

Applicazione delle tariffe – Buono a sapersi

20ª parte, newsletter aprile 2026

Quando i pazienti non si presentano all'appuntamento – cosa fare?

Non è affatto raro che i pazienti disdicano l'appuntamento con scarso preavviso o non si presentino del tutto. Spesso gli studi non riescono a sostituirli con altri pazienti all'ultimo minuto, il che causa tempi morti. Con i giusti accorgimenti, però, è possibile evitare di rimetterci economicamente.

Se un paziente non si presenta, posso fatturare la seduta come un normale trattamento?

In ambito LAMal e LAINF è consentito fatturare solo le prestazioni prescritte, previste dalla legge ed effettivamente erogate. Non esistono disposizioni giuridiche che obblighino gli assicuratori a farsi carico dell'assenteismo. Vale a dire che, se i pazienti non si presentano per la seduta, i fisioterapisti non possono fatturarla all'assicurazione malattie o infortuni.

Quali sono le opzioni?

In ambito LAMal e LAINF – Fatturare ai pazienti

In linea generale, i fornitori di prestazioni possono addebitare direttamente al paziente la perdita di reddito dovuta a una cancellazione con scarso preavviso se questa avviene per colpa del paziente stesso. A tale scopo, però, è importante informare prima per iscritto i pazienti che dovranno pagare gli appuntamenti non rispettati se questi sono stati disdetti con scarso preavviso. Tale comunicazione può essere riportata ad es. sul biglietto di promemoria dell'appuntamento, su un foglio informativo, sulla dichiarazione di consenso al trattamento dei dati o simili.

Si raccomanda poi di addebitare ai pazienti i trattamenti saltati se la disdetta perviene meno di 24 ore prima dell'appuntamento o se non perviene affatto e i pazienti non si presentano. Per quanto riguarda l'importo da fatturare, consigliamo di basarsi sul trattamento originariamente previsto. Se un paziente non si presenta o arriva in ritardo, ma non per colpa sua, il trattamento non dovrebbe essergli addebitato. Anche in altri casi i fisioterapisti sono liberi di decidere se fare un'eccezione, ad esempio se si tratta del primo appuntamento saltato.

In ambito LAINF da luglio 2025 si fattura a intervalli di 5 minuti. Se un paziente si presenta all'appuntamento troppo tardi, anche la conseguente perdita di reddito può essergli addebitata, ma solo se in quel lasso di tempo non è stato effettivamente possibile effettuare altre prestazioni fatturabili. Inoltre, i pazienti vanno comunque informati in anticipo che eventuali ritardi saranno a loro carico.

In ambito LAINF – Possibilità di effettuare prestazioni supplementari in assenza

Tuttavia, dal luglio 2025, in ambito AINF/AI/AM, se una parte di questo tempo è dedicata a prestazioni per pazienti non presenti, queste possono essere fatturate come prestazioni in assenza. Fra esse rientrano le attività di valutazione e coordinamento (ad es. organizzazione di scambio interprofessionale, formulazione di programmi di esercizi da svolgere a casa o comunicazione con gli enti che sostengono le spese) e di colloquio/consulenza (ad es. con il medico prescrivente o con l'ergoterapista). In questi casi può essere remunerato solo il tempo effettivamente impiegato. La differenza fra le prestazioni erogate in assenza e il tempo riservato per il trattamento di pazienti che non si sono presentati può essere addebitata a questi ultimi. Nella [Scheda informativa sulle prestazioni in assenza](#) trovate una sintesi delle informazioni più importanti.

Buono a sapersi

«Buono a sapersi» è una rubrica della nostra newsletter mensile che ruota intorno all'applicazione delle tariffe e alle insidie che ne derivano. Tratta temi che toccano da vicino i nostri membri e riguardo ai quali il nostro team Tariffe fornisce ogni giorno utili indicazioni.