



CAM
SUISSE
gemeinsam
für Gesundheit

Merkblatt

Fragebögen Krankenversicherer

Ausgangslage und Zweck dieses Merkblattes

Sie erhalten als Therapeut*in von verschiedenen Krankenversicherern Fragebögen zu Ihrer Behandlung der Klientel (nachfolgend auch: versicherte Person) zum Zwecke der Prüfung der Leistungspflicht. Krankenversicherer schicken Fragebögen in der Regel bei langandauernden oder intensiven Behandlungen, um deren Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit oder den Krankheitswert der Beschwerden zu erörtern.

Die Praxis der Krankenversicherer in Bezug auf Fragebögen ist verschieden. Einige Versicherer stellen den Fragebogen den versicherten Personen (Klientel) zu, welche dann für das Ausfüllen durch die Therapeut*innen verantwortlich sind. Andere stellen den Fragebogen direkt den behandelnden Therapierenden zu.

Bei Auskünften zu Gesundheitsdaten ist im Sinne des Datenschutzes immer eine besondere Sorgfalt geboten. Andererseits ist ein möglichst rascher und mit geringem Aufwand verbundener Informationsaustausch im Interesse aller Parteien, da die Krankenversicherer in der Regel die Zahlungen aufschieben oder verweigern, wenn sie die für die Prüfung der Leistungspflicht notwendigen Informationen nicht erhalten.

Dieses Merkblatt, welches die CAMsuisse in Zusammenarbeit mit dem Versichererteam Komplementärmedizin erstellt hat, soll Sie beim rechtskonformen Umgang mit solchen Fragebögen unterstützen und Ihnen Praxistipps für das Ausfüllen mit auf den Weg geben. Es besteht aus einem ersten Teil mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Punkte und einer vertieften Darstellung der Grundlagen im Anhang.

Das Wichtigste in Kürze

- a. Die versicherten Personen unterliegen bei der Abklärung ihrer Leistungsansprüche im Rahmen der Zusatzversicherungen sowohl gesetzlichen als auch vertraglichen Auskunftspflichten, wobei letztere regelmässig auch das **Einverständnis** für Auskünfte von behandelnden Personen (Therapierende, Ärzte etc.) umfassen.
- b. Als behandelnde*r Therapeut*in unterliegen Sie keiner gesetzlichen oder vertraglichen **Auskunftspflicht** gegenüber dem Versicherer. Die Versicherer setzen die Auskunftsbereitschaft ihrer anerkannten Therapeut*innen jedoch für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit voraus.
- c. Bei Ihren Auskünften sind Sie als behandelnde*r Therapeut*in an das **Datenschutzgesetz** (berufliche Schweigepflicht) und an allfällige kantonale Bestimmungen gebunden. Auskünfte an die Versicherer sind nur soweit zulässig, als Ihre Klientel Sie vorgängig von der Schweigepflicht entbunden hat oder Sie direkt mit den Auskünften beauftragt.
- d. Bezieht sich die **Entbindungserklärung** Ihrer Klientel explizit auf die Beantwortung des konkreten Fragebogens, darf zu sämtlichen Fragen darin Stellung bezogen werden. Bezüglich des Umfangs der Auskunft gilt der Grundsatz, dass Sie nur Informationen weitergeben sollen, welche Ihre Behandlung betreffen respektive in Zusammenhang dazu stehen. Dabei ist Folgendes zu beachten:
 - Andere Therapien, von welchen Sie im Rahmen Ihrer Behandlung (Anamnese/Koordination) Kenntnis erlangt haben, sind zwar zu erwähnen, jedoch sind nähere Angaben dazu (z.B. zu Behandlungskonzept, Verlauf etc.) zu unterlassen. Diese Information obliegt alleine den behandelnden Personen.
 - Als Therapeut*in dürfen Sie keine ärztlichen Diagnosen stellen, sondern nur fachspezifische Diagnosen/Befunde. Im Rahmen Ihrer Behandlung bekannt gewordene schulmedizinische Diagnosen können aber zumindest aufgeführt werden.
 - Vermeiden Sie Auskünfte zu Erkrankungen, die für Ihre Behandlung keinerlei Relevanz haben (z.B. eine Schizophrenie bei einem behandelten Rückenleiden).
 - Erteilen Sie niemals Auskünfte, die andere besonders schützenswerte Personendaten beinhalten wie Religionszugehörigkeit, politische/weltanschauliche Ansichten oder die Intimsphäre (z.B. spezifische Auswirkungen einer Erkrankung auf das Ehe-/Familienleben) oder schützenswerte Daten von Drittpersonen betreffen.
- e. Bestehen Zweifel, ob im konkreten Fall eine zureichende Entbindungserklärung vorliegt oder ob zu einer gewissen Frage Stellung bezogen werden darf, wird empfohlen, direkt bei der Klientel das Einverständnis für die Auskunft einzuholen. Als Absicherung kann der Fragebogen auch von der Klientel mitunterzeichnet oder dieser zur Weiterleitung zugestellt werden. Nicht zu empfehlen ist es, den Fragebogen gemeinsam mit der Klientel auszufüllen. Diese hat die Möglichkeit, ihre Sicht beim Krankenversicherer ergänzend darzulegen oder den ausgefüllten Fragebogen nicht an den Versicherer weiterzuleiten.
- f. **Relevante Informationen** dürfen von den Therapeut*innen nie bewusst zurückgehalten werden. Soll eine Information aus datenschutzrechtlichen Bedenken, oder weil die Klientel dies aus anderen Gründen wünscht, nicht wiedergegeben werden, so ist bei der entsprechenden Frage auf die direkte Nachfrage bei der Klientel zu verweisen.
- g. Eine **transparente und vollständige Auskunft** zu Ihrer Behandlung (im Rahmen des Datenschutzes) ist wichtig, da lückenhafte Auskünfte der Therapeut*innen zu Ungunsten der Klientel ausgelegt werden können oder unnötiger zusätzlicher Aufwand generiert wird (z.B. indem von der Klientel zusätzlich die Beibringung eines Arztberichts gefordert wird).
- h. Die **Funktion des Vertrauensarztes** existiert im Bereich der Zusatzversicherungen nicht. Die vom Zusatzversicherer eingeforderten Informationen sind direkt dem Zusatzversicherer oder der Klientel zur Weiterleitung an diesen zuzustellen.
- i. Verwenden Sie zum **Abrechnen Ihrer Leistung** auf der Rechnung die Tarifpositionen: 1253 – Formalisierter Bericht (für Fragebögen) oder 1254 – Nicht formalisierter Bericht (für andere Anfragen). Einige Versicherer akzeptieren auch eine direkte Rechnungsstellung für die Auskunft.

Ausführlichere Darlegung der geltenden Regeln

Grundlagen zur Auskunftspflicht und zum rechtskonformen Umgang mit Fragebögen

1. Auskunftspflicht der Klientel

1.1 Gesetzliche Auskunftspflicht

Gemäss Art. 39 Abs. 1 VVG (Vertragsversicherungsgesetz) muss die versicherte Person auf Begehren des Versicherers jede Auskunft erteilen, die zur Ermittlung der Umstände, unter denen das versicherte Ereignis eingetreten ist, oder zur Feststellung der Folgen des Ereignisses dienlich sind.

1.2 Vertragliche Auskunftspflicht

In den Vertragsbedingungen (Allgemeine Vertragsbedingungen AVB, Zusatzbedingungen ZB) haben die Versicherer die Mitwirkungspflicht der versicherten Person bei der Sachverhaltsabklärung im Rahmen einer Leistungskontrolle zusätzlich verankert. Namentlich kann die versicherte Person dabei auch verpflichtet werden, bestimmte Belege, deren Beschaffung ihr ohne erhebliche Kosten möglich ist (insbesondere auch ärztliche Bescheinigungen) beizubringen (vgl. Art 39 Abs. 2 Ziff. 1 VVG). Kommt die versicherte Person ihren Informationspflichten nicht nach, kann der Versicherer Leistungen aufschieben respektive verweigern.

In der Praxis umfassen die von den Versicherern im Rahmen des Versicherungsvertrages verlangten Informationen regelmässig auch Auskünfte von behandelnden Personen (Therapeut*innen Ärzt*innen etc.).

2. Auskunftserteilung durch die Therapierenden

2.1 Grundlage der Auskunft

Nach VVG, welches bei den Zusatzversicherungen Anwendung findet, unterliegen die Therapeut*innen keiner Auskunftspflicht gegenüber dem Krankenversicherer. Es besteht in der Regel auch kein Vertragsverhältnis zwischen den Therapeut*innen und dem Krankenversicherer (ein solches kann nur durch spezifische Vereinbarung begründet werden). Die Versicherer setzen die Auskunftsbereitschaft ihrer anerkannten Therapeut*innen (bei ausreichender Bevollmächtigung) für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit jedoch voraus.

Selbstverständlich kann die Auskunft zudem auf einem direkten Auftrag der Klientel beruhen.

2.2 Datenschutzrechtliche Hürden bei der Auskunft

Da es sich bei Gesundheitsdaten um besonders schützenswerte Personendaten handelt, unterliegen die Therapeut*innen gemäss dem Datenschutzgesetz DSG einer beruflichen Schweigepflicht, welche sie grundsätzlich verpflichtet, sowohl über die Tatsache, dass sich eine bestimmte Person bei ihnen in Therapie befindet, wie auch über die Diagnose und den fachrichtungs- und methodenspezifischen Befund, die Art und Inhalt der Behandlung und ausserdem über alles Weitere, was sie im Verlauf der Behandlung erfährt, zu schweigen. Vorsätzliche Zuwiderhandlungen gegen die berufliche Schweigepflicht können auf Antrag mit Busse bestraft werden.

Nebst dem DSG sind auch die jeweiligen kantonalen Gesundheitsgesetze zu beachten (insbesondere gilt dies für Therapeut*innen, die eine kantonale Berufsausübungsbewilligung besitzen bzw. benötigen), wobei die Bestimmungen zur beruflichen Schweigepflicht in der Regel nicht weitergehen als das Datenschutzgesetz, sondern allenfalls Ausnahmen von der Schweigepflicht definieren. Kantonale Unterschiede kann es auch geben bezüglich des Umgangs mit Klientendossiers (z.B. Aufbewahrungspflicht).

Art. 35 Datenschutzgesetz

Verletzung der beruflichen Schweigepflicht

¹ Wer vorsätzlich geheime, besonders schützenswerte Personendaten oder Persönlichkeitsprofile unbefugt bekannt gibt, von denen er bei der Ausübung seines Berufes, der die Kenntnis solcher Daten erfordert, erfahren hat, wird auf Antrag mit Busse bestraft.

² ...

³ Das unbefugte Bekanntgeben geheimer, besonders schützenswerter Personendaten oder Persönlichkeitsprofile ist auch nach Beendigung der Berufsausübung oder der Ausbildung strafbar.

Nicht als unbefugt zu qualifizieren und damit zulässig ist eine Auskunft, wenn die Klientel ihr *Einverständnis* dazu gibt und die Therapeut*innen damit von ihrer Schweigepflicht entbindet. Das Einverständnis zur Auskunft muss von den Therapeut*innen bewiesen werden können. Es erfolgt durch die Klientel in der Praxis etwa durch:

- Direkte Beauftragung zur Auskunft (z.B. persönliche Übergabe des Fragebogens zur Beantwortung).
- Persönliche (mündliche oder besser schriftliche) Bekundung des Einverständnisses zur Auskunft respektive zum Ausfüllen des Fragebogens.
- Unterzeichnung einer Spezialvollmacht betreffend das konkrete Informationsbegehren (z.B. den konkreten Fragebogen) des Krankenversicherers, welche die Therapeut*innen von ihrer Schweigepflicht entbindet.
- Ausstellen einer Generalvollmacht bei Vertragsabschluss (AVB/ZB der Zusatzversicherung), welche den Krankenversicherer dazu ermächtigt, Informationen direkt bei den Therapeut*innen einzuholen und Letztere von ihrer Schweigepflicht entbindet.

Anmerkung zur allgemeinen Entbindungserklärung:

Grundsätzlich gilt nach dem Grundsatz der Verhältnismässigkeit (Art. 4 Abs. 2 des Bundesgesetzes über den Datenschutz, DSG), dass sich eine Vollmacht immer auf einen konkreten Sachverhalt beziehen und auf die notwendigen Informationen eingeschränkt sein muss. Die Tragweite einer lediglich allgemein formulierten Entbindung von der Schweigepflicht, wie sie häufig in den AVB/ZB der jeweiligen Krankenversicherer verankert ist, ist deshalb unklar. Für die versicherte Person ist es bei Vertragsabschluss zwar vorhersehbar, dass Informationen zur in Rechnung gestellten Behandlung eingeholt werden, weshalb die Entbindungserklärung zumindest für behandlungsbezogene Auskünfte (behandelte Beschwerden, Behandlungskonzept, Verlauf etc.) Gültigkeit beanspruchen dürfte. Dennoch ist es zu empfehlen, das Einverständnis zum Ausfüllen des Fragebogens bei der Klientel jeweils noch einzuholen, wenn keine Einverständniserklärung von ihr für den konkreten Fall vorliegt.

2.3 Umfang der Auskunft bei vorhandener Schweigepflichtsentbindung

Soweit die Klientel die Therapeut*innen mit dem Ausfüllen des Fragebogens persönlich beauftragt oder ihr Einverständnis zum Ausfüllen des Fragebogens erteilt, sind die Therapeut*innen legitimiert und auch angehalten, sämtliche Fragen im Fragebogen zu beantworten. Bei einer eingereichten Vollmacht ergibt sich der Umfang der Bevollmächtigung aus deren Inhalt (oftmals dürfte sie sich direkt auf die Beantwortung des Fragebogens beziehen).

Generell gilt der Grundsatz, dass die Therapeut*innen Informationen weitergeben dürfen, *welche die Behandlung betreffen respektive für diese von Relevanz sind* (d.h. dass zu Erkrankungen, welche in keiner Weise einen Einfluss auf die behandelten Beschwerden haben – z.B. eine Schizophrenie bei einem behandelten Rückenleiden – keinerlei Auskünfte erteilt werden dürfen).

Dabei gelten folgende Besonderheiten:

- Therapeut*innen dürfen keine ärztlichen Diagnosen stellen, sondern nur fachspezifische Diagnosen und Befunde. Im Rahmen der Behandlung (z.B. bei der Anamnese) bekannt gewordene schulmedizinische Diagnosen können aber zumindest aufgeführt werden, ohne dass sie speziell gekennzeichnet werden müssen

- Inhaltliche Ausführungen zu (schul- oder komplementärmedizinischen) Therapien durch Dritte sind zu vermeiden. Das reine Aufführen der Inanspruchnahme anderer Behandlungen ist hingegen zulässig und erwünscht, da die Kenntnis darüber zu einer fachlich fundierten Anamnese und Koordination gehört und somit auch relevant sein kann für die Beurteilung des Leistungsanspruchs (z.B. hinsichtlich Beurteilung der Zweckmässigkeit der Behandlung).
- Strikte zu unterlassen sind Auskünfte, die Hinweise zu anderen besonders schützenswerten Personendaten, wie Religionszugehörigkeit, politische/weltanschauliche Ansichten oder die Intimsphäre (z.B. nähere Umschreibung der Auswirkungen einer Erkrankung auf das Ehe-/Familienleben) beinhalten. Ebenfalls untersagt sind Auskünfte betreffend Drittpersonen.
- Nachweise der Kriterien von Wirksamkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit (WZW) im wissenschaftlichen Sinn und gemäss KVG sind im Gebiet der Komplementärmedizin nicht üblich, deshalb können Aussagen dazu grundsätzlich weder eingefordert noch erbracht werden.

Praxistipp:

Bestehen im Einzelfall Unsicherheiten, ob zu einer gewissen Frage Stellung bezogen werden darf oder ob eine gültige Entbindungserklärung vorliegt, ist es empfehlenswert, direkt bei der Klientel das Einverständnis für die Auskunft einzuholen. Als Absicherung kann der Fragebogen auch von der Klientel mitunterzeichnet werden oder dieser zugestellt werden (zur Weiterleitung an den Versicherer). Es wird jedoch davon abgeraten, den Fragebogen gemeinsam mit der Klientel auszufüllen, da eine fachlich fundierte therapeutische Auskunft über den Verlauf und das Behandlungskonzept bezweckt wird und keine durch den Patienten gefärbte Interpretation. Die Klientel hat jederzeit die Möglichkeit, ihre Sicht der Situation beim Krankenversicherer ergänzend darzulegen oder den ihr von den Therapeut*innen zugestellten ausgefüllten Fragebogen nicht an den Versicherer weiterzuleiten.

Achtung:

Relevante Informationen dürfen von den Therapeut*innen nie bewusst zurückgehalten werden. Unterschlagene wichtige Angaben sind Falschangaben gleichzustellen, weil sie das Ergebnis verfälschen. Soll eine Information aus datenschutzrechtlichen Bedenken oder weil die Klientel dies aus anderen Gründen wünscht, nicht wiedergegeben werden, so ist bei der entsprechenden Frage auf die direkte Nachfrage bei der Klientel zu verweisen. Will die Klientel dem Versicherer Daten vorenthalten, kann sie dies anschliessend selbst tun. Für eine allfällige daraus resultierende Leistungsverweigerung oder -kürzung durch den Versicherer trägt die Klientel die Verantwortung.

Eine transparente und vollständige Auskunft der Therapeut*innen über ihre Behandlung (im Rahmen des Datenschutzes) ist generell wichtig, da lückenhafte Auskünfte zu Ungunsten der Klientel ausgelegt werden können (z.B. mit dem Argument der Unzweckmässigkeit der Behandlung), was in eine Leistungsverweigerung münden kann. Allenfalls werden von den versicherten Personen auch weitere Informationen (wie z.B. ein ärztlicher Bericht) verlangt, deren Beibringung mit einem erheblichen zusätzlichen Aufwand verbunden ist

3. Zustellung der Informationen/Rolle des Vertrauensarztes

Die Funktion des Vertrauensarztes ist nur im Bereich der obligatorischen Grundversicherung (Krankenversicherungsgesetz KVG) existent, jedoch nicht im Bereich der Zusatzversicherungen und des hier massgeblichen Versicherungsvertragsgesetzes (VVG). Dies bedeutet, dass die vom Zusatzversicherer eingeforderten Informationen (bei entsprechender Bevollmächtigung) direkt dem Zusatzversicherer zuzustellen resp. via Klientel diesem weiterzuleiten sind.

4. Verrechnen des Aufwandes

Der Behandlungsauftrag umfasst das Vorgehen in Hinblick auf eine Besserung oder Heilung, jedoch keine Berichte und Auskünfte an Versicherer. Somit müssen die Therapeut*innen die Klientel um einen zusätzlichen Auftrag ersuchen und die voraussichtlichen Kosten mitteilen. Entweder als angemessene Pauschale oder mittels Verrechnung des effektiven Aufwands (siehe Tarifziffern 1253 und 1254 im Tarif 590). Diese Abmachungen können selbstverständlich auch mündlich getroffen werden. Bei manchen Versicherern können die Rechnungen für die Auskunftserteilung auch direkt dem Versicherer zugestellt werden.

5. Spezialfall: Widerruf der Vollmacht durch Klientel

Die Klientel kann ihre Ermächtigung grundsätzlich jederzeit widerrufen. In einem solchen Fall dürfen Sie dem Versicherer keine Auskünfte erteilen, selbst wenn Ihnen eine korrekte schriftliche Vollmacht vorliegt. Verlangen Sie einen von der Klientel eigenhändig datierten und unterzeichneten schriftlichen Widerruf, dessen Kopie die Klientel zusammen mit der Schilderung des Hergangs an den Versicherer sendet. Das Original bleibt in Ihren Akten.

Auskunft

Die Berufsverbände informieren und unterstützen ihre Mitglieder in datenschutzrechtlichen Fragen. Im Bedarfsfall können sich die Therapeut*innen auch an den kantonalen Datenschutzbeauftragten wenden. Das gilt auch für Kantone, welche keine kantonale Berufsausübungsbewilligung kennen. Bei allen Anfragen ist auf die Geheimhaltung der persönlichen Daten der Klientel zu achten.

Gesetzliche Grundlagen

- Auftrag zwischen Patient*innen und Therapeut*innen (Art. 394 ff. OR / SR 220)
- Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (Versicherungsvertragsgesetz, VVG / SR 221.229.1)
- Bundesgesetz über den Datenschutz (Art. 7a, 8 und 35 DSG / SR 235.1)
- Verordnung über den Datenschutz (VDSG / SR 235.11)
- Nebst der Bundesgesetzgebung haben die Kantone eigene, kantonale Gesundheitsgesetze. Soweit sie Regeln für auf Kantonsgebiet praktizierende Therapierende aufstellen, auferlegen sie ihnen ebenfalls eine Schweigepflicht.

Versichererenteam Komplementärmedizin / CAMsuisse, September 2021