

Règlement des honoraires : Découvrir la perspective du patient

Force est de constater que les patients apprécient une approche directe lorsque l'on parle d'argent. Ce n'est un mystère pour personne : le personnel de santé et les patients partagent une relation particulière. En tant que soignants, on attend des chirurgiens-dentistes qu'ils s'attachent essentiellement à la santé du patient et aux traitements. Alors, quand l'argent se glisse dans la discussion, il peut être considéré comme un intrus non souhaité, menaçant le lien délicat Patient-Praticien. La discussion sur les honoraires par conséquent peut devenir un sujet extrêmement difficile à aborder.



Dr Edmond BINHAS
■ Fondateur
du Groupe Edmond
Binhas

Au-delà de ce premier constat, l'idée reçue, aujourd'hui reprise par les médias, que les dentistes gagnent beaucoup d'argent existe aussi. Cela nuit quotidiennement à nos relations avec les patients même si ces derniers savent bien que les praticiens ne travaillent pas gratuitement. Les patients considèrent aussi comme normal le fait que le praticien concentre son attention sur le diagnostic et la réalisation des traitements. Ils considèrent, tout aussi normalement que les aspects financiers soient traités par un autre membre du cabinet. Cela peut en partie expliquer pourquoi de nombreux patients pensent qu'il est plus facile de parler d'argent avec le personnel dentaire plutôt qu'avec le chirurgien-dentiste lui-même.

Délégués les questions financières

Dès qu'il faut parler d'argent, il est important d'avoir un comportement cohérent dénué de toute culpabilité. Autant il est important à nos yeux que le praticien soit le seul à présenter le plan de traitement et annonce ses honoraires au patient, autant il est crucial qu'un autre membre du cabinet, soit responsable des aspects financiers des traitements. Nous entendons par aspects financiers le détail du devis, des remboursements, la mise en

place des ententes financières, etc. Cette personne doit être capable de mettre de côté ses a priori et avoir un bon contact avec les patients. Cela libère le praticien de ces considérations matérielles qui sont source de temps improductif perdu pour lui (puisqu'il peut le déléguer). Il peut ainsi se préoccuper uniquement des traitements. Pourtant certains praticiens abordent eux-mêmes les aspects pécuniaires avec le patient et pensent qu'il est impératif de discuter personnellement des problèmes de remboursements avec les patients. Nous estimons qu'il ne s'agit pas d'une chose recommandée en termes d'image. En effet, les praticiens qui discutent de leurs tarifs avancent sur un terrain délicat. Contrairement à ce qu'ils pensent, ils peuvent, en effet, mettre certains patients mal à l'aise. Si c'est le patient qui demande le détail de ses honoraires ou des facilités de règlement, le praticien doit être préparé à répondre. La réponse idéale est bien souvent « *Nous abordons là la question du règlement des honoraires. Valérie, est la personne qui est responsable des ententes financières au cabinet. Elle va certainement trouver une solution avec vous. Je reste évidemment disponible pour toutes informations complémentaires.* »

Combien cela va-t-il coûter ?

Beaucoup de patients sont gênés pour aborder les aspects financiers de leur traitement. Ils sont maladroits au moment de poser la question du coût, mais ils sont toutefois concernés par ce sujet. Nos observations nous ont conduits à identifier trois groupes de patients avec des préoccupations différentes :

Les nouveaux patients qui ne connaissent pas vraiment votre cabinet et ne sont pas encore tout à fait à l'aise. Ils ne posent pas beaucoup de questions, mais ils sont dans l'expectative. Ces patients veulent être rassurés sur le fait que :



- Vous accepterez de ne pas les soigner s'ils ne considèrent pas le projet de traitement comme nécessaire (ou s'ils n'ont pas les moyens de le réaliser),
- Vous serez honnête avec eux en termes d'information et d'investissement,
- Votre équipe discutera avec eux des questions financières, ouvertement, honnêtement... et en privé (c'est-à-dire en absence d'autres personnes),
- Vous leur fournirez plus d'une option de paiement.

Les patients qui ont vécu une expérience négative avec leur précédent dentiste. Chaque fois que la confiance du patient est ébranlée, cela touche à la perception des valeurs perçues du cabinet. Lorsque vous discuterez des traitements ou tarifs avec eux, le souvenir négatif ressurgira dans leur esprit et ils risqueront de quitter votre cabinet. Ces patients attendent que :

- Vous ne les bousculiez pas et que vous leur laissiez le temps nécessaire pour prendre des décisions éclairées,
- Vos honoraires soient justifiés,
- Vous soyez patient. (Cela vous permettra d'établir la confiance.)

Les patients qui sont hautement satisfaits de vous et conseillent votre cabinet. Ce groupe est le plus facile. Mais c'est celui qui est le plus facilement ignoré. Soyez sûr de maintenir un haut niveau de communication avec eux : cela les fidélisera encore plus et ce faisant, ils recommanderont votre cabinet à leur entourage. Ces patients veulent que :

- Vous soyez équitable ;
- Vous continuiez à leur parler d'argent et des traitements d'une manière claire et compréhensible pour eux.

Le positionnement de vos honoraires

Trois termes clés doivent venir à l'esprit de vos patients quand ils pensent à vos honoraires : **abordables, raisonnables et honnêtes.**

Quand les patients posent des questions sur les honoraires, il s'agit d'une occasion formidable, pour vous et votre équipe, de promouvoir la valeur et la qualité de vos services. Vos honoraires ne seront pas trop élevés si vos traitements et vos services sont de la plus haute qualité. La somme qu'un patient paye couvre beaucoup de coûts – les salaires, les équipements, les fournitures, les charges, la formation continue, etc. Tous ces coûts varient d'un cabinet à l'autre, et d'une région à l'autre. Dites vous aussi seule compte la valeur perçue par le patient. Les habitants du XVIème arrondissement à Paris et de la Cité des Minguettes à Lyon vivent dans des conditions économiques très différentes. Il en va de même pour les habitants de la Savoie ou du Périgord. Vous devez être sensible aux conditions économiques de votre environnement. Cependant, où que vous soyez, **certain patients trouveront toujours vos traitements trop chers.** Ce que les patients vous

Conseils pour inspirer confiance dans vos honoraires

1. Éduquez vos patients continuellement. Cela influence fortement la perception de la valeur de votre cabinet.
2. Cela influence fortement la confidentialité des discussions concernant les honoraires. Un coin isolé, réservé exclusivement aux discussions financières est préférable au bureau à l'accueil.
3. Donnez un devis détaillé écrit et complet du traitement.
4. Encouragez les questions sur les traitements proposés, les tarifs et les différentes options de paiement. L'intimité, l'équilibre et l'empathie jouent beaucoup et avec le temps donnent confiance à vos patients.
5. Si vous proposez des traitements optionnels, fournissez-leur également des informations et un devis détaillé de tous les traitements proposés.
6. Assurez-vous que chaque patient sait que vous proposez un éventail de possibilités de paiement. Cela lui permet d'accepter plus facilement le traitement dont il a besoin. Ils doivent également savoir que vous reconnaissez la possibilité de barrières financières dans l'acceptation du traitement.
7. Annoncez (sans les détailler) à vos patients vous-même, face à face, vos honoraires et soyez-en fier. Faites en sorte que tous les patients comprennent les remboursements de leurs mutuelles, sans pour autant se substituer à ces dernières, afin d'éviter tous malentendus.
8. Ne plaisantez jamais lorsque vous parlez d'argent avec vos patients. Personne n'apprécie l'humour quant aux dépenses !

disent en réalité, c'est qu'ils ne comprennent pas la valeur des traitements qu'ils reçoivent. Si les patients ne perçoivent pas de différence entre votre cabinet et un autre qui « casse les prix », beaucoup se demanderont pourquoi venir chez vous.

En outre, augmentez vos honoraires progressivement, avec le temps. La raison est simple : vos coûts augmentent constamment. Alors, si vous ne réévaluez pas régulièrement vos honoraires, vous serez en proie à de grandes frustrations. Vous n'assurez pas le développement de votre cabinet. Les patients remarqueront une augmentation de 12 à 25 %. Une augmentation soudaine de cette ampleur pourrait même convaincre certains de quitter votre cabinet. Il vaut mieux réviser vos honoraires régulièrement (1 ou 2 fois par an) et effectuer des petites augmentations. La majorité des patients ne sera pas gênée par une hausse entre 3 et 5 %. Sachez que vous pouvez fixer les honoraires à un niveau raisonnable, et les augmenter par la suite, à la condition sine qua non de veiller à améliorer constamment la qualité de vos traitements et de vos services à l'égard de tous les patients. ◆

CONTACT

Groupe Edmond Binhas

Claudette
Immeuble Grand Ecran
15 avenue André Roussin - 13016 Marseille
N° Vert : 0800 521 764 - Tél. : 04 95 06 97 31
Email : contact@binhas.com