

La facturation de frais pour rendez-vous manqués

Cyndie Dubé-Baril, DMD, Cert Pedo, LLB, LLM

Auteure-ressource

Dre Dubé-Baril
Courriel : c.d.b@videotron.ca



Pour les citations, la version définitive de cet article est la version électronique : www.cda-adc.ca/jcda/vol-75/issue-1/33.html

Dans un article particulièrement intéressant paru dans ce journal, le Dr Andrew Nette énumère 10 mesures qui lui ont facilité l'exercice de notre belle profession¹. Il est très utile de transmettre et de partager les astuces que nous découvrons – et les difficultés auxquelles nous nous heurtons – dans le cadre de notre pratique dentaire et de faire bénéficier nos pairs des leçons tirées de ces expériences.

Parmi les mesures citées par le Dr Nette figure la recommandation de facturer les rendez-vous manqués. Il convient d'apporter certaines précisions afin que les dentistes qui utilisent ou désirent employer ce moyen dissuasif et compensatoire^{2,3} le fassent de façon judicieuse. Le Dr Nette fait remarquer à juste titre que «les rendez-vous manqués nuisent au moral du personnel ainsi qu'aux finances»¹. En revanche, la facturation des rendez-vous manqués ne règle pas entièrement le problème et comporte certaines difficultés. Comme le dit si bien l'auteur, «on souhaite voir se réaliser l'un de ces résultats : le client est piqué au vif et cela l'encourage à agir d'une manière plus responsable la fois suivante ou alors il est tellement mécontent qu'il change de cabinet». Cependant, le résultat pourrait être bien différent : le patient peut être offusqué, refuser de payer les frais pour le rendez-vous manqué (ce qui oblige le dentiste à s'adresser au tribunal afin de réclamer la somme due)^{4,5} et porter plainte. Une telle plainte fut déposée auprès du Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick⁶.

Une patiente prétendait qu'un médecin avait refusé à tort de continuer à la soigner parce qu'elle n'avait pas payé une facture pour un rendez-vous manqué. Elle alléguait qu'il avait été impossible de joindre le cabinet du médecin afin de l'avertir qu'elle ne pourrait se rendre au rendez-vous et soutenait ne pas avoir été informée à l'avance qu'il fallait payer de tels frais.

Pour sa défense, le médecin soulignait qu'il y avait un répondeur téléphonique après les heures de consultation et affirmait que d'autres raisons motivaient son refus de voir la patiente.

Le comité chargé de l'étude du cas a souligné plusieurs points intéressants figurant dans les directives du Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick⁷. Par exemple, la politique du cabinet concernant les rendez-vous manqués doit être clairement indiquée et le patient doit savoir comment informer le cabinet s'il est dans l'impossibilité de se présenter à son rendez-vous. En l'occurrence, l'enquête a révélé qu'il y avait un répondeur téléphonique au cabinet, mais qu'on ne demandait pas spécifiquement aux patients de laisser un message pour annuler un rendez-vous. De plus, il fut établi qu'il était difficile pour les patients de communiquer avec le personnel ou de laisser un message. En somme, le comité a conclu que les frais étaient inappropriés et s'est même demandé si le conflit concernant la facture était un motif suffisant pour refuser de continuer à soigner la patiente : «Refuser de donner des soins est une piètre façon de faire payer une facture en souffrance. Un tel geste peut entraîner une plainte, mais fait rarement payer la facture.»⁶

Lignes directrices à considérer

Les dentistes qui utilisent ou désirent employer une clause stipulant la facturation de frais en cas de rendez-vous manqué, afin de se prémunir contre d'éventuelles absences trop fréquentes de leurs patients, doivent agir judicieusement et évaluer rigoureusement chaque situation en vue d'éviter des conséquences fâcheuses. À ce titre, il conviendrait d'envisager les lignes directrices suivantes :

- Connaître et respecter les lois et règlements en vigueur – vérifier les prises de position adoptées par l'ordre et l'association provinciale et s'y conformer.
- Créer une politique claire et applicable à tous les patients quant à la facturation de frais en cas de rendez-vous manqué et, une fois le patient dûment informé et en accord avec celle-ci, lui faire signer un formulaire d'approbation comportant toutes les informations requises.
- Facturer un montant raisonnable qui peut refléter les coûts réels encourus et non pas le montant de facturation pour les actes prévus.
- Disposer d'un service de messagerie téléphonique accessible en tout temps par lequel le patient peut prévenir qu'il ne peut se rendre à son rendez-vous et informer les patients de l'existence de ce service.
- S'assurer que le patient n'a pas annulé son rendez-vous au moins 24 heures à l'avance et qu'il ne s'agit pas d'un cas de force majeure.
- Être disponible pour recevoir le patient à l'heure prévue du rendez-vous (si le patient a pu être remplacé, aucun frais ne devrait être réclamé).

Cette démarche ne répond pas à toutes les questions et problématiques entourant le sujet, notamment certaines questions d'éthique qui peuvent surgir d'une telle pratique (dont la réciprocité). Ainsi, un débat sur une réglementation claire sur cette pratique au sein des ordres professionnels serait souhaitable. D'ailleurs, l'Ordre des psychologues du Québec a récemment modifié son Code de déontologie⁸ afin d'y ajouter une clause pour la facturation de frais pour rendez-vous manqués à condition qu'il y ait une entente par écrit entre le psychologue et son client. Dans un tel cas, le psychologue peut «exiger des frais administratifs pour un rendez-vous manqué par le client selon les conditions préalablement convenues, ces frais ne pouvant dépasser le montant des honoraires perdus»⁸.

Par ailleurs, il serait de mauvaise grâce de refuser de dispenser des soins en raison d'une facture en souffrance pour un rendez-vous manqué. Toutefois, s'il arrivait souvent qu'un patient ne se présente pas à un rendez-vous, cela pourrait constituer un motif de cessation de votre relation contractuelle avec lui⁹.

En conclusion, il n'est pas illégal de réclamer des frais raisonnables pour un rendez-vous manqué. En revanche, pour pouvoir imposer de tels frais, il est primordial que le dentiste informe le patient de cette politique de manière adéquate et précise et que ce dernier en accepte les conditions.

La communication étant la clef du succès dans la relation entre le patient et le dentiste, il est souhaitable de bien expliquer au patient, dès le départ, l'importance d'une collaboration étroite de sa part. Pour certains dentistes, des explications claires aux patients quant à l'importance de respecter les rendez-vous peuvent suffire sans avoir à ajouter des moyens plus radicaux tels que la facturation de frais pour rendez-vous manqués. Une politique du type «3 prises et tu es retiré» (3 rendez-vous manqués ou annulés sans préavis suffisant mènent automatiquement à l'arrêt des traitements et à la fin de la relation contractuelle entre le dentiste et le patient) peut constituer une stratégie alternative ou complémentaire à ce type de facturation. Par contre, il est à noter que certaines règles doivent être respectées avant de mettre fin à une relation contractuelle.⁹ De surcroît, pour ceux qui désirent utiliser la procédure de facturation de frais pour rendez-vous manqués et qui craignent une réaction négative du patient (cette pratique étant considérée comme une façon de leur soutirer de l'argent), on peut envisager de remettre les sommes perçues à un organisme de charité. Ainsi, bien que le dentiste et le patient soient perdants dans une situation de rendez-vous manqué, le bénéficiaire sera utilisé pour une bonne cause. ✦

L'AUTEURE

La Dre Dubé-Baril exerce comme conseillère juridique et gestionnaire pour une entreprise privée à Laval. Elle est également chargée de cours et clinicienne en dentisterie pédiatrique à l'Université McGill, Montréal, Québec.

Écrire à la : Dre Cyndie Dubé-Baril, 5310, boul. des Laurentides, Laval QC H7K 2J8

Les opinions exprimées sont celles de l'auteure et ne reflètent pas nécessairement les vues et politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.

Cet article a été révisé par des pairs.

Références

1. Nette AL. J'ai tiré quelques leçons... *J Can Dent Assoc* 2007; 73(7):611-2.
2. *Immeubles Christian Bélanger inc. c. Association de la construction du Québec*, (C.A., 1998-01-22), SOQUIJ AZ-98011148, J.E. 98-308, [1998] R.J.Q. 395, REJB 1998-04452.
3. *WMI-99 Holding Company (Winners Merchant Inc.) c. Immeubles WCG inc.*, (C.S., 2006-07-18), 2006 QCCS 3817, SOQUIJ AZ-50383711, J.E. 2006-1625, EYB 2006-107809 Requête en rejet d'appel rejetée (C.A., 2007-03-19), 500-09-016976-060, SOQUIJ AZ-50432081. Règlement hors cour (C.A., 2007-06-20), 500-09-016976-060.
4. *Pagé c. Janelle*, 2007 QCCQ 6615 (CanLII), 200-32-039806-053 (2007-06-15). Disponible: www.canlii.org (accédé le 13 janv 2009).
5. *Desjardins c. Berryman*, 2006 QCCQ 16602 (CanLII), 500-32-092145-053 (2006-10-24). Disponible: www.canlii.org (accédé le 13 janv 2009).
6. Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick. *Bulletins*; décembre 2003. Disponible: www.cpsnb.org/french/Bulletins/December%202003%20french.html (accédé le 13 janv 2009).
7. Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick. *Directives – Frais de services non assurés*; 1999. Disponible: www.cpsnb.org/french/Guidelines/guidelines-8-fr.html (accédé le 13 janv 2009).
8. Ordre des psychologues du Québec. *Code de déontologie* (L.R.Q., c. C-26, a.87). 2008. Disponible: www.ordrepsy.qc.ca/fr/protection/code_deontologie.html (accédé le 13 janv 2009).
9. Code de déontologie des dentistes (R.R.Q., 1981, c. D-3, r.4) art. 3.03.03 & 3.03.04. Disponible: www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/D_3/D3R4.htm (accédé le 13 janv 2009).