

Visite médicale oubliée : qui paie ?

par Jean-François Steiert, conseiller national, vice-président de la Fédération suisse des patients

« J'ai oublié de me rendre chez mon médecin pour un rendez-vous de routine planifié de longue date. Je ne m'en suis rendu compte qu'au moment où l'assistante médicale m'a appelé pour me signifier que mon médecin m'attendait. Ce dernier a-t-il le droit de me facturer la consultation ? Cas échéant, mon assurance prend-elle en charge la facture ? »

Dans la mesure où votre médecin vous a réservé du temps qu'il ne peut pas consacrer à autre chose, il a le droit de vous facturer la consultation au plein prix. Il est toutefois tenu de réduire, dans la mesure du possible, l'ampleur du dommage qu'il subit par votre oubli – par exemple en prenant en charge une éventuelle urgence qui surviendrait ou se consacrant à d'autres tâches en suspens. D'autre part, si la consultation avec le patient précédent a été prolongée, ce temps ne peut pas être mis à votre charge. Dans votre situation toutefois, votre médecin était bien présent, et libre, au moment de votre rendez-vous, et il vous a attendu pendant plus de vingt minutes avant que sa secrétaire ne parvienne à vous joindre. Sa facture semble donc justifiée.

Un coût d'environ 200 francs en moyenne

Vous pourriez contester sa facture si vous aviez annulé votre rendez-vous dans des délais corrects, c'est-à-dire au moins 24 heures à l'avance. Ce délai n'a toutefois pas été fixé dans une loi ou une ordonnance, de sorte qu'il reste indicatif. Certains médecins ou dentistes l'indiquent sur la carte qu'ils remettent à la patiente ou au patient avec la date de sa prochaine consultation. Un conseil tout de même : si vous êtes suivi de longue date par votre médecin et que vous en êtes à votre premier oubli, demandez lui un brin d'indulgence – de tels cas se règlent souvent à l'amiable. Pour les « récidivistes », cela devient bien sûr plus difficile...

Vous serez alors amené à payer la facture pour la consultation convenue – et éventuellement certaines thérapies prévues en parallèle à votre consultation. Le montant peut varier selon les cas ainsi que d'un canton à l'autre en fonction de la valeur du point-taxe. L'exemple des dentistes permet de donner un ordre de grandeur : la société suisse d'odonto-stomatologie, qui regroupe la plupart des dentistes pratiquant en Suisse, a conclu un accord avec le surveillant des prix, qui débouche sur un coût d'environ 200 francs pour un rendez-vous manqué (de 167.40 en cas d'accident jusqu'à 291.69 pour la valeur limite supérieure du point taxe, lequel doit en principe être affiché dans le cabinet dentaire).

Quant à votre assureur, il n'a ni l'obligation, ni qui plus est le droit de prendre en charge, sur l'assurance-maladie obligatoire, une facture pour une consultation oubliée. Vous devrez donc assumer vous-même les conséquences de votre distraction. Une assurance privée pourrait en principe prendre en charge un telle facture, mais d'éventuels cas de ce type seraient marginaux et ne constituent surtout pas un précédent.