

1

La fattura del dentista Guida alla lettura

Non è sempre facile leggere e capire le fatture degli operatori sanitari. La Borsa delle spese intende fornire ai pazienti informazioni utili e pubblica una serie di 4 articoli che analizzano le fatture di dentisti, medici, ospedali e cliniche private.

Se tutte le cure dentarie fossero coperte dall'assicurazione infortuni o dall'assicurazione malattia le fatture dei dentisti sarebbero facilmente comprensibili: ogni prestazione varrebbe un preciso numero di punti che moltiplicato per

il valore del punto (attualmente fr. 3,10) darebbe l'importo in franchi e sommando le varie prestazioni si otterrebbe la fattura finale. La maggior parte delle cure vengono invece prestate a pazienti privati (in altre parole a chi paga di tasca propria l'onorario) per i

quali la SSO - Società Svizzera di odontologia e stomatologia (che raggruppa circa il 90% dei dentisti attivi in Svizzera) prevede regole più complesse per l'allestimento delle fatture. A ognuna delle oltre 500 prestazioni del tariffario è stato assegnato un numero di punti che, moltiplicato per il valore del punto, dà il prezzo della singola prestazione. Il numero dei punti attribuito a ogni prestazione può tuttavia variare fra un minimo e massimo, così come può variare il valore attribuito al punto (fino a un massimo di fr. 5,80;

La fattura

Nella fattura del dentista dovrebbero figurare i seguenti elementi:

- il nome del dentista;
- il nome del paziente;
- il periodo del trattamento (dal al);
- il valore del punto conteggiato (nei casi che rientrano nelle assicurazioni sociali fr. 3.10, per i pazienti privati fino a un massimo di fr. 5.80);
- le prestazioni fornite con indicata:

✓ la posizione tariffaria (tra 4000 e 4999) accompagnata da una breve descrizione

✓ il numero di prestazioni per posizione

✓ il numero di punti conteggiati per ogni prestazione

- l'importo di ogni prestazione (calcolato moltiplicando il numero di punti per il valore del punto)
- il totale da pagare.

A lato due esempi di fatture: per l'ACSI la fattura più corretta è la **Fattura 1** perché vi è indicato il numero dei punti attribuiti a ogni prestazione: si tratta di un elemento fondamentale di trasparenza utile per fare confronti.

No trattamento :
Trattamento del : 18.02.08 - 29.02.08
Data della nota d'onorario : 14.04.08
Importo CHF : 588.00
Pagabile entro il (data di scadenza) : 19.05.08
No.dentista :

Fattura 1

Qtà	Pos.	Descrizione	dente	Punti	Valore CHF	Importo CHF
Trattamento del 18.02.2008						
1	4050	Radiografia 1 o più denti/occlusale		5.50	3.50	19.25
1	4065	Anestesia per infiltrazione		11.00		38.50
1	4091	Test di vitalità, 1 a 6 denti		2.50		8.75
1	4432	Cura endodontica, senza endom., 3 canali		103.00		360.50
Trattamento del 29.02.2008						
1	4212	Cura della mucosa orale		11.00		38.50
1	4535	Composito 1 superficie		35.00		122.50
Totale prestazioni medico-dentista secondo tariffa SSO				168.00	3.50	588.00
Totale nota d'onorario						588.00

Valore del punto: 4.20 fr.

Fattura 2

Nota d'onorario

Egregio Signor

Le sottopongo la nota d'onorario relativa alle seguenti cure medico-dentarie prestate dal 15.09.10 al 23.11.10.

Data	Q	Tariffa	Prestazione	Data	Q	Tariffa	Prestazione
15.09.10	1	4202	Estrazione con separazione	15.09.10	1	4201	Estrazione dente pluriradicolato
15.09.10	1	4065	Anestesia per infiltrazione	17.09.10	1	4290	Controllo postoperatorio
17.09.10	1	4187	Trattamento con onde, softlaser	21.09.10	1	4290	Controllo postoperatorio
21.09.10	1	4187	Trattamento con onde, softlaser	23.09.10	1	4075	Registrazione del morso
23.09.10	1	4290	Controllo postoperatorio	30.09.10	13	4111	Igienista (pul./detartr./sbianc.)
30.09.10	1	4065	Anestesia per infiltrazione	05.10.10	1	4610	Protesi provvisoria
05.10.10	1	4290	Controllo postoperatorio	05.10.10	1	4187	Trattamento con onde, softlaser
12.10.10	1	4639	Controllo con ritocchi	12.10.10	1	4187	Trattamento con onde, softlaser
23.11.10	1	4290	Controllo postoperatorio	23.11.10	1	4187	Trattamento con onde, softlaser

Totale prestazioni odontoiatriche	1346.10 fr
Costi di laboratorio	611.60 fr
Totale	1957.70 fr
./ Sconto	57.70 fr
Saldo	1900.00 fr

non esiste un valore minimo). Questa variabilità permette ai dentisti di tenere conto delle particolarità di ogni caso (complessità del lavoro, tempo richiesto, situazione finanziaria del paziente,...) e della realtà dello studio medico (costi delle infrastrutture, salari...) ma rende le fatture decisamente "oscure".

Grazie alle pressioni delle associazioni di consumatori e di Mister prezzi da diversi anni i dentisti devono esporre in modo visibile nel loro studio il valore del punto che applicano (se il vostro dentista non lo fa fateglielo notare o segnalatelo all'ACSI). Va osservato

che i dentisti possono applicare il valore del punto che meglio credono e lo possono modificare in qualsiasi momento. Possono anche applicare valori tariffali differenti da paziente a paziente o da prestazione a prestazione.

Il valore del punto non è tuttavia l'unico elemento di valutazione per sapere se un dentista è caro o meno. L'ammontare della fattura dipenderà anche dal numero di punti applicati a ogni prestazione (il tariffario prevede una "forchetta" entro cui il dentista si può muovere), dal numero di prestazioni

eseguite e, soprattutto, da quali. Per risolvere uno stesso problema possono in effetti esistere diverse soluzioni, con costi anche molto diversi (come ha dimostrato la recente inchiesta della trasmissione RSI "Patti chiari"). E' quindi importante parlare in modo approfondito con il dentista e, per lavori importanti, chiedere eventualmente un secondo parere.

Come reclamare?

Se non siete soddisfatti del lavoro del dentista e/o volete contestare la fattura per prima cosa contattatelo: potrebbe trattarsi di un errore. Se così non fosse potete rivolgervi a una delle commissioni arbitrali della SSO. La procedura è generalmente gratuita e il giudizio di queste commissioni è vincolante per tutti i dentisti membri della SSO. Sapere se il dentista a cui intendete rivolgervi è iscritto o meno alla Società Svizzera di odontologia e stomatologia può quindi essere un elemento importante per la vostra scelta: la Commissione arbitrale non interviene in casi che riguardano dentisti non membri della SSO. In Ticino la commissione arbitrale può essere contattata attraverso il dentista Charles Bourquin 079 918 96 24, nei Grigioni tramite Marc Wieser 081 851 20 30

In Ticino il presunto errore di un dentista può essere segnalato anche alla Commissione di vigilanza sanitaria. Il paziente ha inoltre sempre la possibilità di adire le vie legali.

Dentista e paziente: quali norme giuridiche?

Dal punto di vista giuridico il rapporto tra dentista e paziente è un contratto di mandato (articoli 394 e seguenti del Codice delle obbligazioni). Secondo questo contratto il paziente espone in maniera corretta e veritiera i sintomi di cui soffre accettando di rispondere a eventuali richieste di informazione, il dentista accetta di effettuare una diagnosi dopo una visita accurata del paziente, di comunicarla al paziente e di proporgli le diverse cure possibili, i rischi e i vantaggi presenti in ognuna di esse. Analogamente a tutte le prestazioni mediche, anche per quelle odontoiatriche il dentista si impegna a effettuarle con la dovuta diligenza ma non garantisce che abbiano successo. Se il medico dentista viola il proprio dovere di diligenza, deve assumersene la responsabilità (o in sua vece l'assicurazione responsabilità civile). La situazione cambia per gli interventi odontotecnici. Dal punto di vista giuridico, in questo caso siamo di fronte a un contratto di appalto. La garanzia per un contratto di appalto è di un anno e riguarda il contratto tra il dentista e l'odontotecnico. Ad ogni modo, il medico dentista è responsabile degli interventi odontotecnici per dieci anni.

Secondo il contratto di mandato il paziente ha il diritto di interrompere le cure in qualsiasi momento (le prestazioni ricevute vanno pagate) e il dentista può rifiutare di eseguire o continuare un trattamento (esclusi i casi d'urgenza).

Consigli ACSI

● **Prima dell'inizio del trattamento chiedete un preventivo dettagliato (ricordatevi che la visita e gli esami per l'allestimento del preventivo vengono fatturati).**

● **Cercate un dialogo con il dentista: manifestate già durante la prima consultazione i vostri desideri e le vostre aspettative.**

● **Pretendete informazioni esaurienti e comprensibili: è uno dei compiti dell'operatore sanitario e quello di essere informato è un diritto per il paziente.**

● **Sappiate tuttavia che non potete**

pretendere certezze: la medicina (anche quella dentaria) non è una scienza esatta.

● **Ricordate che per lo stesso problema esistono spesso soluzioni diverse (anche dal profilo dei costi): parlatene con il dentista.**

● **Se avete dubbi consultate un altro dentista (secondo parere).**

● **Se ricevete una fattura generica chiedetene immediatamente una dettagliata.**

● **Controllate ogni fattura prima del pagamento.**

● **Se la fattura non vi convince chiedete spiegazioni al dentista.**

● **Per contestare una nota d'onorario o la qualità delle cure rivolgetevi alla commissione arbitrale della SSO.**

● **Se avete dubbi chiedete spiegazioni all'ACSI: consulenza telefonica tutte le mattine dalle 10.30 alle 11.30, tel. 091 9229755, tasto 1.**

● **Visitate il sito della SSO www.sso.ch - sezione "pazienti": potete consultare direttamente il tariffario e trovare molte informazioni utili.**