Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 142/2017

ZS ('l-ilmentatrici')

vs

Atlas Healthcare Ins. Agency Ltd.

(C32603) ('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-18 ta' Settembru 2018

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatrici tghid illi hija qed taghmel talba ghal spejjez ta' intervent kirurgu/mediku li ma gietx milquha. Il-provditur tas-servizz offrielha €400 *ex gratia payment.*

L-istess provditur eskluda kull talba li jista' jkollha bzonn taghmel fil-futur li ghandha konnessjoni ma '*removal of polyps, diverticular disease and related symptoms including abdominal pain.'*

Ir-raguni li taha l-provditur tas-servizz kienet illi '*they deserve the right to determine when a medical condition becomes chronic or recurrent in nature,'* u ghalhekk eskludew it-talba mill-beneficcju tal-polza.

Meta xtrat il-polza hadd ma spjegalha li l-provditur tas-servizz ikollu fil-futur id-diskrezzjoni li ma jilqax talbiet ghal ragunijiet imsemmija aktar 'il fuq fl-ilment.

Toggezzjona wkoll ghall-fatt li l-provditur tas-servizz kien qed jiddeciedi hu minghajr ma jirrikorri ghand espert indipendenti jekk kundizzjoni kellhiex titqies '*chronic or recurrent in nature*'.

Qieghda titlob li tinghata s-somma ta' €996, liema somma hija mnizzla fl-ittra tat-8 ta' Lulju 2017,[1] u li l-provditur ghandu jonqos milli ma jkoprix talbiet li jsiru fil-futur inkluzi interventi medici bhall-bzonn li jitnehhew *polyps* waqt xi *colonoscopy.*

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid illi:

Qed issir referenza ghall-*email* tieghu tad-19 ta' Gunju 2017, lill-ilmentatrici fejn intqalilha li l-intervent in kwistjoni (*diagnostic colonoscopy*) huwa eskluz mill-polza vigenti fiz-zmien meta giet registrata l-*claim* relattiva peress illi tikkonsisti f'*'continuing treatment including endoscopies for diverticular disease, caecal polyps and related symptoms including abdominal pain with immediate effect'.*

Fil-fatt, fl-ittra datata 9 t'Ottubru 2012, li l-provditur tas-servizz baghat lill-ilmentatrici jinghad bl-aktar mod car li *'The cover you have with us is designed to pay for the diagnosis and treatment of medical conditions that respond quickly to treatment. It does not cover the ongoing, recurrent or long-term treatment of a* ***chronic condition'****,* liema frazi giet spjegata fil-korrispondenza mal-ilmentatrici b'mod li jinftiehem facilment*. 'This includes monitoring and routine follow-up consultations.'*

Illi l-provditur tas-servizz kien ha din id-decizjoni li jeskludi kopertura ghal tali kundizzjoni kronika u din id-decizjoni giet accettata mill-ilmentatrici bl-aktar mod ampju li rrinovat il-polza *de quo* ghal numru ta' snin fejn din l-eskluzjoni baqghet vigenti.

Ghalhekk dan l-ilment ghandu jigi michud.

Ra l-atti kollha tal-kaz inkluzi r-rapport tal-espert mediku, il-Professur Emanuel Farrugia, inkarigat minnu u l-mistoqsijiet u r-risposti tieghu sussegwentement in eskussjoni tal-istess rapport.

Sema' x-xhieda

[1] A Fol 9

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi dan l-ilment skont dak li fil-fehma tieghu huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[2]

Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici:

Xehed XX sive XX XX li qal li martu, ZS, kellha polza mal-provditur tas-servizz li kien ilha ghaddejja, u fl-2010 kellha l-ewwel intervent fil-musrana u ghamlet *colonoscopy.* Kienu ghamlu *claim* mal-*insurance* u giet accettata ghax sabulha *polyp*.

Fl-2012, minhabba li kellha xi ugiegh, it-tabib issuggerielha li taghmel *colonoscopy* u nstab bidu ta' *diverticular disease.* Cemplu lill-*insurance* biex jistaqsu jekk ghat-tieni intervent kinux koperti. Gie accettat dan, però, fil-konverzazzjoni kien intqal illi minn certu zmien 'il quddiem il-*colonoscopy* se tkun eskluza; però, jekk jinstab xi bzonn ta' xi intervent dan jigi accettat. Marret ghal dan l-intervent u l-*insurance* hallsitha. Dan kien f'Gunju 2012. L-*exclusion* giet bil-miktub f'Ottubru 2012.

Imbaghad, ghadda z-zmien u fl-2017, ghamlet intervent iehor. Meta kellmu lill-*insurance* qabel dan l-intervent, l-*insurance* qaltilhom li dan jaqa' fl-*exclusion* u ma kinux ser ihallsu, però, jekk ikun hemm intervent mediku dan jigi ikkunsidrat. Il-*colonoscopy* saret u l-*insurance* qaltilhom li dan kien eskluz u ma hallsux. Kienu ghamlu offerta *ex gratia* u l-ilmentatrici m'accettathiex u giet quddiem l-Arbitru.

Minkejja li l-*insurance* qaltilhom li l-*colonoscopy* kienet eskluza huma interpretawha li jekk jinstab xi haga li tirrizulta mill-*colonoscopy* huma kienu koperti. F'telefonata ma' persuna, li ma jiftakrux min hi, qalulhom li jekk isir *checking* biss ma jithallsux imma jekk ikun hemm *surgical intervention* dik tkun accettata. Instabet *polyp* u tnehhiet dak il-hin. Ghalihom ma kinetx *chronic* ghax wara 7 snin ma tkunx *chronic*.[3]

Ix-xhieda ta' XX giet ikkonfermata minn martu, ZS.[4]

---

[2] Kap. 555, Art 19(3)(b)
[3] A Fol 45-46
[4] A Fol 46-47

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz:

Ghall-provditur tas-servizz xehdet Alessandra Zammit, li qalet li l-ilmentatrici kien ilha inxurjata maghhom mill-2005. Il-kuntratt kien ghal sena u kull sena kien jiggedded; u jekk kien ikun hemm xi tibdil fil-*wording* jew *exclusions* dawn jintbaghtu qabel ma tiggedded il-polza biex il-klijenta tkun taf x'hemm *exclusions* u tkun f'pozizzjoni jew iggedded il-polza jew le.

Meta saret it-tieni *colonoscopy* fl-2012, kien hemm dijanjosi ta' *diverticular disease* u *polyps.* Meta ghamlu l-*assessment* ta' dik il-*claim* infurmaw lill-ilmentatrici li *recurrence* ta' kundizzjoni ma tkunx koperta, però, ghal dik kienu hallsuha.

Baghtulha ittra fid-9 t'Ottubru 2012,[5] u spjegawlha l-pozizzjoni li dawn l-*endoscopies,* li huma *colonoscopies,* huma ma jkopruhomx u specjalment jekk ikun hemm indikazzjoni ta' *diverticular disease* jew *caecal polyp.*

L-iskop ta' din l-ittra kien li jinfurmaw lill-klijenta li peress li dawn il-kundizzjonijiet jibqghu jissuccedu u jibqghu johorgu ma kinux ser ikopruhom. Ikopru biss jekk ikun hemm *definite surgery*. B'*definite surgery* kien ifisser *definitely cured* jigifieri li mhux ser ikollha aktar *diverticular disease* u aktar *polyps*. Dawn ikunu operazzjonijiet aktar kumplikati, però, jkunu koperti.

Wara l-ittra tad-9 t'Ottubru 2012, ma kienx hemm aktar kuntatt mal-ilmentatrici u, galadarba l-*exclusions* kienu ilhom hames snin u xorta baqghet tiggedded il-polza, allura, huma fehmu li din accettat l-*exclusion.*

Fl-2017, l-ilmentatrici cemplitilhom u qaltilhom li kienet ser taghmel *colonoscopy* u qalulha li kien hemm l-ittra ta' Ottubru 2012, u qalulha li jekk ikun hemm xi haga gdida din tista' tkun koperta, però, jekk l-intervent ikun bhal dak li ghamlet fil-passat dan ma jkunx kopert.

Qabel saret il-procedura ma kien hemm l-ebda ilment mill-ilmentatrici izda l-ilment ghamlitu wara. Qaltilhom li Dr Vassallo nehhielha *polyp* u qaltilhom li kellhom ihallsuha peress li ma taqax fl-*exclusion*. Huma ma hallsuhiex ghaliex din kienet taqa' fl-*exclusion* - *a recurrence of the same issue*.

---

[5] A Fol 15-16

Il-punti ta' kontestazzjoni huma dwar l-interpretazzjoni tal-*exclusion* li ddahhlet fil-polza u li giet notifikata formalment lill-ilmentatrici fit-12 t'Ottubru 2012, li kienet tghid:

'*The cover you have with us is designed to pay for the diagnosis and treatment of medical conditions that respond quickly to treatment. It does not cover the ongoing, recurrent long-term treatment of a* ***chronic condition.*** *This includes the monitoring and routine follow-up consultations.*

By monitoring we mean treatments which form part of surveillance, such as consultations with a specialist, pathology (e.g. blood tests) x-rays, ultrasounds, scans and endoscopies.

Our decision.

We have carefully considered the medical information together with the claims history. Unfortunately this is no longer covered because you are claiming for the ongoing management of a ***chronic condition.*** *Therefore we will be unable to pay any further claims relating to the routine and ongoing management of your diverticular disease, caecal polyps and related symptoms including abdominal pain with immediate effect.*

We hope you understand the reason for our decision. If in future definitive surgery is required this may be eligible for benefit. In this event please contact us so that we can let you know about your cover. This is subject to the terms and benefits of your cover.'

M'hemm l-ebda kontestazzjoni li l-ilmentatrici din l-ittra rcevietha. Wara din l-ittra ghaddew hames snin qabel ma l-ilmentatrici regghet ikkuntattjat lill-provditur tas-servizz, u dan meta fl-2017 kienet ser taghmel il-*colonoscopy* li dwarha sar l-ilment. Matul dawn il-hames snin, l-ilmentatrici baqghet thallas l-assikurazzjoni u, b'certa prudenza u diligenza, qabel ma ghamlet l-intervent tas-sena 2017, ikkuntattjat lill-assikurazzjoni.

Bejn wiehed u iehor, il-partijiet jaqblu li l-assikurazzjoni qalet lill-ilmentatrici jew lil zewgha li dwar il-*colonoscopy* li kienet ser issir, l-*insurance* ma kinetx ser thallas ghaliex din kienet eskluza. Izda, filwaqt li r-ragel tal-ilmentatrici jghid li:

'... però, jekk jinstab xi bzonn ta' intervent mediku dan jigi accettat',[6]

ir-rapprezentanta tal-assikurazzjoni xehdet li:

'*Nghid li fl-2017 cemplitilna u qaltilna li kellha bzonn taghmel colonoscopy u ahna ccekkjajnilha l-polza, ergajna spjegajnilha l-ittra li konna bghatnilha tad-9 t'Ottubru 2012, u spjegajnilha li jekk ikun hemm xi haga gdida koperta; però, jekk l-intervent ikun kif ghamlet fil-passat, ma tkunx koperta'.*[7]

Permezz ta' *email* tad-19 ta' Gunju 2017, jigifieri qabel ma sar l-intervent, l-assikurazzjoni infurmat lill-ilmentatrici li peress li dak li kienet ser taghmel kien jaqa' fl-eskluzjoni imdahhla l-ewwel darba fid-9 t'Ottubru 2012, ma setghux jawtorizzaw il-hlas ghal dan l-intervent.

L-eskluzjoni kienet taghmilha cara li '*the continuing management of a chronic condition'* ma kinetx koperta bil-polza. B'mod specifiku intqal lill-ilmentatrici,

'Therefore we will be unable to pay any further claims relating to the routine and ongoing management of your diverticular disease, caecal polyps and related symptoms including abdominal pain with immediate effect'.[8]

Peress li l-Arbitru ried l-opinjoni esperta ta' xi tfisser '*chronic condition*', u jekk li kellha l-ilmentatrici kinetx '*chronic condition*', u jekk l-intervent ta' tnehhija ta' *polyp* kienx intervent kirurgiku, u jekk persuna inxurjata li kellha *polyps* qabel jammontax ghal xi haga kronika, huwa appunta lill-espert tal-medicina, il-Professur Emanuel Farrugia, biex jirrelata dwar dan.

Il-Professur Farrugia irrelata li t-tnehhija ta' *polyp* hija intervent kirurgiku. Jghid ukoll li '*definite surgery'* kienet tfisser it-tnehhija tal-musrana l-kbira u '*definite surgery'* ma kinetx spjegata b'mod car fl-ittra tal-eskluzjoni. Jghid ukoll li wara li kien ra l-*file* mediku tal-ilmentatrici kien jirrizulta li hija kellha kundizzjoni kronika kif definita fl-eskluzjoni tad-9 t'Ottubru 2012. Jghid ukoll li l-*insurance* kienet cara meta fl-ittra tal-eskluzjoni tad-9 t'Ottubru 2012, qalet li ma kinetx tkopri *colonic polyps* kif kellha l-ilmentatrici u *diverticular disease*, li jaqghu fid-definizzjoni ta' *chronic illness.* Jghid ukoll li l-assikurazzjoni tkompli tghid li

---

[6] A Fol 45
[7] A Fol 48
[8] A Fol 15-16

‘*ongoing management of polyps’* m’humiex ser ikunu koperti aktar bil-polza. Id-definizzjoni ta’ *chronic illness* hi korretta f’dan ir-rigward.[9]

Għalhekk l-Arbitru jikkonkludi li l-kundizzjoni li kellha l-ilmentatriċi kienet taqa’ fl-esklużjoni tad-9 t’Ottubru 2012, (u kif sussegwentement imġedda) u, għalhekk, ma kinetx koperta bil-polza. Kieku flok instabilha *polyp* instab li kellha xi ħaġa ġdida li ma kellhiex qabel hija kienet tkun koperta.

L-Arbitru jinnota li kif qal il-Professur Farrugia forsi li vera l-kliem ‘*definite surgery’* ma kinux definiti b’mod estensiv fl-ittra tal-esklużjoni, imma fl-istess ittra kien hemm ukoll li jekk ikun hemm il-ħtieġa ta’ aktar tagħrif, kellha tikkuntattjahom u huma jispjegawlha jekk kinetx ser tkun koperta.

Meta l-ilmentatriċi ikkuntattjathom *qabel* l-intervent tal-2017, huma spjegawlha b’mod ċar li ma kinetx ser tkun koperta u dan l-ilmentatriċi u żewġha ikkonfermaw li kienu fehmuh. Tant li r-raġel tal-ilmentatriċi qal li kienu qalulu li ‘*dan l-intervent jaqa’ taħt l-exclusion u ma jħallsux’.*

Huwa jiġġustifika l-azzjoni tagħhom għaliex jgħid li qalulhom li ‘*jekk ikun hemm bżonn ta’ intervent mediku dan jiġi ikkunsidrat*’, però, dan mhuwiex korroborat mill-korrispondenza li għaddiet bejn il-partijiet fejn jidher ċar li intqal li jekk ikun hemm *chronic illness* u l-kura tagħha, din ma tkunx koperta.

Dak li qal ir-raġel tal-ilmentatriċi, li hu fehem li jekk meta ssir il-*colonoscopy* u ma jinstab xejn ma jitħallsux imma jekk tinstab *polyp* jitħallsu, ma huwa xejn konvinċenti. Fil-fatt, l-esklużjoni tgħid bil-maqlub u l-kelma *‘polyp’* tissemma speċifikament u hemm li hi eskluża.

Il-Professur Farrugia ikkonferma li fl-intervent tal-2017, ma kien hemm xejn ġdid minn dak li kien sar fl-interventi ta’ qabel, jiġifieri t-tneħħija tal-*polyp*; u għalkemm kien intervent kirurġiku, kien xi ħaġa li dwarha l-ilmentatriċi kellha *history* u għalhekk ma kinetx koperta bil-polza għaliex kienet taqa’ fl-esklużjoni.

Għalhekk l-Arbitru hu tal-konvinċiment li l-ilmentatriċi kienet taf minn qabel li l-intervent li kienet ser tagħmel ma kienx ser ikun kopert għaliex meta huma staqsew lill-assikurazzjoni din għamlitħielhom ċara li, mill-informazzjoni li kellha dwar l-intervent li kien ser isir, il-polza ma kinetx tkoprihom. L-espert mediku

[9] A Fol 51

ikkonferma li dak li sar kien parti minn process kroniku u ghalhekk ma kienx kopert bil-polza.

Ghal dawn ir-ragunijiet l-Arbitru ma jqisx li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli u qed jichdu.

L-ispejjez tal-espert mediku ghandhom jithallsu mill-ilmentatrici.

Minhabba n-natura tal-kaz, kull parti ggorr l-ispejjez legali taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji