

Norme d'exercice professionnel proposée - Honoraires et facturation¹

Les publications de l'Ordre renferment des paramètres d'exercice et des normes dont tous les physiothérapeutes de l'Ontario devraient se servir lorsqu'ils fournissent des soins à leurs clients et exercent leur profession. Ces publications sont conçues en tenant compte de la profession et décrivent les attentes professionnelles actuelles. Il faut comprendre que ces publications peuvent être utilisées par l'Ordre ou d'autres entités pour déterminer si les normes et les responsabilités appropriées reliées à l'exercice de la profession ont été respectées.

Introduction

Un des principes fondamentaux de la déontologie des soins de santé est que les fournisseurs de soins doivent répondre aux besoins de leurs patients avant les leurs. Ceci est particulièrement important lorsqu'il faut prendre des décisions qui impliquent des frais et des honoraires pour la prestation de services. Il est essentiel que les honoraires qui sont chargés aux patients soient raisonnables, exacts et bien expliqués pour que les patients puissent faire un choix éclairé concernant l'aspect financier de leurs soins.

Bien qu'il soit acceptable de tirer un profit de ses connaissances, de son éducation et de son expérience, le jugement professionnel qui gouverne la perception responsable d'honoraires et la facturation ne doit pas être compromis ou influencé indûment par d'autres personnes. Qu'un physiothérapeute ait une pratique indépendante ou travaille pour une autre personne ou un organisme, il est responsable des services qu'il fournit et des honoraires qu'il charge sous son nom ou son numéro d'inscription. Il revient au physiothérapeute de s'assurer qu'il garde le contrôle des décisions reliées à sa pratique, y compris l'équité et l'exactitude de sa facturation.

La présente norme d'exercice professionnel décrit les attentes de l'Ordre pour les membres inscrits qui fournissent des services de physiothérapie dans le cadre desquels une facture est présentée aux patients ou à un autre payeur. Parce que plusieurs questions entrent en ligne de compte lors de la gestion d'une pratique (comme les honoraires et la facturation, la publicité, le conflit d'intérêts et la tenue des dossiers financiers), nous vous recommandons de consulter la présente norme en même temps que les normes d'exercice professionnel sur la publicité, le conflit d'intérêts et la tenue des dossiers.

¹ Les publications de l'Ordre renferment des paramètres d'exercice et des normes dont tous les physiothérapeutes de l'Ontario devraient se servir lorsqu'ils prennent soin de leurs clients et exercent leur profession. Ces publications sont conçues en consultation avec des membres de la profession et elles décrivent des attentes professionnelles en vigueur. Il faut comprendre que ces publications peuvent être utilisées par l'Ordre ou d'autres entités pour déterminer si les normes d'exercice et les responsabilités de la profession ont été respectées.

Énoncé de la norme²

Les physiothérapeutes doivent:

- établir un barème d'honoraires,
- s'assurer que les patients reçoivent les renseignements nécessaires sur les honoraires (information compréhensible, personnalisée, détaillée et en temps opportun) pour leur permettre de faire un choix éclairé concernant l'aspect financier de leurs soins,
- mettre sur pied des mesures qui assureront la perception d'honoraires exacts, raisonnables et bien expliqués.

Attentes en matière de rendement

Un physiothérapeute démontre l'observation de la norme des façons suivantes:

1. Il s'assure qu'un ou plusieurs barèmes d'honoraires sont établis ou documentés pour chaque programme de financement auquel participent les patients et que ces barèmes précisent :
 - a. les honoraires chargés pour une évaluation, une réévaluation et un traitement,
 - b. les honoraires chargés pour d'autres services ou produits,
 - c. tous frais administratifs (comme des frais pour la photocopie ou la rédaction de rapports, une surcharge pour des paiements en retard ou des rendez-vous manqués ou annulés, etc.).
2. Il s'assure que les honoraires chargés :
 - a. ne sont pas excessifs par rapport aux services proposés,
 - b. reflètent exactement les services fournis à chaque patient.
3. Il s'assure que toute modification apportée à un barème d'honoraires établi ou documenté est utilisée seulement pour réduire des honoraires³.
4. Il fournit les renseignements suivants aux patients :
 - a. renseignements sur les honoraires et le barème d'honoraires se rapportant à la situation particulière de chaque patient⁴,
 - b. une explication de la façon dont une facture est établie pour des services,
 - c. toute politique financière et attente pertinente en matière de paiement,
 - d. les modes de paiement acceptables et tout élément particulier de ces modes de paiement.

² S'il y a des contradictions entre cette norme et toute loi réglementant l'exercice de la physiothérapie, la loi a préséance.

³ Bien qu'il puisse être acceptable de réduire ou de dispenser des honoraires lorsqu'un patient éprouve des difficultés financières, il n'est pas acceptable d'augmenter des honoraires parce qu'un patient est capable de les payer.

⁴ Ceci signifie que les renseignements sur les honoraires sont communiqués et discutés avec chaque patient ou son représentant (pour lui fournir les renseignements qu'une personne raisonnable dans une situation similaire aurait besoin de connaître concernant les honoraires et lui permettre d'obtenir toutes les réponses requises sur ces honoraires). Ces renseignements peuvent également comprendre de l'information générale sur la fréquence de visites proposée, la durée du traitement et les coûts totaux prévus du plan de soins proposé si le patient en fait la demande. Si un patient demande un devis pour comprendre les coûts prévus d'un plan de soins, il devrait être bien clair que le résultat d'un plan de traitement dépend de plusieurs facteurs. Chaque situation est différente et le plan de soins devra peut-être être modifié. Toute modification qui peut entraîner un changement important des coûts prévus devrait être bien expliquée en temps opportun et acceptée par le patient.

5. Il vérifie ses factures et ses pratiques de facturation à intervalles réguliers afin d'assurer :
 - a. l'exactitude des factures,
 - b. une bonne compréhension des honoraires chargés pour ses services,
 - c. une bonne compréhension de l'utilisation de son numéro d'inscription ou de facturation,
 - d. que lorsque des problèmes sont identifiés, des mesures raisonnables sont prises pour résoudre ces problèmes de façon appropriée.
6. Il s'assure que des procédures existent pour faire ce qui suit en temps opportun :
 - a. aviser le patient ou le payeur de tout solde dû,
 - b. faire tout remboursement applicable.
7. Il s'assure que les dossiers financiers exigés par la norme d'exercice professionnel de l'Ordre sur la tenue des dossiers sont bien maintenus⁵.

Références

Norme d'exercice professionnel : Tenue des dossiers

Guide sur la norme d'exercice professionnel : Tenue des dossiers

Norme d'exercice professionnel : Conflit d'intérêts

Norme d'exercice professionnel : Publicité

Profil des compétences essentielles pour les physiothérapeutes au Canada, juillet 2004

Code de déontologie

Règlement sur la faute professionnelle

Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

Loi sur les assurances, Règlement de l'Ontario, Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

Version finale approuvée par le Conseil le 6 décembre 2007

⁵ Ceci comprendrait les attentes concernant la documentation des raisons de la réduction des honoraires et l'obligation générale d'effectuer une vérification pour s'assurer que les dossiers requis, y compris les dossiers financiers, ont été créés.