

NVS Insights | Gestione e aggiornamento assicurazioni malattia

Aggiornamento agosto 2025

Questo testo è stato tradotto con un software di traduzione. Se il testo non è comprensibile, vi preghiamo di contattarci. Vi ringraziamo per la vostra comprensione.

Domande e risposte

Domande generali

Domanda: Quali tariffe massime vengono accettate dalle assicurazioni malattia?

Risposta: Questo varia da un'assicurazione all'altra e non è possibile dare una risposta univoca.

Domanda: Come gestiscono le tariffe le cinque maggiori assicurazioni?

Risposta: In linea di principio, le assicurazioni lavorano con due modelli.

Modello 1: viene rimborsato un massimale, la differenza è a carico della persona assicurata (ad es. CSS).

Modello 2: le condizioni d'assicurazione prevedono un rimborso percentuale. Queste assicurazioni sono molto interessate a un onorario basso (ad es. Helsana).

Domanda: Per quanto riguarda il numero di sedute di terapia: ora viene definito dagli assicuratori? Oppure posso continuare ad aspettare che gli assicuratori si mettano in contatto?

Risposta: Sappiamo che il Groupe Mutuel ha operato una netta limitazione (5 sedute). Altre assicurazioni richiedono un rapporto dopo 9 sedute di terapia. Anche in questo caso si raccomanda di informare i pazienti e clienti e far presente che è responsabilità della persona assicurata chiedere preventivamente presso l'assicurazione malattia in merito a eventuali rimborsi.

Complemento Groupe Mutuel

Il Groupe Mutuel copre fino a otto sedute di medicina alternativa all'anno per la stessa terapia, senza prescrizione medica.

Per più di **5 massaggi o 8 sedute di medicina alternativa** all'anno per la stessa terapia, il Groupe Mutuel si riserva il diritto di limitare il rimborso o di richiedere un certificato, ad esempio un rapporto terapeutico o medico. Non è richiesto alcun certificato formale. Il rapporto standardizzato non può essere utilizzato, poiché si tratta di una situazione non standardizzata. Il rapporto deve contenere gli elementi rilevanti per la valutazione, come:

- le patologie trattate
- l'evoluzione constatata dopo i trattamenti effettuati
- il numero di sedute effettuate e previste per migliorare lo stato di salute
- l'approccio terapeutico perseguito

Domanda: Presso alcune assicurazioni è molto difficile ottenere una garanzia d'assunzione dei costi (metodi) scritta, individuale e soprattutto significativa, ad es. nel Groupe Mutuel. Quali sono le possibilità per ottenere garanzie di assunzione dei costi affidabili?

Risposta: Sappiamo che questo è molto difficile, soprattutto per il Groupe Mutuel, e che gli assicurati devono dare prova di grande perseveranza. Importante: insistere sulla forma scritta e non accettare affermazioni al telefono.

Complemento Groupe Mutuel

Le persone assicurate presso Groupe Mutuel possono consultare le liste di terapie associate al contratto di assicurazione. In caso di dubbi, gli assicurati possono contattare il servizio clienti.

Esiste un modulo specifico per verificare se un terapeuta è riconosciuto da Groupe Mutuel. L'assicurazione sta lavorando a uno strumento di ricerca online di terapisti, che dovrebbe facilitare questo processo.

I terapisti possono contattare prestations@groupemutuel.ch per qualsiasi domanda. Lì troveranno professionisti della medicina complementare. Groupe Mutuel assicura che le richieste saranno trattate con la dovuta attenzione.

Domanda: Vi sono esperienze con le casse in merito alla remunerazione dei colloqui su Teams/Zoom?

Risposta: Occorre chiarire caso per caso se e a quali condizioni le casse malati rimborsano i consulti online.

Domanda: Come fatturo i consulti telefonici e a quale posizione tariffale?

Risposta: Abbiamo chiesto ad alcune assicurazioni malattia se accettano consulti telefonici (es. anamnesi), se coprono i costi di questi consulti, e come vengono correttamente fatturate queste consulenze nella tariffa 590.

La maggior parte delle assicurazioni malattia rifiuta la copertura dei costi in caso di consulto telefonico. Pertanto, è compito dei pazienti e delle pazienti informarsi presso la propria assicurazione malattia in merito all'assunzione di questi costi.

L'omeopatia (posizione tariffale 1057) costituisce un'eccezione e può comprendere consulti telefonici.

SWICA ci ha fornito le seguenti informazioni, valide per tutte le assicurazioni fino a nuovo avviso e fatti salvi accordi individuali tra l'assicurazione e la persona assicurata:

Stando alla loro descrizione, alcune posizioni tariffali prevedono chiarimenti telefonici sul decorso (es. 1085 fitoterapia o 1208 terapia farmacologica, ecc.). In tal caso, si fa esplicitamente menzione di un chiarimento telefonico sul decorso. Ad esempio, per un breve scambio sulla tollerabilità di un preparato consigliato, per il quale una visita allo studio medico appare eccessiva (convocare in studio il/la cliente per soli 5-10 minuti) e non è necessaria alcuna visita. Questa e altre situazioni simili possono essere fatturate usando le posizioni tariffali previste a tale scopo. Non vi rientra l'esecuzione di un consulto telefonico.

I consulti telefonici veri e propri (eccetto l'omeopatia) devono essere fatturati, come altre prestazioni non comprese nella tariffa, con la posizione tariffale 999 e il relativo testo libero.

Domanda: Quali assicurazioni non coprono i costi per il tempo di reazione/trattamento parallelo (cifra 1146)?

Risposta: Non siamo a conoscenza del fatto che le assicurazioni non accettino il tempo di reazione. Tuttavia, è previsto un onorario ridotto. Per ulteriori informazioni, [consultare il nostro foglio informativo](#).

Complemento Groupe Mutuel

Il Groupe Mutuel si assume i costi delle prestazioni della voce 1146 e chiede che la voce sia contabilizzata attivamente se corrisponde alla realtà. Il Groupe Mutuel chiede che questa voce sia

contabilizzata al massimo per il 50% della voce di trattamento; si continueranno a effettuare controlli in materia per garantire che la voce 1146 sia applicata correttamente in caso di trattamenti paralleli.

Domanda: Lavoro come massaggiatrice med. Siamo sempre più alle prese con il problema che assicuratori, ad esempio CSS o Sanitas, offrono nuove assicurazioni che pagano solo 200 franchi all'anno per i massaggi. Per il linfodrenaggio manuale è una situazione molto pesante.

Risposta: La scelta del prodotto assicurativo da stipulare spetta al(la) paziente. In questo caso è determinante se l'assicurazione integrativa include il linfodrenaggio nel termine collettivo «massaggi» o se lo considera separatamente. In generale, si può dire che i massaggi sono aumentati molto in tutte le assicurazioni. Dalle informazioni ricavate dai questionari inviati dalle assicurazioni alle persone assicurate è emerso che in moltissimi casi sono stati dichiarati massaggi, anche se in realtà sono stati eseguiti altri trattamenti.

Domanda: Quali sono le assicurazioni più raccomandate nell'ambito della medicina complementare e alternativa?

Risposta: La scelta della cassa malati giusta dipende dalle esigenze individuali del(la) paziente e dall'offerta delle assicurazioni.

Domande su CSS

Domanda: La CSS ha fissato il periodo transitorio per il riconoscimento dei terapisti non certificati/diplomati al 31 dicembre 2039. Cosa succederà dopo?

Risposta: Dopo saranno accettati solo fornitori di prestazioni con certificato settoriale (TC) o certificato Oml MA e/o diploma federale.

Domande sul Groupe Mutuel

Domanda: Groupe Mutuel non riconosce la terapia dell'ordine.

Risposta: Il motivo per cui il Groupe Mutuel non riconosca la terapia dell'ordine non è noto. Purtroppo la compagnia assicurativa non mostra alcuna disponibilità ad affrontare l'argomento e rifiuta il colloquio con noi e con tutte le altre associazioni e gli organismi di registrazione.

Aggiornamento giugno 2025: è stato organizzato uno scambio di opinioni su questo tema. Groupe Mutuel informa che ogni prodotto assicurativo contiene prestazioni diverse. Pertanto, non tutti i prodotti sotto il tetto di Groupe Mutuel coprono le stesse prestazioni. È importante consigliare ai pazienti di consultare l'elenco delle terapie contenute nella loro polizza assicurativa e di rivolgersi al servizio clienti in caso di dubbi.

La terapia dell'ordine non è elencata tra le terapie riconosciute. Al momento non è prevista l'inclusione della terapia dell'ordine.

Domanda: Nel caso del Groupe Mutuel si deve indicare la tariffa 999 anziché 1205 per le terapie devianti e ablative?

Risposta Groupe Mutuel

La posizione tariffaria 1205 comprende un gran numero di terapie. Tuttavia, la maggior parte delle assicurazioni complementari di Groupe Mutuel non copre tutte le prestazioni di questa categoria. In caso di rifiuto del rimborso, la persona assicurata può fornire alla propria assicurazione informazioni supplementari sulla terapia effettuata. Il rimborso delle prestazioni sarà quindi verificato in base alle condizioni contrattuali.

La posizione 999 invece non è prevista per questo tipo di prestazioni. Non deve essere utilizzata in questo contesto e deve essere considerata un'eccezione.

I terapeuti devono indicare la pratica di «Coppettazione» direttamente sotto la posizione tariffaria 1205, nel campo «Commento».

Domanda: Qual è la soluzione per noi nell'approccio con Groupe Mutuel?

Risposta: Nelle ultime settimane si sono svolti diversi colloqui con Groupe Mutuel. Tra le altre cose, le dichiarazioni fatte nell'ambito di NVS Insights nel febbraio 2025, che si basavano sulle conoscenze di allora, sono state integrate e/o corrette da Groupe Mutuel. Grazie alla chiarificazione e alla ripresa del dialogo, guardiamo con fiducia a una futura collaborazione basata sulla partnership e sulla cooperazione.

Complemento Groupe Mutuel

Come per altre assicurazioni, anche Groupe Mutuel ha criteri e limiti massimi per la copertura dei costi delle terapie alternative.

I clienti assicurati presso Groupe Mutuel possono consultare le [FAQ sulla medicina alternativa](#) o le loro condizioni contrattuali. Le FAQ sono state recentemente aggiornate e forniscono risposte rapide a numerose domande. In caso di ulteriori dubbi, il servizio clienti è un buon punto di riferimento.

Per le loro richieste, i terapisti possono utilizzare l'indirizzo e-mail: prestations@groupe-mutuel.ch.