

QUAND LES PATIENTS N'ANNULENT PAS LEUR RENDEZ-VOUS

De plus en plus de patients, n'ayant pas honoré leur rendez-vous, sans en prévenir leur Masseur kinésithérapeute, se plaignent auprès de l'Ordre de se voir compter la séance.

Il est normal que le Masseur kinésithérapeute soit dédommagé outre de l'impolitesse manifestée à son égard, du temps perdu, de la désorganisation de l'agenda de sa journée et de l'impossibilité de donner un autre rendez-vous, notamment en cas d'urgence.

Néanmoins, la pratique qui consiste à « compter la séance » présente pour le professionnel trois infractions et risques majeurs :

1/ Il s'agit d'un faux en écriture, puisqu'il atteste en signant la feuille de soins qu'il a dispensé un acte, ce qui n'est pas le cas.

2/ Non respect de la prescription médicale, puisque l'intégralité des séances ne sera pas effectuée.

3/ Escroquerie aux organismes d'assurance maladie, à qui l'on demande de payer (1/3 payant) ou de rembourser un ou des soins non dispensés.

En cas de plainte de la part du patient, en particulier auprès de l'assurance maladie, le professionnel risque gros...

Le Conseil de l'Ordre a pour mission d'accompagner au mieux les Professionnels au cours de leur exercice.

Voici donc ce que le Conseil Départemental vous propose comme procédure :

Il convient de vous faire honorer pour les désagréments causés par votre patient en lui réclamant une indemnité (dont le montant reste soumis à votre libre arbitre) qu'il soit pris en charge à 100% (AT, ALD, AME, maternité, patient exonéré) ou non.

Vous devrez, si vous souhaitez appliquer cette procédure, apposer une information dans la salle d'attente de votre cabinet, sous forme d'affichette, dont voici un exemple de texte :

Mesdames, Messieurs,

Votre Masseur kinésithérapeute reçoit sur Rendez-vous.

Il vous remercie en cas d'empêchement,

de bien vouloir le prévenir de votre impossibilité d'honorer votre Rendez-vous.

Tout rendez-vous non décommandé (fixer éventuellement un délai)

Donnera lieu au paiement d'une indemnité de XXX €.

Celle-ci ne pourra en aucun cas être prise en charge par les organismes sociaux.

Votre Masseur Kinésithérapeute vous remercie de votre compréhension.