

Le RENDEZ-VOUS non-respecté

Le Collège médical se voit régulièrement confronté à des plaintes ayant comme objet le non-respect d'un rendez-vous et l'indemnisation à laquelle le médecin lésé aurait ainsi droit.

Les bases juridiques.

La problématique pour « non-respect de rendez-vous » est exposée dans l'article 50 de la convention signée par l' AMMD et l'UCM conclue en exécution de l'article 61 et suivants du code des assurances sociales. Cet article 50 s'applique aussi bien aux médecins qu'aux médecins-dentistes.

L'alinéa 1 est libellé comme suit : « Les indemnités pour non-respect de rendez-vous ne peuvent être mises en compte que si le médecin a préalablement averti la personne protégée sur l'obligation et les modalités qu'elle doit suivre en cas d'annulation du rendez-vous ».

Les alinéas 5 et 6 indiquent l'obligation et les modalités que la personne protégée doit suivre en cas d'annulation du rendez-vous : « Le fait de ne pas être venu à son rendez-vous sans excuse préalable donne droit à la mise en compte, à titre d'indemnité, d'une consultation normale non remboursable par l'assurance maladie, sauf en cas de traitement important, auquel cas il peut être mis en compte un montant en relation avec le préjudice subi par le médecin, déterminé avec tact et mesure. La quittance afférente indique le montant réclamé de la consultation et porte la mention RV non observé.

L'indemnité pour non-respect est due, si le rendez-vous n'a pas été décommandé 24 heures à l'avance en cas de consultation et de 2 jours ouvrables à l'avance en cas de traitement plus important. Le fait qu'il s'agit d'un traitement important et le délai de décommandement applicable est communiqué à la personne protégée au moment de l'acceptation du rendez-vous ».

L'application pratique des stipulations mentionnées.

A ce sujet il existe une jurisprudence rapportée in extenso dans le no. 14 (juillet 2001) du Corps Médical.

Le point essentiel pour réclamer une indemnisation est constitué par l'obligation de rendre la personne protégée, au moment où elle prend le rendez-vous, attentive au fait qu'elle est redevable d'une indemnité à l'égard du médecin, si pour une raison quelconque elle désire ne pas se présenter au rendez-vous, c. à d. si elle n'aura pas décommandé le rendez-vous en question 24 heures à l'avance en cas de consultation et 2 jours ouvrables à l'avance en cas de traitement important.

C'est donc à la personne p. ex. la secrétaire qui fixe le rendez-vous pour une consultation qu'incombe le plus souvent cette tâche. Pour les traitements importants p. ex. intervention chirurgicale ou traitement dentaire onéreux, la procédure la plus sûre serait bien entendu que le médecin lui-même rende la personne protégée attentive aux modalités d'annulation du rendez-vous ou mieux encore qu'elle signe un papier attestant qu'elle a pris connaissance de ces modalités. Le Collège médical pense que de cette façon le droit à une indemnité pour rendez-vous non respecté serait juridiquement fondée.

Quant au montant mis en compte pour indemnisation l'art. 50 dit qu'il « sera en relation avec le préjudice subi et sera déterminé avec tact et mesure ». Le Collège médical estime comme approprié un montant de 20 à 30 % de la valeur totale de l'acte non exécutée.

Finalement la quittance devra porter la mention « Rendez-vous non respecté ». Elle ne sera pas opposable à la caisse de maladie.

Bien sûr il y aura toujours des gens qui ne trouveront aucunement nécessaire de décommander un rendez-vous, qu'ils aient été avertis ou non des conséquences de ce désistement. Ce fait sera tout simplement à considérer comme un manque de politesse élémentaire, ce à quoi il faudrait les rendre attentifs en tout cas.