

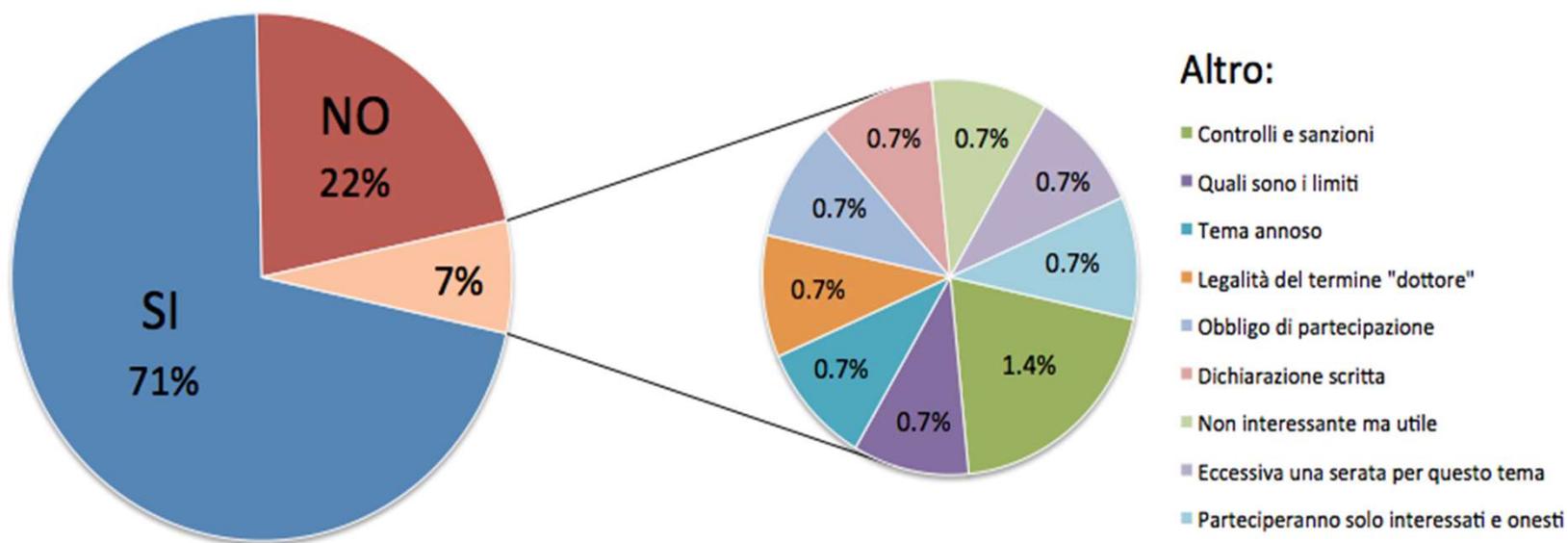
Publicità in fisioterapia norme e deontologia di riferimento physioTicino

Versione 1° ottobre 2019



Tema pubblicità (146) - da indagine esplorativa physioTicino '18

Publicità in fisioterapia: cosa è lecito e cosa non lo è? Quando si è sanzionabili? Che ruolo ha e come lavora la Commissione Deontologica? **Ti interesserebbe che il Direttivo organizzi una serata informativa su questo tema delicato e attuale?**



Le basi legali di riferimento....

- Legge sanitaria (LSan), cantonale
- Legge sulle professioni mediche (LPMed), federale
- Codice deontologico physioSwiss
- Codice deontologico physioTicino
- Dottrina e giurisprudenza



Art. 40 LPMed

Chi esercita una professione medica universitaria come attività economica privata sotto la propria responsabilità professionale deve osservare i seguenti obblighi professionali:

- a. ... (omissis) ...;
- b. ... (omissis) ...;
- c. ... (omissis) ...;

- d. praticare esclusivamente una pubblicità oggettiva e corrispondente all'interesse generale, non ingannevole né invadente;

- e. ... (omissis) ...;
- f. ... (omissis) ...;
- g. ... (omissis) ...;
- h. ... (omissis)

Art. 70 LSan

Ogni operatore sanitario deve praticare esclusivamente una pubblicità oggettiva e corrispondente all'interesse generale, non ingannevole né invadente.

... (omissis)

Art. 2.7 Codice deontologico dell'Associazione Svizzera di Fisioterapia

Ogni operatore sanitario deve praticare esclusivamente una pubblicità oggettiva e corrispondente all'interesse generale, non ingannevole né invadente.

... (omissis)

È utile che i fisioterapisti compaiano in pubblico ed esercitino attività massmediatiche volte a rappresentare e a promuovere gli interessi della fisioterapia sempreché essi mettano in risalto quest'ultima e non la loro persona. La pubblicità è autorizzata nel quadro delle leggi cantonali. Nel rendere note le qualifiche professionali e le offerte i fisioterapisti si impegnano a essere corretti, obiettivi e moderati.

Direttive deontologiche valide per i Membri della ASF – TI

- Attività pubblica e mediatica

La partecipazione a conferenze pubbliche o la collaborazione con la stampa scritta e audiovisiva, non per fini pubblicitari, costituisce opportuna occasione di informazione su aspetti particolari della fisioterapia.

- Informazioni e pubblicità

La pubblicità dell'attività professionale è subordinata alle indicazioni delle leggi cantonali vigenti (Legge sulla promozione della salute e il coordinamento sanitario – Legge Sanitaria).

Direttive deontologiche valide per i Membri della ASF – TI

- Il fisioterapista pubblica, in modo corretto e contenuto, la sua qualifica professionale e le altre informazioni necessarie ai pazienti, ai medici e ai colleghi. Nell'esercizio della sua professione, il fisioterapista rinuncia a ricorrere a una pubblicità non oggettiva, menzognera o che possa nuocere alla reputazione della professione fisioterapica.
- Ulteriori dettagli sono regolati nelle direttive sull'informazione e la pubblicità.

Direttive sull'informazione e la pubblicità

1. Informazioni ammesse

1.1 L'informazione al pubblico è considerata necessaria quanto facilita la scelta del fisioterapista appropriato.

1.2 La scelta è facilitata con le seguenti informazioni:

- a) Le qualifiche professionali;
- b) La carriera professionale, l'età, le conoscenze linguistiche;
- c) Le prestazioni a domicilio, gli orari di apertura dello studio;
- d) Le forme di collaborazione o l'indicazione di collaboratori (per es: studio di gruppo);
- e) Offerte di prestazioni personali inerenti la professione;
- f) L'appartenenza ad associazioni professionali.

Direttive sull'informazione e la pubblicità

2. Pubblicità illecita

2.1 Un'informazione è ritenuta non oggettiva in particolar modo:

- a) Qualora non garantisca l'obiettività dovuta, e non risponda, nel tenore e nella forma, al bisogno di informazione del pubblico dei pazienti, dei medici e dei colleghi;
- b) Quando non permette l'identificazione del responsabile.

2.2 Un'informazione è ritenuta menzognera qualora non corrisponda ai fatti.

2.3 Un'informazione è ritenuta fuorviante quando le prestazioni fisioterapiche riconosciute vengono accostate a altre forme di "terapia" o cura del corpo.

Direttive sull'informazione e la pubblicità

2.4 L'informazione nuoce alla reputazione della professione fisioterapica, in particolar modo quando:

- a) Stabilisce dei paragoni a discredito dei colleghi, per es. con affermazioni spregiative sulla loro attività e sui loro metodi professionali, contiene raccomandazioni provenienti da pazienti o ad essi riferite;
- b) Serve a vantare i propri meriti o descrive la propria attività in uno stile apertamente pubblicitario, insistente e appariscente;
- c) Fa nascere nel pubblico speranze illusorie o è di natura tale da falsare l'opinione;
- d) Manca di serietà ed offende la dignità e il buon costume;
- e) Mira principalmente all'effetto pubblicitario.

...e la sua applicazione pratica:

- Seguono delle circostanze reali, dove viene spiegato quanto è ammissibile quanto non lo è, per indirizzarvi con più facilità



- Li vediamo uno alla volta...



1. Elenco telefonico cartaceo

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>È ammessa l'informazione al pubblico considerata necessaria nei limiti in cui facilita la scelta del fisioterapista.</p> <p>Si potranno quindi indicare le qualifiche professionali, appartenenza ad associazioni, la disponibilità a visitare a domicilio, eventuali orari di apertura dello studio. È ammessa l'indicazione di una specializzazione.</p>	<p>Non sono ammesse forme di pubblicità considerate illecite, e meglio non oggettive.</p> <p>Non è ammessa l'iscrizione evidenziata o inquadrata in modo distintivo, appariscente, corredata da loghi o altro.</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice deontologico dell'Associazione svizzera di fisioterapia (in seguito Codice ASF, pto. 2.7).</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p> <p>Per analogia: Codice di deontologia nella FMH</p>

2. Volantini (bucalettere, parabrezza, negozi, luoghi pubblici...)

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
Non sono ammissibili.	Non è ammissibile alcuna forma di pubblicità distribuita ad un numero indeterminato di persone, dato che potrebbe generare una domanda sanitaria non necessaria.	Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1. Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI. Per analogia: Codice di deontologia nella FMH. Dottrina e giurisprudenza.

3. Sottopiatti pubblicitari

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
	Assolutamente vietati.	Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1. Codice ASF pto. 2.7. Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI. Dottrina e giurisprudenza in materia di pubblicità non sollecitata dai clienti.

4. Regalare gadget con il nome dello studio (penne,...) a pazienti, studi medici,...

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
	Non ammesso.	Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1. Codice ASF pto. 2.7. Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI. Dottrina e giurisprudenza del Tribunale federale.

5. Scrivere il proprio nome sui vestiti (magliette,...) indossati nello studio /al di fuori di esso

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>Ammissibile all'interno dello studio in quanto è da considerarsi una "divisa di lavoro".</p>	<p>Non ammissibile all'esterno, nel limite in cui l'abbigliamento viene utilizzato come forma di pubblicità occulta.</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice ASF pto. 2.7.</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p>

6. Scritte su automobili (o simili) del proprio studio

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
Si ritiene ammissibile l'apposizione di un logo di physioTicino, rispettivamente un logo che indichi l'appartenenza a physioTicino.	Non è ammissibile una forma di pubblicità che possa generare una domanda sanitaria non necessaria. Non sono quindi ammissibili scritte che pubblicizzano lo studio privato di un fisioterapista.	Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1. Codice ASF pto. 2.7. Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.

7. Cartelloni pubblicitari

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
Non sono ammissibili.	Non è ammessa alcuna forma di pubblicità indirizzata ad un numero indeterminato di persone, dato che potrebbe generare una domanda sanitaria non necessaria.	Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1. Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI. Per analogia: Codice di deontologia nella FMH. Giurisprudenza del Tribunale federale.

8. Cartelli stradali indicatori

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>È ammessa la posa di cartelli indicatori che servano ad informare l'utenza. Le dimensioni devono essere tali da non rappresentare una forma occulta di pubblicità.</p>		<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Per analogia: Codice di deontologia nella FMH.</p> <p>Dottrina e giurisprudenza.</p>

9. Insegne appariscenti su proprie vetrature/porte con nome dello studio e/o trattamenti effettuati, visibili pubblicamente

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>La posa di insegne su facciate e vetrature del proprio studio o su "totem" d'entrata è ammessa nei limiti in cui l'insegna rispetti la dignità della professione.</p> <p>Le dimensioni devono essere discrete, nel rispetto del bisogno dell'informazione. Deve limitarsi ad indicare il nome dello studio, rispettivamente del fisioterapista, l'appartenenza ad un'associazione riconosciuta, l'eventuale specializzazione, numero di telefono ed eventualmente l'indirizzo email.</p>	<p>Vige il principio della discrezione.</p> <p>Non è ammessa l'indicazione dei trattamenti e delle terapie svolte.</p> <p>Dimensioni e colori devono rispettare il concetto di "dignità".</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Giurisprudenza del Tribunale federale.</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p>

10. Collocare biglietti da visita in luoghi pubblici, farmacie, studi medici

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>Solo in studi medici con consenso del medico/farmacista.</p> <p>Non andranno semplicemente lasciati in sala d'attesa, ma consegnati a mano dal medico/farmacista. Non deve trattarsi di una distribuzione generalizzata, ad un numero indefinito di persone, ma puntuale e mirata.</p>	<p>Non è accettabile la distribuzione di biglietti da visita generalizzata, ad un numero indeterminato di persone, così come collocare gli stessi in luoghi aperti al pubblico in genere</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Dottrina e giurisprudenza in materia di pubblicità non sollecitata da clienti.</p>

11. Dare il biglietto da visita in mano a medici, pazienti,...

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>E' ammissibile consegnare direttamente al medico che lo richiede dei biglietti da visita del proprio studio, in modo tale da poter consigliare il paziente nel caso in cui lo stesso non abbia un fisioterapista di fiducia.</p> <p>Nel caso di persone al di fuori dell'ambito sanitario, consegna in mano solo se richiesto esplicitamente.</p>	<p>Non ammissibile se il medico o il paziente non lo richiedono esplicitamente.</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Dottrina e giurisprudenza in materia di pubblicità non sollecitata da clienti.</p>

12. Inserzioni su riviste, giornali, internet

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>Sono ammissibili inserzioni su quotidiani, così come sulle riviste, unicamente per le nuove aperture di studio, il cambiamento di ubicazione (trasferimento) e l'arrivo di nuovi fisioterapisti.</p> <p>L'inserzione deve avere un taglio discreto, volto solo alla informazione oggettiva.</p>	<p>Non sono ammissibili pubblicazioni prettamente pubblicitarie e/o ripetitive nel tempo.</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice ASF pto. 2.7.</p> <p>Giurisprudenza del Tribunale federale.</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p>

13. Articoli informativi su temi fisioterapici su giornali, riviste, internet

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
Ammissibile se l'articolo informa su un tema specifico, in modo tale da essere esplicativo, con un taglio scientifico.	Non ammissibile se l'articolo è accompagnato dalla fotografia personale e dai recapiti completi dello studio, quasi fosse un biglietto da visita. In questo caso, l'articolo viene qualificato come forma di pubblicità non ammessa.	Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1. Codice ASF pto. 2.7.

14. Organizzare e pubblicizzare eventi /serate informative su temi fisioterapici alla popolazione (sia nella propria struttura che esternamente)

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>È ammesso organizzare e pubblicizzare gli eventi/serate informative su temi fisioterapici all'interno e all'esterno della propria struttura a fini scientifici / divulgativi.</p> <p>Lo scopo primario dev'essere la promozione della fisioterapia e/o della categoria nei confronti del pubblico.</p>	<p>Non è permesso organizzare e pubblicizzare eventi / serate informative che promuovono il singolo fisioterapista o che pubblicizzano la sua attività professionale.</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice ASF pto. 2.7.</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p>

15. Pubblicità di conferenze/corsi all'interno della propria struttura, fatte da terzi e non inerenti la fisioterapia

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>La collaborazione con altri professionisti per conferenze, corsi o altra attività nei locali dello studio è ammessa solo se tocca campi affini alla professione.</p> <p>Nel pubblicizzare l'evento la circostanza che lo stesso avviene presso uno studio di fisioterapia non dovrà essere posto in primo piano, ma andrà indicata quale mera informazione.</p>	<p>Non è ammesso collaborare e quindi pubblicizzare collaborazioni con attività non affini alla professione di fisioterapista.</p> <p>Non è ammesso utilizzare l'evento e la promozione dello stesso come pubblicità indiretta per lo studio di fisioterapia.</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice ASF pto. 2.7.</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p>

16. Studi di fisioterapia che pubblicizzano la presenza di una figura complementare o comunque non LAMal (es: volantino che pubblicizza attività di un personal trainer), indicando come ubicazione la propria struttura di fisioterapia

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>Nel pubblicizzare l'evento, il fatto che lo stesso avviene presso uno studio di fisioterapia non dovrà essere posto in primo piano, ma andrà indicata quale mera informazione.</p>	<p>Non è ammesso collaborare e quindi pubblicizzare collaborazioni con attività non affini alla professione di fisioterapista.</p> <p>Non è ammesso utilizzare l'evento e la promozione dello stesso come pubblicità indiretta per lo studio di fisioterapia.</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice ASF pto. 2.7.</p>

17. Pubblicità di strutture (tipo Sagl o SA) che erogano poliservizi sanitari o di benessere, inclusi trattamenti di fisioterapia (anche se quest'ultimi non vengono chiaramente indicati nella pubblicità)

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>Va premesso che una collaborazione all'interno di strutture polifunzionali è ammissibile soltanto qualora le altre attività svolte dalla struttura siano affini a quelle di fisioterapia. Di conseguenza, anche l'attività di queste strutture sottostà alla legge sanitaria e agli stessi principi di cui ai punti precedenti.</p> <p>Ogni caso viene pertanto esaminato singolarmente, nel suo specifico contesto.</p>	<p>Non è ammessa alcuna forma di pubblicità.</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1, ma anche art. 65 cpv. 3</p>

18. Partecipare con bancarelle, stand o altro ad eventi sportivi e simili (es: «Stralugano»,...)

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>Ammissibile tramite l'associazione professionale, l'ente di formazione (SUPSI, LUdeS, ...), a scopo promozionale.</p>	<p>Non ammissibile privatamente, a meno che ciò avvenga nell'ambito di un preciso mandato professionale retribuito.</p> <p>È esclusa la possibilità di apparire su supporti pubblicitari come "Sponsor tecnico".</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice ASF pto. 2.7.</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p>

19. Rilasciare interviste a radio / televisione

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>Il rilascio di interviste a radio / televisione è ammissibile nei limiti in cui ciò avvenga per promuovere la professione o per discutere di un tema specifico. Non allo scopo di promuovere un singolo studio.</p>	<p>Vietati ai fini privati di pubblicizzare la propria attività di fisioterapista.</p> <p>L'intervista non deve essere un mezzo per promuovere il proprio studio, non deve essere un mezzo di pubblicità occulta.</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice ASF pto. 2.7.</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p>

20. Sito internet

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>La creazione e la pubblicazione di un sito internet sono ammesse.</p> <p>Va da sé che le informazioni veicolate attraverso lo stesso devono essere veritiere e rispettose del segreto professionale nei confronti dei pazienti.</p>	<p>Pagine pubblicitarie</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice ASF pto. 2.7.</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p> <p>Per analogia: Codice di deontologia nella FMH</p>

21. Facebook

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>Una pagina Facebook è ammessa se non sponsorizzata, passiva, con un eventuale “link” al sito internet.</p> <p>Va utilizzata a scopo informativo, alla stregua di un normale sito internet.</p>	<p>Non ammesso nei limiti in cui violi il segreto professionale dei pazienti o costituisca una forma di pubblicità. In altre parole non sono ammesse pagine “sponsorizzate”.</p> <p>Non è consentito inviare la richiesta di amicizia e inviti a cliccare su ...</p>	<p>Codice ASF.</p> <p>Direttive sull’informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p> <p>Per analogia: Codice di deontologia nella FMH</p>

22. Instagram (e altri social)

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
Si veda il punto Facebook.	Si veda il punto Facebook.	Codice ASF. Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI. Per analogia: Codice di deontologia nella FMH

23. Local.ch (e search.ch)

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
<p>Inserzione standard, come su libri telefonici cartacei.</p> <p>È ammessa l'informazione al pubblico considerata necessaria nei limiti in cui facilita la scelta del fisioterapista. Si potranno quindi indicare le qualifiche professionali, l'appartenenza ad associazioni, la disponibilità a visitare a domicilio, eventuali orari di apertura dello studio. È ammessa l'indicazione di una specializzazione.</p> <p>Ammesso il contratto local.ch (sono ammessi local business starter, basic e standard).</p>	<p>Profili che spiccano, banner, pubblicità, evidenziazioni a pagamento, ecc...</p> <p>Non è ammessa la pubblicità su local.ch e su search.ch</p>	<p>Legge sanitaria cantonale, art. 70 cpv. 1.</p> <p>Codice ASF pto. 2.7.</p> <p>Direttive sull'informazione e la pubblicità di Physio-TI.</p> <p>Per analogia: Codice di deontologia nella FMH</p>

24. Piattaforma «fisioterapia-comparazione.ch» (novità on line)

COSA È AMMISSIBILE	COSA <u>NON</u> È AMMISSIBILE	BASI LEGALI
	<p>.....LAVORI IN CORSO.....</p> <p>Al momento ne sconsigliamo l'uso visto il tipo di impronta altamente commerciale e l'indicazione di physioSwiss (v. quick info del 30.09.2019)</p>	

Quick Info physioSwiss del 30.09.2019

<https://physioschweiz.ch/physiopraxen/>

<https://www.physiotherapievergleich.ch/>

<https://www.physiotherapie-comparatif.ch/>

<https://www.fisioterapia-comparazione.ch/>

Questi portali di confronto non sono stati lanciati da physioswiss e non operano di concerto con l'associazione. Per quanto riguarda il link www.physioschweiz.ch è in corso un'azione giudiziaria (rischio di confusione con «physioswiss»).

Naturalmente, ogni membro è libero di decidere da solo se vuole o meno registrarsi su un portale di questo tipo.

Per i seguenti motivi physioswiss raccomanda di non registrarsi o perlomeno di valutare molto criticamente tale eventualità.

- Non sempre è chiaro chi e con quali interessi (finanziari) stia dietro a questi portali di confronto commerciali e non è neppure chiaro chi porti la responsabilità dei contenuti pubblicati.
- I membri pagano per divulgare informazioni sensibili riguardo alla propria attività rischiando inoltre di perdere i diritti sui propri dati. Ciò vale anche per i pazienti registrati.
- Le esperienze con i diversi portali di confronto attivi finora mostrano che non solo i pazienti soddisfatti ma soprattutto quelli insoddisfatti pubblicano i loro commenti. Eliminare dalla rete questi commenti negativi (se eccessivi) richiede molti sforzi.

Vi ringraziamo sentitamente per il monitoraggio critico delle evoluzioni del mercato.

----- Grazie per l'attenzione -----



La Commissione Deontologica
è a vostra disposizione per eventuali
chiarimenti e preavvisi di fattibilità
in campo pubblicitario