



No-show vergoeding voor patiënten die hun kat sturen

nieuws
legal, profit, particulieren,

27 november 2020

Het volgende scenario zal zorgverleners niet onbekend in de oren klinken. Een patiënt maakt een afspraak voor een behandeling, maar komt op het afgesproken ogenblik niet opdagen. Wanneer dit vaak voorkomt kan de (financiële) schade aanzienlijk zijn. De no-show vergoeding *to the rescue*, maar zoals zo vaak zit de duivel in de details.

Wat is een no-show vergoeding?

Iedere tandarts, kinesist, logopedist, huisarts, psycholoog, etc. heeft af en toe patiënten die niet komen opdagen voor een geplande consultatie. Indien de patiënt dit niet op voorhand doorgeeft aan de zorgverlener kan deze ook geen andere patiënten als vervanging inplannen. Bij het verzuim van één patiënt is het financieel verlies voor de zorgverlener beperkt. Het blijft echter niet bij één patiënt en zo is het een niet te onderkennen probleem.

De financiële verliezen en uitgestelde zorg voor patiënten die anders geholpen hadden kunnen worden, zijn opgeteld aanzienlijk. Om patiënten aan te moedigen om een afspraak na te komen (of op tijd af te zeggen) en om het financieel verlies gedeeltelijk op te vangen, kan de zorgverlener gebruik maken van een no-show vergoeding.

Overeenkomst als basis

Er is geen directe basis in de wet voor een zorgverlener om een no-show vergoeding te eisen. Echter aanvaardt de rechtspraak deze praktijk wel, maar onder strenge voorwaarden. Bij het vorderen van de vergoeding moet de zorgverlener rekening houden met algemene wettelijke bepalingen en deontologische regelen.

De basis voor de vergoeding zal dan ook voortkomen uit een overeenkomst. Het maken van de afspraak door de patiënt is namelijk een overeenkomst tussen de zorgverlener en de patiënt. Het bestaan van deze overeenkomst is een absolute vereiste. Indien de zorgverlener niet kan bewijzen dat er een overeenkomst werd gesloten en de modaliteiten hiervan, kan hij geen no-show vergoeding vragen.

De veel voorkomende manier om een afspraak vast te leggen met een patiënt is evenwel per telefoon. Hierdoor is er geen bewijs van de gemaakte afspraak en kan de zorgverlener niet bewijzen dat de patiënt op de hoogte is van de verzuimvergoeding. Het fysiek sluiten van een overeenkomst, waarbij de patiënt zijn handtekening zet voor het maken van de afspraak is vaak onwerkbaar.

Daarom zal het belangrijk zijn om het bestaan van deze overeenkomst op een andere wijze aan te tonen. Dit kan u doen door het maken van de afspraken te laten verlopen via mail of via een website. Zo wordt de intentie van de patiënt om een afspraak te maken vastgelegd en kan deze onmiddellijk geïnformeerd worden over de no-show vergoeding. Gebeurt de afspraak telefonisch, dan stuurt u minstens een bevestigingsbericht, e-mail, sms-bericht, etc. Deze laatste optie is echter niet helemaal juridisch sluitend, omdat u hiermee enkel kan bewijzen dat de patiënt de informatie gekregen heeft. Het sluiten van de overeenkomst blijkt hier niet uit, maar het zal wel de meest werkbare methode zijn.

Te verstrekken informatie.

Naast het hebben van (het bewijs van) een overeenkomst is de inhoud van deze overeenkomst even belangrijk. Het zal in de eerste plaats van belang zijn om de patiënt op de hoogte te brengen van de mogelijke schadevergoeding. De no-show vergoeding moet namelijk blijken uit deze overeenkomst. U neemt deze best op in de algemene voorwaarden, bij het registratieportaal en/of in het bevestigingsbericht. Het louter ophangen van een bericht in de wachtzaal is af te raden.

Een ander aandachtspunt bij een no-show vergoeding is dat de patiënt de mogelijkheid heeft om, op tijd, de afspraak te annuleren. De zorgverlener bepaalt daarom best een periode van 24u of 48u, waarvoor de annulering minstens moet hebben plaatsgevonden. Dit geeft de zorgverlener namelijk de mogelijkheid om een nieuwe patiënt in het betreffende tijdslot in te plannen. Ook kan het zijn dat de patiënt niet komt opdagen omwille van overmacht of een dringende reden dat zijn verzuim kan rechtvaardigen. Deze situaties, waarbij de no-show vergoeding niet van toepassing is, verduidelijkt u best in de algemene voorwaarden.

Een belangrijk verplichting die de wet oplegt, is het principe van wederkerigheid. Krachtens artikel VI. 81, 27° van het Wetboek Economisch Recht (WER) moet er ook voorzien worden in een vergoeding door de zorgverlener. Het enkel opleggen van een (schade)vergoeding aan de patiënt, zonder te voorzien in een gelijkwaardige vergoeding door de zorgverlener, indien deze niet zou opdagen, is niet toegelaten. Hoewel de vergoeding gelijkwaardig moet zijn, betekent dit echter niet dat ze hetzelfde bedrag moeten zijn. Hier blijkt bovendien het belang om duidelijk vast te leggen welke situaties geen aanleiding geven tot de vergoeding. De zorgverlener kan bijvoorbeeld opgeroepen zijn voor een dringende interventie.

Combien ça coûte?

Het is niet wettelijk of deontologisch vastgelegd hoeveel deze no-show vergoeding mag

bedragen. Dit zal afhangen van de kosten die het verzuim van de patiënt voor de zorgverlener meebrengt en de mogelijke misgelopen opbrengsten. Het mag niet vergeten worden, dat voor bepaalde (medische) procedures de zorgverlener extra materiaal of hulp in moet roepen. Indien de patiënt dan niet komt opdagen voor de consultatie, kunnen de kosten snel oplopen voor de zorgverlener. Het is wel aan te raden om een forfaitaire vergoeding op te nemen in de algemene voorwaarden, registratieportaal of het bevestigingsbericht. Dit maakt het eenvoudiger om aan te tonen dat de patiënt op de hoogte was van de draagwijdte van de no-show vergoeding.

De no-show vergoeding is te beschouwen als een soort schadevergoeding en niet als een honorarium. De zorgverlener heeft namelijk geen diensten geleverd aan de patiënt. Dit brengt echter met zich mee dat de vergoeding getoetst moet worden aan artikel VI. 81, 24° WER. De no-show vergoeding moet evenredig zijn met de schade geleden door de zorgverlener. U mag de vergoeding dus niet helemaal vrij kiezen en beperkt u best forfaitair tot maximaal de kost van een normale consultatie.

Besluit

Het vragen van een no-show vergoeding bij het niet opdagen van een patiënt is dus zeker mogelijk. Het is evenwel belangrijk om aan de voorwaarden te voldoen. De mogelijkheid om een vergoeding te vragen betekent natuurlijk niet dat de zorgverlener dit steeds moet doen. De zorgverlener-patiëntrelatie zal hierbij een belangrijke factor zijn. Bovendien kan het informeren van de patiënt van het bestaan van de no-showvergoeding al een techniek zijn om de patiënt er toe aan te zetten toch op te dagen of om op tijd te annuleren. Er zijn uiteraard ook andere methoden om mensen tot het juiste gedrag aan te zetten.

Wenst u graag advies over de no-show vergoeding in uw praktijk? Contacteer aternio legal, wij helpen u graag verder.

Tim De Bock

Check atern.io/nieuws voor meer finance, tax en legal nieuws.

aternio