

Norme de pratique - Honoraires et facturation

Approbation : Juin 2012

Révision : Juin 2022

Définitions

Facturation : Établir la facture et demander le paiement de services fournis à un patient/client.

Honoraires : Montant facturé à un patient/client pour un service fourni.

But

Décrire les attentes de l'Ordre à l'égard des membres relativement aux pratiques et aux processus d'établissement des honoraires et de facturation des services offerts aux patients/clients.

Énoncé de la norme

Les membres doivent :

- Établir un barème d'honoraires clair;
- Donner aux patients/clients les renseignements pertinents au sujet des honoraires pour leur permettre de prendre une décision éclairée sur les conséquences financières des services et produits qu'ils vont recevoir;
- Donner aux patients/clients et à tout tiers payeur des renseignements exacts, complets et pertinents sur les services fournis et les honoraires facturés.

Description de la norme

Le membre démontre le respect de la norme des manières suivantes :

À l'arrivée du patient/client pour son premier rendez-vous ou avant son arrivée, il doit :

- Afficher le barème des honoraires et les procédures de facturation bien en vue des patients/clients ou leur en fournir une copie imprimée. Le barème des honoraires et les procédures de facturation doivent décrire et couvrir tous les services, produits et frais administratifs (p. ex. coût des copies des documents, coût des rapports écrits, frais de paiement tardif ou d'annulation de rendez-vous, etc.) ainsi que la manière dont la facture sera calculée, le moment et la fréquence des factures et les modes de paiement acceptés;
- Expliquer au patient/client les exigences en matière d'honoraires et de facturation pour un rendez-vous de kinésiologie, incluant quelle partie du temps de traitement sera consacrée à la collecte des antécédents ainsi qu'à l'évaluation ou à la réévaluation;

- Si le membre offre des honoraires forfaitaires¹, s'assurer que le patient/client comprend clairement qu'il peut ou non choisir cette option ainsi que les conditions associées à cette option;
- Expliquer au patient/client la politique concernant l'annulation des rendez-vous;
- Donner au patient/client la possibilité de poser des questions sur les frais, le barème des honoraires et les procédures de facturation;
- S'assurer que tout écart par rapport au barème des honoraires établi est approuvé par le patient/client et documenté dans les notes cliniques en plus du motif et de l'approbation du patient/client;
- S'assurer que les honoraires facturés :
 - ne sont pas excessifs² par comparaison aux honoraires facturés pour des services similaires par d'autres membres ayant une expérience et des compétences similaires dans des circonstances similaires;
 - reflètent fidèlement les services et les produits fournis.
- S'assurer que tout écart du barème des honoraires établi ou documenté est utilisé uniquement dans le but de réduire les honoraires dans des situations individuelles appropriées. Par exemple, le membre ne peut pas demander des honoraires inférieurs en fonction de la capacité de payer ou parce que le service ou produit est couvert par un tiers payeur.
- Sur demande, fournir une facture détaillée comprenant :
 - une description fidèle et claire des services fournis et des honoraires associés;
 - une description fidèle et claire des produits fournis et des frais associés;
 - la date à laquelle le service ou le produit a été fourni;
 - le nom de la personne qui a fourni le service ou qui a assumé la responsabilité professionnelle du choix du produit;
 - tout autre renseignement raisonnablement nécessaire dans les circonstances (p. ex. modalités de paiement, frais d'intérêts ou frais de paiement tardif, autres frais administratifs, etc.)³
- Lorsque des honoraires forfaitaires sont offerts pour un bloc de services ou de produits, s'assurer de prévoir une entente écrite complète, claire et compréhensible qui indique :
 - les services couverts par les honoraires;
 - le montant des honoraires;
 - les modalités de paiement des honoraires;
 - les droits et obligations du membre et du patient/client au cas où la relation entre eux se terminerait avant que tous les services aient été dispensés.

¹ Les honoraires forfaitaires pourraient comprendre les systèmes de facturation récurrente, comme les honoraires facturés à intervalles réguliers (p. ex. mensuellement) pour avoir accès à un nombre déterminé ou indéterminé de séances de traitement.

² Le fait que d'autres membres facturent des honoraires inférieurs ne signifie pas que les honoraires du membre sont excessifs. Les honoraires varieront toujours même si tout le reste demeure égal. Les situations ne sont habituellement pas tout à fait comparables. Toutefois, des honoraires nettement plus élevés sans raison apparente peuvent être excessifs. Toute décision à savoir si des honoraires sont excessifs est prise par un sous-comité de l'Ordre composé de membres du public et de la profession.

³ Indiquer des renseignements faux ou trompeurs sur un reçu est une pratique contraire à l'éthique professionnelle. Par exemple, les membres doivent refuser toute demande de falsification de la date du service, du bénéficiaire du service, de la nature du service ou des honoraires facturés afin d'aider un patient/client à obtenir une couverture d'assurance.

- Surveiller et documenter les factures et les pratiques de facturation à intervalles réguliers afin de veiller :
 - à l'exactitude des factures et des reçus;
 - à ce que les honoraires demandés pour les services soient bien compris;
 - à ce que la manière dont le numéro d'inscription ou de facturation du membre est utilisé soit comprise;
 - à ce que des mesures raisonnables soient prises pour remédier de façon appropriée à toute anomalie ou irrégularité décelée.

- Veiller à ce que des procédures soient en place pour :
 - aviser de tout solde dû;
 - effectuer tout remboursement applicable.

- Veiller à la tenue de tous les dossiers financiers exigés dans la norme sur la tenue des dossiers.

- S'assurer qu'on n'accorde aucun rabais pour le paiement rapide d'un compte.

- Veiller à éviter le non-respect, sans motif raisonnable, d'une entente conclue avec un patient/client ou son représentant autorisé au sujet des services fournis ou des honoraires facturés.

- Veiller à ce que toutes les pratiques liées aux honoraires et à la facturation soient conformes au Code de déontologie ainsi qu'aux normes et aux lignes directrices de l'Ordre sur les conflits d'intérêts. Les kinésiologues ne peuvent facturer des services offerts à une personne à charge, ce qui peut comprendre le conjoint du kinésiologue, ou envoyer une facture à un tiers payeur pour des traitements fournis à une personne à charge, ce qui peut comprendre le conjoint du kinésiologue.

Législation

Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées (LPSR)

Les paragraphes suivants de l'article 1 du *Règlement de l'Ontario 316/12*, Faute professionnelle :

18. Émettre une facture ou un reçu pour des services que le membre sait ou devrait savoir faux ou trompeur.
19. Exiger des honoraires que les membres considèrent comme excessifs par rapport au service fourni.
20. Ne pas informer un client ou son représentant autorisé, avant la prestation d'un service, des honoraires qui seront facturés à l'égard de ce service ou de toute pénalité qui sera imposée en cas de paiement tardif des honoraires.
21. Exiger des honoraires forfaitaires sans d'abord préciser par écrit ce qui suit :

- i. Les services couverts par les honoraires.
 - ii. Le montant des honoraires.
 - iii. Les modes de paiement des honoraires.
 - iv. Les droits et obligations du membre et du client si leur relation prend fin avant que tous les services soient fournis.
22. Ne pas détailler une note d'honoraires pour des services professionnels fournis à un client.
25. Ne pas tenir des dossiers conformément aux normes de la profession.

Note

En cas de divergence entre la présente norme et toute législation qui régit la pratique des membres, la législation l'emporte et a préséance.