Inoltre aiuta anche a semplificare e a velocizzare i lavori amministrativi. Un lettore di carte sostituisce la laboriosa digitazione del numero d'assicurato e dell'indirizzo. Alla prima visita allo studio medico e / o dopo un cambio dell'assicurazione malattie, porti perciò assolutamente con sé la tessera d'assicurato e la presenti al personale dello studio medico.

### Quando devo informare il mio studio medico su un cambio di residenza?

Non appena è noto l'indirizzo deve comunicarlo allo studio medico, anche nel suo interesse.

### Cosa devo fare se mi occorre un certificato medico per il mio datore di lavoro?

Descriva al suo medico la sua situazione professionale durante la consultazione. Riceverà poi un breve certificato scritto. L'attestato d'incapacità lavorativa destinata al datore di lavoro non può tra l'altro riportare alcuna diagnosi. I costi per il certificato medico non vengono sostenuti dall'assicurazione malattie o infortuni.

## Protezione dei dati e trasparenza

### Lo studio medico è tenuto a informarmi sul fatto che la fattura proviene dalla Cassa dei Medici e che trasmette quindi i miei dati?

Di principio le / i pazienti devono essere sempre informati in anticipo quando lo studio trasmette dei dati medici. Gli studi che collaborano con la Cassa dei Medici informano solitamente le / i loro pazienti al momento della prima iscrizione (modulo d'iscrizione dei pazienti).

### Posso consultare la mia cartella clinica presso il mio studio medico?

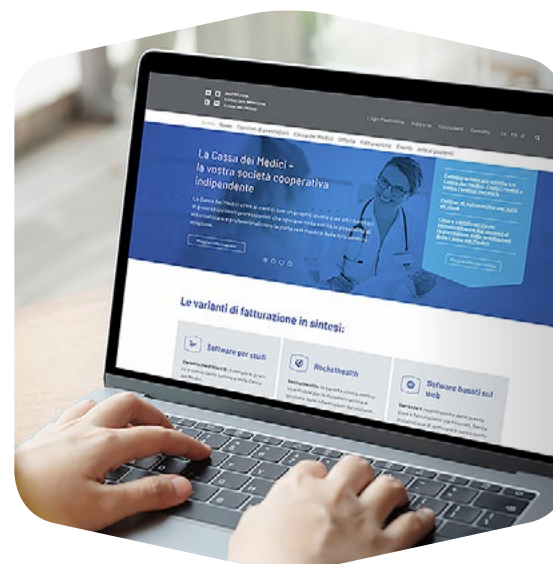
Sì. Se lo desidera può inoltre discutere con il suo medico le documentazioni e le registrazioni contenute nella sua cartella.

### Il trattamento dei dati da parte della Cassa dei Medici avviene nel rispetto delle norme vigenti

La Cassa dei Medici elabora tutti i dati attenendosi alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati. Una trasmissione a terzi nel rispetto delle norme di protezione dei dati avviene SOLO su incarico delle / dei clienti, vale a dire dei rispettivi fornitori di prestazioni. Qualsiasi altro tipo di trasmissione dei dati delle / dei clienti o pazienti è assolutamente impossibile sulla base delle disposizioni contrattuali e regolamentari in vigore, come ad esempio le condizioni generali, il regolamento per il trattamento dei dati, ecc. Sempre su ordine del fornitore di prestazioni, all'ufficio d'incasso incaricato vengono ad esempio resi noti esclusivamente i dati relativi all'indirizzo, la data della fattura, del trattamento e l'importo del credito. Non viene trasmessa la fattura vera e propria.

### L'incaricato della protezione dei dati aveva dato già buoni voti alla Cassa dei Medici

Nell'ambito di un accertamento dei fatti, l'incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) aveva verificato il rispetto della protezione dei dati da parte della Cassa dei Medici. L'accertamento si è concluso senza la raccomandazione o la richiesta di ulteriori provvedimenti e / o adeguamenti relativi al rispetto della protezione dei dati. Sempre su invito dell'IFPDT è stato ulteriormente sviluppato sul sito della Cassa dei Medici la sezione «Informazione ai pazienti» dove troverà ora le condizioni generali, i regolamenti nonché i contratti e le disposizioni determinanti per il trattamento dei dati delle / dei pazienti.



Soldi e tariffe

Assicurazione malattie e infortuni

Fattura e sollecito

Amministrazione

Protezione dei dati e trasparenza

## Cassa dei Medici

Nel 1964 alcuni medici svizzeri lungimiranti fondarono la Cassa dei Medici come società cooperativa indipendente, con l'obiettivo di offrire ai medici titolari di un proprio studio la possibilità di dare in outsourcing vari compiti della gestione amministrativa rendendola quindi più professionale. L'obiettivo che la Cassa dei Medici si è prefisso allora è più attuale che mai: compiti amministrativi sempre più complessi gravano infatti sugli studi, distraendo i medici dall'attività medica vera e propria.

Come società cooperativa la Cassa dei Medici è indipendente dagli interessi di altre aziende e organizzazioni. Oltre 23'000 fornitori di prestazioni (medici / terapeuti) in Svizzera hanno fiducia nella Cassa dei Medici.

I costi per l'esternalizzazione dei lavori amministrativi vengono pagati dagli studi medici. Dato che la Cassa dei Medici mette a disposizione gratuitamente programmi software nonché altre prestazioni a condizioni vantaggiose, a conti fatti gli studi medici usufruiscono di un risparmio sia in termini di tempo che di denaro.

La Cassa dei Medici elabora e spedisce ogni anno oltre 13 milioni di fatture del settore sanitario. Questo volume di incarichi consente alla Cassa dei Medici di offrire le sue prestazioni a prezzi particolarmente vantaggiosi.

La Cassa dei Medici è trasparente. Gli statuti e i regolamenti nonché ulteriori informazioni sono consultabili su [www.cassa-dei-medici.ch](http://www.cassa-dei-medici.ch) nella sezione «Informazione ai pazienti» alla voce «Trattamento dei dati».

**Altre domande?  
Il team del suo studio  
medico sarà ben lieto  
di rispondere.**