

# Services non assurés : Feuille de renseignements à l'intention des patients sur la facturation et les honoraires forfaitaires



Le contenu de la présente feuille de renseignements a été adapté de notre politique sur les *services non assurés : facturation et honoraires forfaitaires*. Nous l'avons résumée ici pour vous aider à comprendre ce à quoi vous avez droit et ce à quoi vous attendre lorsque votre médecin vous facture des services non assurés ou vous offre la possibilité de payer des honoraires forfaitaires.

Les services fournis par les médecins ne sont pas tous des **services assurés** couverts par le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO). Les médecins ont le droit d'être payés pour ces **services non assurés** et peuvent vous facturer des honoraires lorsqu'ils les fournissent.

**Les services assurés** sont payés par le RASO. Un médecin ne peut pas vous facturer ces services ou tout élément du service que le gouvernement considère comme étant un « composant » ou comme y étant essentiel (p. ex., prendre un rendez-vous, faire un aiguillage vers un spécialiste, examiner vos antécédents médicaux, etc.).

**Les services non assurés** ne sont pas couverts par le RASO. Cela inclut, le plus souvent, des activités comme les billets du médecin pour l'employeur, la copie et le transfert de dossiers médicaux, ou le renouvellement d'ordonnances ou la prestation de conseils par téléphone, mais cela peut également inclure certains actes médicaux (p. ex., les chirurgies esthétiques non urgentes). Cela inclut également

Les médecins qui facturent des services non assurés doivent vous dire ce que coûtera le service avant que celui-ci vous soit fourni. Le personnel du cabinet de votre médecin peut répondre à vos questions concernant ces honoraires, mais votre médecin doit également être disponible pour vous aider si vous souhaitez lui parler.

## Les médecins ne peuvent pas vous facturer des honoraires en échange d'un accès aux soins plus rapide

Les médecins ne sont pas autorisés à facturer des honoraires ou à accepter des paiements pour procurer aux patients un accès plus rapide aux services assurés. Toutefois, les médecins regroupent parfois des services assurés avec des services assurés (les fournissent ensemble) d'une façon qui entraîne des différences dans la façon et le moment où vous accédez aux soins. Il peut être difficile de comprendre la différence entre la facturation pour l'accès à des services assurés (ce qui est interdit) et la facturation légitime de services non assurés qui sont associés à une différence relative à l'accès. Si vous avez des préoccupations à ce sujet, demandez à votre médecin ce que vous payez et les raisons des différences d'accès, appelez le Service consultatif au public de l'Ordre, ou prenez contact avec le programme gouvernemental qui surveille ces pratiques (<http://www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/ohip/cfma.aspx>).

## Les honoraires facturés pour les services non assurés doivent être raisonnables

Lorsqu'ils facturent des services non assurés à des patients, les médecins doivent s'assurer que leurs honoraires sont raisonnables.

Pour déterminer le montant qu'il est raisonnable de facturer, les médecins examineront à la fois la nature du service qu'ils fournissent (p. ex., un billet du médecin par rapport à un acte médical) et leurs coûts professionnels (p. ex., le temps requis, si d'autres employés sont concernés, etc.). L'Ontario Medical Association énonce les honoraires recommandés pour les services non assurés, et bon nombre de médecins s'appuient sur ces recommandations. Vous avez peut-être vu cette liste d'honoraires affichée dans le cabinet de votre médecin.

L'OMCO exige également que les médecins tiennent compte du fardeau financier que ces honoraires peuvent imposer aux patients. Si vous êtes inquiet de votre capacité à payer un service dont vous avez besoin, dites-le à votre médecin afin qu'il puisse examiner s'il est approprié de réduire les honoraires, d'y renoncer ou de permettre une certaine

flexibilité à ce sujet. Il ne sera pas toujours approprié pour les médecins de réduire leurs honoraires, mais leur connaissance de votre situation les aidera à prendre une telle décision.

# Services non assurés : Feuille de renseignement à l'intention des patients sur la facturation et les honoraires forfaitaires

## Paiement des services non assurés

Vous pouvez payer les services non assurés de la même façon que la plupart des autres services : vous les payez au moment où le service est fourni. Cela s'appelle souvent « paiement à l'acte ». Toutefois, les médecins offrent parfois aux patients la possibilité de payer des services non assurés par l'entremise d'« honoraires forfaitaires ».

Des honoraires forfaitaires ressemblent à une police d'assurance. Vous payez un montant forfaitaire à l'avance qui vous couvre pour une série de services non assurés pendant une période déterminée. Les honoraires forfaitaires ne peuvent couvrir une période de moins de trois mois ou de plus d'un an. Si vous avez besoin d'un des services non assurés inclus pendant cette période, ils seront couverts par les honoraires forfaitaires et vous n'aurez pas à les payer séparément. Pour certains patients, cela peut représenter une façon plus économique ou plus pratique de payer les services non assurés.

Si on vous offre la possibilité de payer des honoraires forfaitaires, vous devriez vous demander si un tel paiement est dans votre intérêt. Demandez-vous si vous avez déjà utilisé des services non assurés et si vous pourriez en avoir besoin à l'avenir, et réfléchissez aux coûts qui leur sont associés.

---

## Lorsque les médecins vous offrent la possibilité de payer des honoraires forfaitaires, ils :

### DOIVENT :

- Vous présenter les honoraires forfaitaires par écrit
- Vous donner l'option de choisir entre le paiement à l'acte et les honoraires forfaitaires
- Indiquer les services qui sont couverts, ceux qui ne le sont pas (le cas échéant), les honoraires qui seront facturés si vous choisissez le paiement à l'acte, et une liste des honoraires pour lesquels seule une réduction est offerte si vous choisissez les honoraires forfaitaires
- S'assurer que vous recevez des réponses à vos questions et vous aider à prendre votre décision, au besoin, et être personnellement disponible pour vous aider si vous le demandez
- Vous laisser une semaine pour changer d'avis si vous choisissez les honoraires forfaitaires

### NE DOIVENT PAS :

- Refuser de vous prodiguer des soins, refuser de vous accepter dans leur cabinet, ou arrêter de vous traiter si vous refusez de payer les honoraires forfaitaires
- Offrir de vous fournir un accès aux soins plus rapide si vous choisissez les honoraires forfaitaires
- Vous suggérer que si vous ne payez pas les honoraires forfaitaires, les services seront limités ou réduits, ou la qualité des soins prodigués par leur cabinet souffrira
- Inclure dans les honoraires forfaitaires les frais administratifs ou généraux associés à la prestation de soins assurés

---

## Paiement pour des rendez-vous manqués ou des annulations de dernière minute

Il est important de savoir que lorsque vous manquez un rendez-vous ou vous annulez à la dernière minute, vous affectez non seulement votre médecin (p. ex., cela pourrait entraîner pour lui une perte de revenus ou l'engagement de frais, etc.), mais vous affectez également d'autres patients qui auraient pu obtenir votre rendez-vous. Dans la mesure du possible, il est important de vous assurer de vous présenter aux rendez-vous que vous avez pris ou de les annuler avec un préavis suffisant pour permettre à un autre patient de prendre votre place.

Votre médecin peut vous facturer des honoraires raisonnables si vous manquez un rendez-vous ou vous annulez avec un préavis de moins de 24 heures (ou un délai raisonnable et convenu, dans un cabinet de psychothérapie). L'OMCO exige que les médecins qui ont l'intention de facturer aux patients les rendez-vous manqués ou annulés mettent en place un système qui vous permet d'annuler, vous aient informés d'avance de la politique, et aient été disponibles à l'heure du rendez-vous. Si vous avez des raisons légitimes de manquer votre rendez-vous ou de l'avoir annulé à la dernière minute, dites-le à votre médecin. Nous exigeons que les médecins envisagent d'accorder des exceptions dans certaines circonstances (p. ex., premier incident ou incident isolé, circonstances atténuantes, etc.); de plus, si vous

éprouvez de difficultés à payer les honoraires, expliquez-le à votre médecin afin qu'il puisse envisager la possibilité d'ajuster les honoraires pour des raisons d'ordre humanitaire.

■ Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la politique de l'Ordre sur les *services non assurés : facturation et honoraires forfaitaires*, accessible sur notre site Web à l'adresse [www.cpsso.on.ca](http://www.cpsso.on.ca) sous « Politiques », ou téléphonez-nous au 1 800 268-7096, poste 603