

Le patient qui ne respecte pas ses rendez-vous

Wilfrid Boisvert, MD en collaboration avec l'équipe de santé mentale du CLSC Sainte-Rose de Laval



Votre patient ne se présente pas à ses rendez-vous ou il est en retard. Un confrère vous a dit que selon le Collège des médecins et le code de déontologie, un médecin ne peut rien faire. Il ne peut pas dire à son patient qu'il ne veut plus le suivre, et surtout, il ne peut le pénaliser. Le médecin reste responsable de son patient, et doit le traiter comme les autres!

Est-ce bien vrai? Le médecin est-il plus responsable que le patient malgré la négligence de celui-ci envers ses propres problèmes?

En fait, le patient a des responsabilités concernant son suivi. Il a le droit de faire des choix éclairés et doit en assumer les conséquences.

Comment agir adéquatement devant ce type de problème?

- Soyez conscient des émotions que les absences et retards génèrent chez vous.
- Prenez une distance pour évaluer la situation et diagnostiquer la raison des retards et des absences.
- Abordez le sujet avec le patient. Est-ce un *pattern* répétitif ou nouveau? Est-ce que ce sont, par exemple, les premiers signes de troubles mnésiques? Dans ce cas, faites confirmer les rendez-vous ou impliquez un proche.
- Questionnez le patient sur son degré de confort devant le suivi et le plan de traitement; mettez-le à l'aise en écoutant sans juger (parfois, la famille dénigre le traitement). Les attentes varient; pour lui, avoir un médecin peut signifier un accès rapide à un rendez-vous pour un problème ponctuel. Mais un suivi périodique et la prévention peuvent ne pas l'intéresser. Donnez-lui des options qui respectent ses priorités en l'éclairant sur leurs avantages et leurs inconvénients.



Dr Boisvert est omnipraticien. Il travaille en cabinet privé, en santé mentale au CLSC Sainte-Rose de Laval et en psychiatrie à l'hôpital Cité de la Santé de Laval.

Les problèmes comportementaux

Si les retards et les absences relèvent d'un trouble de personnalité, d'une mauvaise organisation ou d'une certaine négligence, une attitude bienveillante et encadrante aide :

Le médecin peut facturer un patient pour un rendez-vous manqué, car la RAMQ le paie pour les services rendus mais pas pour attendre.

- Expliquez au patient l'importance de sa collaboration et les conséquences des absences et retards aux rendez-vous (difficulté à ajuster le traitement, disponibilités diminuées pour les autres patients, bris du lien de confiance).
- Devant des absences répétées, résumez-lui, verbalement ou par écrit, sa situation médicale et, selon les risques, proposez-lui soit de fermer l'épisode de services, soit de l'adresser à un autre médecin. Il m'arrive d'échanger avec un confrère un patient difficile pour un autre; un nouveau départ peut s'avérer plus positif.
- Devant les retards, donnez juste le temps restant, si vous êtes vous-même ponctuel.

Facturer le rendez-vous manqué ou non?

Le médecin peut facturer un patient pour un rendez-vous manqué, car la RAMQ le paie pour les services rendus mais pas pour attendre. La FMOQ suggère des frais de 20 \$. Le médecin doit, au préalable, aviser ses patients de cette politique. Elle ne s'applique pas lors de causes majeures et si le patient avise 24 heures d'avance (la ligne téléphonique doit être accessible). Le patient paie parce que le médecin l'a attendu et a subi un manque à gagner; si le rendez-vous raté a servi à rattraper le retard accumulé, la facturation est contestable.

Notez au dossier les retards et absences avec la date, l'avis donné, les solutions proposées, les options suggérées et les explications du patient. **C**

Consultez notre site Web au :
www.januvia.ca

MERCK FROSST
*Découvrir toujours plus.
Vivre toujours mieux.*
Merck Frosst Canada Ltée, Kirkland, Québec

Maintenant disponible

® Marque de commerce de Merck & Co., Inc., utilisée sous licence

Januvia[®]
(phosphate de sitagliptine monohydraté)

01-09-JAN-08-CDN-34500296-JA-F