



CAM
SUISSE
gemeinsam
für Gesundheit

Notice

Questionnaires des assurances-maladie

Contexte et objectif de cette notice

En tant que thérapeute, vous recevez des questionnaires de différentes assurances-maladie concernant vos traitements dispensés à la clientèle (ci-après également dénommée personnes assurées) dans le but de vérifier l'obligation de paiement des prestations. Les assurances-maladie envoient généralement des questionnaires dans le cas de traitements de longue durée ou intensifs afin de déterminer leur adéquation et leur caractère économique ou la valeur de maladie des affections.

La pratique des assurances-maladie en matière de questionnaires varie. Certaines assurances remettent le questionnaire aux assuré(e)s (clientèle), qui se chargent ensuite de le faire remplir par les thérapeutes. D'autres envoient le questionnaire directement aux thérapeutes traitant(e)s.

Lors de la communication de renseignements sur des données relatives à la santé, il convient de toujours faire preuve d'une attention particulière concernant la protection des données. D'autre part, l'échange d'informations le plus rapide et avec le moins de démarches possibles est dans l'intérêt de toutes les parties, car les assurances-maladie reportent ou refusent généralement les paiements s'ils ne reçoivent pas les informations nécessaires au contrôle de l'obligation de verser des prestations.

La présente notice, rédigée par CAMsuisse en collaboration avec le groupe des assurances de médecine complémentaire, a pour but de vous aider à traiter ces questionnaires conformément à la loi et de vous fournir des conseils pratiques pour les remplir. Elle se compose d'une première partie avec un résumé des points essentiels puis d'une présentation détaillée des principes de base.

L'essentiel en bref

- a. Les personnes assurées sont soumises à des obligations légales et contractuelles de renseigner lors de la clarification de leur droit aux prestations dans le cadre des assurances complémentaires. Les obligations contractuelles incluent généralement aussi le **consentement** relatif aux renseignements communiqués par les personnes qui dispensent les traitements (thérapeutes, médecins, etc.).
- b. En tant que thérapeute traitant(e), vous n'êtes soumis(e) à aucune **obligation** légale ou contractuelle **de fournir des renseignements** à l'assurance. Toutefois, les assurances présupposent la disposition de leurs thérapeutes reconnu(e)s à fournir des renseignements afin de coopérer dans un esprit de partenariat.
- c. En tant que thérapeute traitant(e), vous êtes tenu(e) de respecter la **loi sur la protection des données** (secret professionnel) et les éventuelles dispositions cantonales lors de la communication de renseignements. L'information des assurances n'est autorisée que dans la mesure où vos client(e)s vous ont préalablement délié(e) du devoir de confidentialité ou vous ont chargé(e) directement de fournir les renseignements.
- d. Si la **déclaration d'accord de déliement du secret médical** de votre client(e) se réfère explicitement à la réponse au questionnaire concerné, des observations peuvent être faites sur toutes les questions qui y sont abordées. En ce qui concerne la portée des renseignements, le principe veut que vous ne transmettiez que les informations concernant votre traitement ou qui y sont liées. A cet égard, il faut tenir compte des éléments suivants:
 - Les autres thérapies dont vous avez eu connaissance au cours de votre traitement (anamnèse/coordination) doivent être mentionnées, mais des indications plus détaillées à leur sujet (p. ex. concept de traitement, déroulement, etc.) doivent être omises. Ces informations incombent uniquement aux personnes traitantes.
 - En tant que thérapeute, vous n'êtes pas autorisé(e) à poser des diagnostics médicaux, mais seulement des diagnostics/conclusions spécifiques. Les diagnostics médicaux conventionnels dont vous avez pris connaissance dans le cadre de votre traitement peuvent néanmoins être mentionnés.
 - Évitez de donner des renseignements sur des maladies qui n'ont aucun rapport avec votre traitement (par ex. une schizophrénie dans le cas d'un traitement d'une affection dorsale).
 - Ne fournissez jamais des renseignements comportant d'autres données personnelles sensibles telles que l'appartenance religieuse, les opinions politiques/idéologiques ou la vie privée (par ex. les effets spécifiques d'une maladie sur la vie conjugale/familiale) ou des données sensibles de tiers.
- e. En cas de doute quant à une déclaration de déliement du secret professionnel suffisante dans un cas précis ou quant à l'autorisation de commenter une certaine question, il est recommandé d'obtenir le consentement directement auprès de la cliente ou du client. À titre de précaution, le questionnaire peut également être cosigné par la cliente ou le client ou lui être remis pour qu'elle ou il le transmette. Il n'est pas recommandé de remplir le questionnaire avec la cliente ou le client. La cliente ou le client a la possibilité de préciser son point de vue à l'assurance-maladie ou de ne pas transmettre le questionnaire rempli à l'assurance.
- f. Les **informations pertinentes** ne doivent jamais être délibérément dissimulées par la ou le thérapeute. Si un élément d'information ne doit pas être transmis pour des raisons de protection des données ou parce que la cliente ou le client le souhaite pour d'autres raisons, la réponse à la question correspondante doit se référer à la demande directe auprès de la cliente ou du client.
- g. Il est important de communiquer des **renseignements transparents et complets** sur votre traitement (dans le cadre de la protection des données), car des informations incomplètes de la part de la thérapeute ou du thérapeute peuvent être interprétées au détriment de la cliente ou du client ou générer des démarches supplémentaires inutiles (par ex. en demandant à la cliente ou au client de fournir un rapport médical).
- h. La **fonction de médecin-conseil** n'existe pas dans le domaine des assurances complémentaires. Les informations demandées par l'assurance complémentaire doivent être envoyées directement à l'assurance complémentaire ou à la cliente ou au client pour qu'elle ou il les transmette à l'assurance complémentaire.

- i. Utilisez pour le **décompte de votre prestation** sur la facture les positions tarifaires: 1253 – Rapport formalisé (pour questionnaires) ou 1254 – Rapport non formalisé (pour autres demandes). Certaines assurances acceptent également la facturation directe de ces renseignements.

Explication détaillée des règles applicables

Principes de base relatif à l'obligation de fournir des informations et au traitement conforme des questionnaires

1. Obligation de la clientèle de fournir des renseignements

1.1 Obligation légale de fournir des renseignements

Conformément à l'art. 39 al. 1 LCA (loi sur le contrat d'assurance), la personne assurée doit, à la demande de l'assurance, fournir tous les renseignements utiles pour déterminer les circonstances dans lesquelles l'événement assuré s'est produit ou pour fixer les conséquences de cet événement.

1.2 Obligation contractuelle de fournir des renseignements

Dans les conditions contractuelles (Conditions générales d'assurance CGA, Conditions spéciales CS), les assurances ont en outre ancré l'obligation de la personne assurée de collaborer à la clarification des faits dans le cadre d'un contrôle des prestations. La personne assurée peut en particulier aussi être obligée de fournir certains documents qu'elle peut obtenir sans frais considérables (notamment des certificats médicaux) (cf. art. 39 al. 2 chiffre 1 LCA). Si la personne assurée ne se conforme pas à son obligation de fournir des renseignements, l'assurance peut différer ou refuser les prestations.

En pratique, les informations demandées par les assurances dans le cadre du contrat d'assurance comprennent couramment aussi des renseignements des personnes qui dispensent le traitement (thérapeutes, médecins, etc.).

2. Transmission de renseignements par les thérapeutes

2.1 Principes de base des renseignements fournis

Selon la LCA, qui s'applique aux assurances complémentaires, les thérapeutes ne sont pas tenu(e)s de fournir des informations à l'assurance-maladie. En règle générale, il n'existe pas non plus de relation contractuelle entre les thérapeutes et l'assurance-maladie (une telle relation ne peut être instaurée que par un accord spécifique). Toutefois, les assurances partent du principe que leurs thérapeutes reconnu(e)s sont disposé(e)s à fournir des renseignements (si elles ou ils disposent d'une procuration suffisante) afin de collaborer en tant que partenaires.

Naturellement, les renseignements peuvent aussi être basés sur une demande directe de la cliente ou du client.

2.2 Obstacles à la protection des données lors de la communication de renseignements

Les données relatives à la santé étant des données personnelles qui nécessitent une protection particulière, les thérapeutes sont soumis(es) à un devoir de secret professionnel en vertu de la loi sur la protection des données (LPD), qui les oblige en principe à garder le silence sur le fait qu'une certaine personne suit une thérapie avec elles ou eux, ainsi que sur le diagnostic et les constatations propres à la discipline et à la méthode, sur la nature et le contenu du traitement et également sur tout ce qu'elles ou ils apprennent au cours du traitement. La violation intentionnelle du secret professionnel peut, sur plainte, être sanctionnée par une amende.

Outre la LPD, il convient également de respecter les lois cantonales sur la santé (valables notamment pour les thérapeutes qui ont ou doivent avoir une autorisation cantonale d'exercer leur profession), dont les dispositions relatives au secret professionnel ne vont généralement pas au-delà de la LPD, mais définissent tout au plus des exceptions au devoir de confidentialité. Il peut également y avoir des différences cantonales dans la manière de traiter les dossiers de la clientèle (par ex. l'obligation de conserver les dossiers).

Art. 35 Loi sur la protection des données

Violation du secret professionnel

¹ *Toute personne qui, intentionnellement, aura révélé d'une manière illicite des données personnelles secrètes et sensibles ou des profils de la personnalité portés à sa connaissance dans l'exercice de sa profession qui requiert la connaissance de telles données, est, sur plainte, punie d'une amende.*

² ...

³ *La révélation illicite de données personnelles secrètes et sensibles ou de profils de la personnalité demeure punissable alors même que les rapports de travail ou de formation ont pris fin.*

Les renseignements ne sont pas à qualifier de non autorisés et sont donc admissibles si la cliente ou le client donne son *consentement* et libère ainsi les thérapeutes de leur devoir de confidentialité. La ou le thérapeute doit être en mesure de prouver le consentement à la divulgation de renseignements.

La cliente ou le client le fait en pratique, par exemple, par le biais d'une:

- Demande directe de renseignements (par ex. remise personnelle du questionnaire pour y répondre).
- Déclaration personnelle (orale ou mieux écrite) de consentement à fournir des renseignements ou à remplir le questionnaire.
- Signature d'une procuration spéciale concernant la demande de renseignements concrète (par ex. le questionnaire spécifique) de l'assurance-maladie, qui libère les thérapeutes de leur devoir de confidentialité.
- Délivrance d'une procuration générale lors de la conclusion du contrat (CGA/CS de l'assurance complémentaire), qui autorise l'assurance-maladie à obtenir des renseignements directement auprès des thérapeutes et les libère de leur devoir de confidentialité.

Remarque sur la déclaration générale d'accord de déliement du secret médical :

En principe, selon le principe de proportionnalité (art. 4 al. 2 de la loi fédérale sur la protection des données, LPD), une procuration doit toujours porter sur un sujet précis et se limiter aux informations nécessaires. La portée d'une libération du devoir de confidentialité formulée de manière générale, telle qu'elle est souvent ancrée dans les CGA/CS des assureurs-maladie respectifs, n'est donc pas claire. Pour la personne assurée, il est toutefois prévisible, au moment de la conclusion du contrat, que des informations sur le traitement facturé seront demandées, c'est pourquoi la déclaration de décharge devrait au moins être valable pour les renseignements relatifs au traitement (affections traitées, concept de traitement, déroulement, etc.) Il est toutefois recommandé d'obtenir le consentement de la cliente ou du client pour remplir le questionnaire si aucune déclaration de consentement n'est disponible pour le cas concerné.

2.3 Étendue de l'information dans le cas d'une décharge du devoir de confidentialité

Si la cliente ou le client demande personnellement à la thérapeute ou au thérapeute de remplir le questionnaire ou donne son accord pour remplir le questionnaire, la ou le thérapeute est légitimé et est également tenu de répondre à toutes les questions du questionnaire. Dans le cas d'une procuration délivrée, la portée de l'autorisation résulte de son contenu (qui se rapporte souvent directement à la réponse au questionnaire).

En général, le principe veut que les thérapeutes soient autorisé(e)s à transmettre des informations *qui ont trait au traitement ou qui sont pertinentes pour celui-ci* (c'est-à-dire qu'aucun renseignement ne peut être communiqué sur des maladies qui n'ont aucune influence sur les troubles traités - par ex. une schizophrénie dans le cas d'un traitement d'une affection du dos).

Les particularités suivantes s'appliquent:

- Les thérapeutes ne sont pas autorisé(e)s à poser des diagnostics médicaux, mais uniquement des diagnostics et des constatations relatifs à leur spécialité. Cependant, les diagnostics médicaux conventionnels portés à leur connaissance dans le cadre du traitement (par ex. lors de l'anamnèse) peuvent au moins être mentionnés sans devoir être spécifiquement désignés.

- Les observations sur le contenu des traitements (classiques ou de médecine complémentaire) par des tiers sont à éviter. La simple mention de recours à d'autres traitements est en revanche admissible et souhaitable, car cette connaissance fait partie d'une anamnèse et d'une coordination professionnellement fondées et peut donc également être pertinente pour l'appréciation du droit aux prestations (par ex. en ce qui concerne l'évaluation de l'adéquation du traitement).
- Les renseignements comportant des références à d'autres données personnelles nécessitant une protection particulière, telles que l'appartenance religieuse, les opinions politiques/idéologiques ou la vie privée (par ex. une description plus détaillée des effets d'une maladie sur la vie conjugale/familiale) sont strictement interdits. Les renseignements concernant des tiers sont également interdits.
- La preuve des critères d'efficacité, d'adéquation et du caractère économique (EAE) au sens scientifique et selon la LAMal n'est pas habituelle dans le domaine de la médecine complémentaire, c'est pourquoi des déclarations à ce sujet ne peuvent en principe être ni exigées ni communiquées.

Conseils de pratique:

Si, dans des cas particuliers, il existe une incertitude quant à l'autorisation de commenter une question donnée ou à l'existence d'une déclaration de décharge valable, il est conseillé d'obtenir le consentement au renseignement directement auprès de la cliente ou du client. Par mesure de précaution, le questionnaire peut également être cosigné par la cliente ou le client ou lui être envoyé (pour qu'elle ou il le transmette à l'assurance).

Il n'est cependant pas conseillé de remplir le questionnaire avec la cliente ou le client, car l'objectif est de fournir des renseignements thérapeutiques professionnellement fondés sur le cours et le concept de traitement et non une interprétation influencée par la patiente ou le patient. La cliente ou le client a la possibilité à tout moment de présenter son point de vue sur la situation à l'assurance-maladie ou de ne pas transmettre à l'assurance le questionnaire rempli qui lui a été remis par la ou le thérapeute.

Attention:

Les informations pertinentes ne doivent jamais être délibérément passées sous silence par la ou le thérapeute. Les données importantes qui ont été omises sont considérées comme de fausses indications, car elles faussent le résultat. Si un élément d'information ne doit pas être transmis pour des raisons de protection des données ou parce que la cliente ou le client le souhaite pour d'autres raisons, la réponse à la question correspondante doit se référer à la demande directe auprès de la cliente ou du client. La cliente ou le client est libre de décider de fournir ou non des données à l'assurance. La cliente ou le client est responsable de tout éventuel refus ou réduction des prestations par l'assureur qui en résulterait.

Il est généralement important que les thérapeutes communiquent des renseignements transparents et complets sur leur traitement (dans le cadre de la protection des données), car des informations incomplètes peuvent être interprétées au détriment de la cliente ou du client (par ex. avec l'argument que le traitement n'est pas approprié), ce qui peut conduire à un refus des prestations. Si nécessaire, des informations supplémentaires (comme un rapport médical) peuvent également être demandées aux personnes assurées, ce qui implique des charges supplémentaires considérables.

3. Transmission des informations/rôle du médecin-conseil

La fonction de médecin-conseil n'existe que dans le domaine de l'assurance de base obligatoire (loi sur l'assurance maladie LAMal), mais pas dans le domaine des assurances complémentaires et de la loi sur le contrat d'assurance (LCA), qui est déterminante ici. Cela signifie que les informations demandées par l'assurance complémentaire (pour autant qu'une procuration soit disponible) doivent être envoyées directement à l'assurance complémentaire ou lui être transmises par l'intermédiaire de la cliente ou du client.

4. Facturation des frais

Le mandat de traitement comprend la procédure en vue d'une amélioration ou d'une guérison, mais pas les rapports et les renseignements aux assurances. Les thérapeutes doivent donc demander à la clientèle une autorisation supplémentaire et l'informer des coûts à prévoir. Soit sous la forme d'un

montant forfaitaire équitable, soit en facturant les frais réels (voir les chiffres tarifaires 1253 et 1254 du Tarif 590). Ces arrangements peuvent bien sûr aussi être conclus verbalement. Chez certaines assurances, les factures pour la communication de renseignements peuvent également être envoyées directement à l'assurance.

5. Cas spécial: révocation de la procuration par la cliente ou le client

La cliente ou le client peut en principe révoquer son autorisation à tout moment. Dans ce cas, vous ne pouvez fournir aucun renseignement à l'assurance, même si vous disposez d'une procuration écrite correcte. Demandez une révocation écrite, datée et signée par la cliente ou le client, dont celle-ci ou celui-ci envoie une copie à l'assurance avec une description des faits. L'original reste dans vos dossiers.

Renseignements

Les associations professionnelles informent et soutiennent leurs membres en matière de questions relatives à la protection des données. Si nécessaire, les thérapeutes peuvent également s'adresser au préposé cantonal à la protection des données. Cela vaut également pour les cantons qui ne disposent pas d'une autorisation professionnelle cantonale. Lors de toutes les demandes de renseignements, il convient de veiller à préserver la confidentialité des données personnelles de la clientèle.

Bases légales

- Mandat entre la patientèle et les thérapeutes (art. 394 ss. CO / RS 220)
- Loi fédérale sur le contrat d'assurance (loi sur le contrat d'assurance, LCA /RS 221.229.1)
- Loi fédérale sur la protection des données (art. 7a, 8 et 35 LPD / SR 235.1)
- Ordonnance sur la protection des données (OLPD / RS 235.11)
- En plus de la législation fédérale, les cantons ont leurs propres lois cantonales sur la santé. Dans la mesure où elles fixent des règles pour les thérapeutes exerçant sur le territoire cantonal, elles leur imposent également un devoir de confidentialité.

Groupe des assurances de médecine complémentaire / CAMsuisse, septembre 2021