

Rendez-vous manqué : peut-il être honoré ?

Sans patient,
pas de soin
possible ! Que
faire pour ne pas
être perdant face
à la défection
d'un patient ?

*Pouvons-nous facturer
une séance perdue à
attendre le patient qui ne
s'est pas décommandé et
qui ne nous a pas averti
de son impossibilité
de venir à son rendez-
vous ? Réponse.*

Ce problème est important pour deux raisons : la première raison est que ce manque de considération du patient à l'égard du professionnel de santé peut rendre le suivi des soins pratiquement impossible à assurer, la seconde raison porte sur le mode d'information apporté aux patients. Deux éventualités s'offrent à nous. En effet, soit cette absence

injustifiée constitue un « acte manqué » exceptionnel d'un patient sérieux et motivé qui, de façon accidentelle et unique, n'assure pas une série de soins et, dans ce cas, il est possible de considérer que dans l'ensemble du coût que le patient va honorer est comprise cette « perte de temps » inhabituelle et ponctuelle et que la qualité de notre traitement ne sera pas remise en cause.

Une « charte de bonne conduite » à faire signer au patient peut-être jointe au devis ; elle stipule que s'il n'avertit pas son praticien au moins 24 heures à l'avance, le rendez-vous manqué sera à sa charge.

“Aucune contre-indication déontologique empêche le praticien de facturer des honoraires au patient pour un rendez-vous manqué”



► **Les moyens de se prémunir du mécontentement des patients**

On voit souvent des patients mécontents de la surcharge financière non signalée lors de l'établissement du devis. C'est pourquoi, à ceux qui effectuent un devis selon la méthode de « l'approche globale » ou à ceux qui ne commencent les soins des racines que lorsque le devis prothétique a été accepté par le patient, je leur propose de rajouter au devis la mention suivante :

« Ce devis n'est valable que si le patient assure un suivi régulier des séances de soins conformément au calendrier établi en accord avec son praticien. En cas de rupture de la régularité des rendez-vous, indépendante de la volonté du chirurgien-dentiste, certains soins ou certaines séances pourraient être refaites comme par exemples : les soins des racines ou la prise d'empreinte pour la réalisation des cou-

ronnes. Ce travail à refaire sera facturé au patient conformément au devis complémentaire qui sera alors établi. Le coût de ces séances supplémentaires sera fonction du temps que votre chirurgien-dentiste passera pour refaire son traitement. M. Duc est pleinement informé qu'il devra prendre à sa charge le coût de ce travail additionnel dans les cas où il « manque » ses rendez-vous ou qu'il les déplace à plus de deux semaines pour des raisons de convenance personnelle. Ce surplus d'honoraires n'est, en aucun cas, pris en charge par les organismes sociaux ou par les complémentaires de santé. La régularité et le suivi des séances sont la garantie primordiale de la réussite de nos soins. »

Absences récurrentes

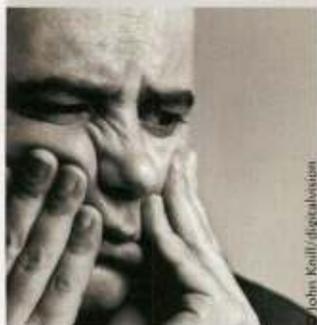
Le patient n'en est pas à son premier rendez-vous manqué et malgré votre insistance et vos explications sur l'importance de la

régularité des séances de soins, il lui arrive de ne pas revenir pendant de longues semaines et de ne même pas vous en informer au préalable. Il y a alors deux façons d'agir : soit refuser de le soigner et clôturer définitivement vos rapports avec le patient ; soit, dans le cas où le patient « en vaut la peine », lui facturer l'ensemble des séances supplémentaires et le temps perdu à l'attendre en vain. Dans cette éventualité, toutes les explications et conseils indiqués ci-dessus sont alors valables.

L'information concernant les risques thérapeutiques en cas de non suivi régulier des séances et le coût généré par la surcharge de travail devront être indiqués au patient lors de la phase initiale des soins ou de l'établissement du devis. Il est important, dans tous les cas de traitement canalair, d'indiquer au patient, par écrit (par exemple lors de la délivrance d'une ordonnance comportant un ►



Cas pratique : le traitement canalaire



John Kniff/digitalvision

En ce qui concerne la qualité de notre traitement, je pense surtout au traitement canalaire qui se termine par la pose d'un ciment provisoire. Si le patient ne revient pas à son rendez-vous la séance suivante, l'herméticité du canal ne sera plus assurée et toutes les infiltrations bactériennes jusqu'à l'apex seront possibles au bout de quatre semaines

de délai ainsi que nous l'ont démontré les scientifiques. Dans cette éventualité, non seulement nous aurions perdu une séance à attendre le patient en vain, mais, en plus, si celui-ci ne revient qu'un ou plusieurs mois plus tard pour finir le travail prothétique, nous savons que nous prenons un risque important si nous ne désinfectons pas à nouveau les racines de la dent en refaisant tout le traitement canalaire avant de couronner la dent. Il est évident que si le patient ne peut revenir que plusieurs mois plus tard (par exemple du fait d'une mission qui l'a conduit à l'étranger) sans nous en informer au préalable, nous serions contraint

de refaire totalement le travail canalaire avant la pose de la couronne. Ceci nous pousse à non seulement facturer la couronne (ce qui était initialement prévu) mais aussi la reprise de traitement canalaire si nous ne voulons pas prendre de risque sur la pérennité de notre travail.

Forcément en HN

En effet, si on accepte d'en prendre le risque en réalisant la prothèse sans aucun nettoyage préalable et que la dent s'infecte peu de temps après, il faut garder à l'esprit que nous sommes toujours totalement responsables et garants de l'évolution du traitement que nous avons effectué. En d'autres termes, dans ce cas, tout le traitement à refaire sera à notre charge (prothèse et soins) sans compter sur la perte de confiance du patient qui aura tendance à considérer que votre travail a été mal fait puisqu'il est à refaire ! Cependant, toujours dans l'hypothèse du patient qui ne revient en consultation que plusieurs mois après le soin des racines, si vous repreniez le traitement canalaire, si ce travail doit être honoré, il sera facturé en hors nomenclature, car les organismes sociaux n'ont pas à faire les frais des négligences des patients. Vous aurez donc l'obligation d'établir un devis pour ce travail imprévu initialement.



À lire



Ouvrage de référence dans l'analyse, le décodage et l'application de la Nomenclature, le Manuel d'utilisation de la Nomenclature du Dr Bessis permet aux praticiens de ne plus jamais avoir de procédure grâce à une synthèse des différents cas de figure qui peuvent se présenter dans la vie du cabinet.

► anti-douleur) que : « À la suite du traitement des racines qui vient d'être effectué, l'herméticité de la dent ne pourra être assurée que par la réalisation, dans les plus brefs délais – une à deux semaines au plus – de l'élément prothétique définitif coiffant la dent et pour lequel le patient a accepté le devis établi par le chirurgien-dentiste. Le patient est informé qu'à défaut de prothèse réalisée dans une période inférieure à trois semaines, les bactéries pourraient s'infiltrer jusqu'à l'extrémité de la racine. Dans ce cas, tout le traitement des racines sera à refaire et le coût supplémentaire de ce soin sera à la charge exclusive du patient ».

L'information d'abord, le consentement après

Vous pourriez, de façon tout à fait logique, considérer que le temps passé à ne rien faire de la faute d'un patient négligent doit être pris en charge par lui. Il y a alors deux conditions à remplir si l'on poursuit ce raisonnement : l'information d'abord et le consentement après. En ce qui concerne l'infor-

mation, le Conseil national de l'Ordre des chirurgiens-dentistes nous apporte les indications suivantes que je reprends à la lettre : « ...Il n'existe a priori aucune contre-indication déontologique empêchant le praticien de pratiquer de la sorte (facturer des honoraires au patient pour ce temps perdu). Toutefois, les règles générales prescrites en la matière d'information sur les prix et les services doivent être respectées, et notamment :

- Un affichage dans la salle d'attente et dans la salle de soins, mentionnant une telle tarification.
- Le montant et les conditions relatives à la tarification (par exemple : forfait de x euros non remboursable par la Sécurité sociale. Par ailleurs, il est d'usage d'inscrire sur la feuille de Sécu :
- R.V.M. (rendez-vous manqué)
- Motif du dépassement : H.N... »

Cette lettre écrite par le Conseil national date de 2002. Aujourd'hui, avec la signature de la nouvelle Convention, il est clair que les actes HN ne peuvent être inscrits sur les feuilles de soins. Seule une note d'honoraires pourrait être délivrée au patient.

Précisions du Conseil national

Cependant le Conseil national nous éclaire sur deux points. Premièrement, les séances manquées par les patients (qui n'ont pas informé au préalable le praticien 24 ou 48 h à l'avance) peuvent leur être facturées. Cela est une grande nouveauté pour nous car il s'agit de faire payer au patient un temps et non un acte médical. C'est une nouveauté, car pour la première fois, un conseil de l'Ordre reconnaît que le temps d'un praticien vaut de l'argent. Ce n'est plus une thérapeutique, un soin, une prothèse, bref un travail médical qui sera facturé, mais une séance et, dans ce cas, un créneau horaire.

Si l'on poursuit le raisonnement, nous pourrions considérer que « le temps vaut de l'argent » c'est-à-dire tout le temps passé pour un patient devra être honoré par lui. Comme les avocats par exemple, nous pourrions faire payer nos seuls conseils (par exemple un patient qui nous a été adressé afin que l'on donne seulement notre avis sur un choix thérapeutique : bridge, prothèse amovible ou implantologie) et le temps passé avec un pa-

“ Pour faire fructifier son cabinet, il faut monter une organisation sans faille pour ne subir aucun ligite inutile ”



Bio

Rudyard BESSIS
Le Dr Rudyard Bessis, chirurgien-dentiste en exercice, doctorant en droit, a exercé la profession d'avocat et se consacre aujourd'hui à la défense et à l'information de ses confrères. Il est par ailleurs l'auteur de l'ouvrage de référence : Le Guide de la Nomenclature.

► tient même sans soins. Se posent alors d'autres questions : qu'en est-il pour le temps passé aux explications techniques ou médicales afin de permettre à notre patient de diriger son choix ? Qu'en est-il aussi dans le cas d'impossibilité de soins avec une séance qui se conclut par la seule délivrance d'une prescription médicale (par exemple, un patient qui souffre d'un trismus et pour lequel vous ne faites que lui prescrire des anti-inflammatoires) ?

Un prestataire de service médical payé à l'acte

Pour ma part, je n'avais pas la même approche que le Conseil national, car mon analyse concluait à ce qu'un médecin comme un chirurgien-dentiste est et reste un prestataire de service médical payé à l'acte et non au temps passé. Même s'il peut y avoir une corrélation entre l'un et l'autre, l'un ne peut exister sans l'autre. En d'autres termes, j'avais tendance à considérer que ce n'est pas le temps que l'on paye à un thérapeute, mais un acte médical dont le coût peut être évalué en fonction du temps passé. Mais sans acte médical, à mon sens, il ne pouvait y avoir de facturation du temps passé, car cela pourrait entraîner une dérive telle que la facturation pour l'étude des cas cliniques hors la présence du patient afin d'établir une proposition thérapeutique, le conseil téléphonique et tant d'autres cas...

Par ailleurs, le texte auquel fait référence le Conseil national (sans le mentionner) pour imposer l'affichage des prix est l'arrêté du 03/12/87 relatif à l'information du consommateur sur les prix qui précise en son article 13 que : « *Le prix de toute prestation de services doit faire l'objet d'un affichage dans les lieux où la prestation est proposée au public. L'affichage consiste en l'indication sur un document unique de la liste des prestations offertes et du prix de chacune d'elles. Ce document, exposé à la vue du public, doit être parfaitement lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue* ».

Une information anonyme et générale

Deuxièmement, pour facturer ce temps, il faut que le patient ait eu connaissance de votre tarification. Le Conseil national nous enseigne que l'information que l'on délivre au patient peut ne pas être individuelle et personnalisée, mais anonyme et générale. On doit procéder par la voie d'affichage. Cette méthode, tant réclamée par la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) arrive enfin dans nos cabinets médicaux. Le coût de la prestation s'affiche sur les murs de nos locaux. Mais cette voie d'information laisse aussi la porte ouverte à des dérives. En effet, l'objectif de la DGCCRF est avant tout l'obligation d'informer le patient. Cet organisme vérifie

que les prestataires de service affichent bien leurs prix afin que les consommateurs choisissent librement leur prestation et leur prestataire afin que la concurrence puisse jouer ouvertement. Cependant, ce qui peut être affiché sur les murs d'un local pourrait tout aussi bien être « affiché » sur le site Internet que le chirurgien-dentiste a le droit de créer. Ne verrait-on pas alors se créer une « lutte des prix », ce qui est l'objectif de la DGCCRF ?

C'est un problème auquel devrait se pencher une commission déontologique de réflexion sur ce sujet.

Un consentement indispensable

Mais l'information est une chose, le consentement éclairé du patient qui accepte le principe de payer le temps immobilisé pour lui est une autre chose. L'information sans consentement ne vaut acceptation par le patient. S'il n'y a pas acceptation, il ne peut y avoir paiement. Cela est d'autant plus valable que la prestation sera mentionnée en acte hors nomenclature. Or, pour les actes hors nomenclature, il faut obligatoirement remplir un devis qui, pour emporter acceptation par le patient, doit être accepté et signé par lui. C'est pourquoi je considère que si l'on doit faire payer au patient la ou les séances manquées, il faudra lui faire signer une « charte de bonne conduite », une sorte de devis particulier dans lequel le praticien informe le patient que les rendez-vous manqués seront à sa



Il existe des moyens pour éviter de se retrouver face à une défection (voir notre article « Confirmez vos rendez-vous la veille », page 79).

charge s'il n'a pas averti le praticien au moins 24 h à l'avance. Le montant de l'heure perdue par le praticien doit être clairement indiqué dans le document qui devra être signé par le patient. Un exemplaire doit être remis au patient et un autre conservé par le praticien. Pour concrétiser l'accord, une avance d'honoraires sera versée par le patient. Pour ma part, j'ai écrit au médecin-conseil national et à différents organismes représentatifs pour les informer que je me laissais la possibilité de facturer les patients qui ne viennent pas à leur rendez-vous sans m'en informer au préalable, conformément à ce qui a été expliqué ci-dessus. Je n'ai reçu aucune réponse de leur part, ce qui valide totalement ce principe. ■

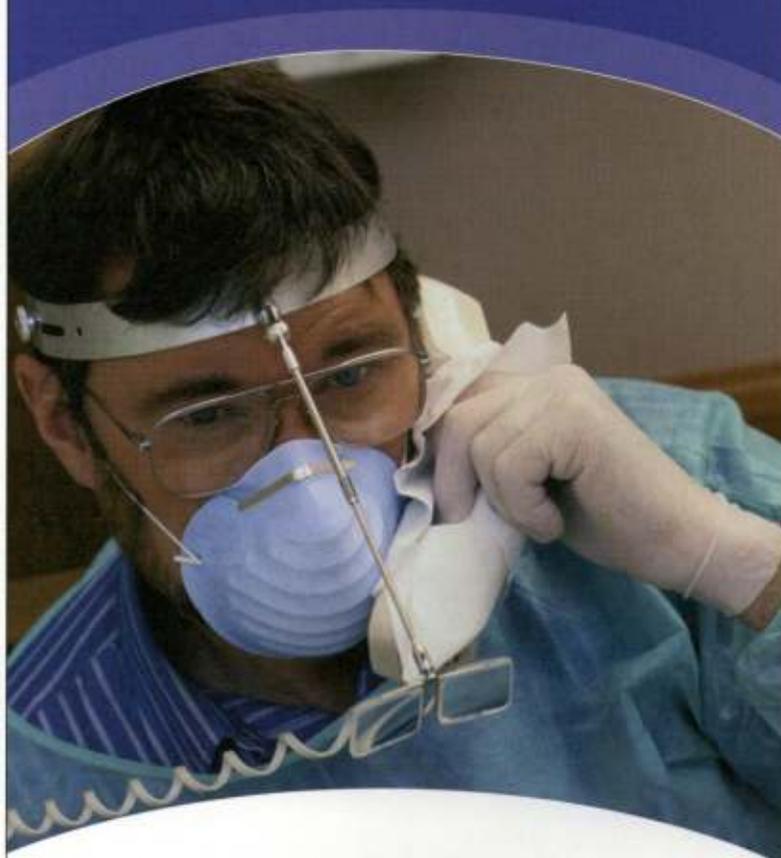
Qu'est-ce qu'une « prestation » ?

On retrouve dans ce texte la mention de « prestation » tout autant que dans l'article 4.2.4 ou 4.1.2 de la Convention. En ma qualité de thérapeute, je me considérais donc comme un prestataire d'un service particulier qui est l'acte médical et non pas comme le prestataire de temps passé pour tel ou tel patient.

Ainsi, en droit des affaires, un restaurateur ne peut pas vous faire payer la réservation d'une table et le temps immobilisé inutilement pour cette table, dès lors que vous ne vous rendez pas au restaurant et que donc vous ne consommez pas. Pour les restaurateurs, vous ne payez que la prestation réelle effectuée. Cependant, le cas contraire existe pour les hôteliers. L'explication tient au fait que pour les hôteliers, le prix de la chambre vous est indiqué et que vous acceptez l'immobilisation de la chambre qui vous est destinée en communiquant les chiffres de votre carte bancaire. La prestation vous est vendue par téléphone, car la chambre est retenue pour vous et il y a accord sur la « chose » et sur le prix. Alors que pour le restaurateur vous n'avez rien choisi par téléphone et qu'il ne peut vous faire payer un forfait de service par téléphone, l'immobilisation d'une chambre pour vous par un hôtelier se paye au prix de la chambre ou de la réservation.

Je conclusais donc que, tout comme le restaurateur, le temps passé à ne rien faire à cause d'un patient négligent qui a omis de nous avertir de son impossibilité d'assurer son rendez-vous ne pouvait être facturé. Il faut donc changer d'opinion et se plier à l'analyse de notre Ordre.

Notre vocation, c'est d'être votre partenaire au quotidien



Un secrétariat téléphonique c'est :

- **Plus de productivité**
(vous travaillez à 100 % au fauteuil)
- **Plus de sérénité**
(vous n'êtes plus dérangés par le téléphone)
- **Plus de mobilité**
Notre système fonctionne aussi depuis votre Smartphone ou votre PDA.
- **Plus d'interactivité**
Vous accédez et partagez, votre agenda ou que vous soyez, avec qui vous voulez.

Nouveau ! L'application A3COM "Outlook" :
La solution la plus innovante disponible sur le marché



Contactez-nous ! N° vert : 0800 14 14 15 (appel gratuit)

41 rue de la Prairie - 94120 Fontenay-sous-bois

Tél. : 01.45.14.75.00 24 h/24 h 7 j/7 j

Fax. : 01.45.14.75.05

www.a3com.fr