**La méthode de recouvrement par la règle de 3**

*Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste*

Réclamer le paiement de prestations n'est pas l'activité préférée des dentistes. Alors que les dentistes et leurs équipes font tout leur possible pour avoir des patients et construire un lien durable avec eux, il peut être démoralisant pour eux de voir que ces patients ne peuvent payer à temps pour les services et soins qu'ils ont reçus. Le total de votre production est peut-être en hausse, mais si vous ne réclamez pas vos paiements, vous aurez perdu votre temps et votre énergie.

Pour aider nos clients à résoudre ces problèmes, le Levin Group a développé une solution simple et efficace, la méthode de la règle de 3. Si votre cabinet ne perçoit pas 99 % de l'argent dû par les patients, pensez à mettre en place cette approche en 3 étapes :

1. Le premier jour où le paiement est considéré en souffrance, appelez les patients pour leur rappeler qu'ils doivent de l'argent au cabinet et demandez-leur de s'acquitter de cette somme rapidement. Si vous n'obtenez aucun résultat avec ce premier appel (si le patient ne décroche pas ou ne vous donne pas la réponse espérée), rappelez-le la semaine suivante, et si nécessaire, la semaine d'après. Vous aurez plus de chances en appelant sur un téléphone mobile, c'est pourquoi vous devez prendre l'habitude de noter le numéro de téléphone mobile de vos patients, car il s'avère utile dans ce genre de situation.

2. Si en 3 semaines vos appels sont infructueux, commencez à envoyer des courriels. Rédigez votre courriel dans un registre plus formel afin de rappeler les politiques de paiement du cabinet et les obligations financières des patients. De la même façon qu'avec les appels, envoyez des courriels de rappel une fois par semaine pendant 3 semaines, en changeant de formulation (et de ton) pour montrer l'urgence de la situation.

3. Vous n'obtenez toujours pas la réponse espérée (par ex., un paiement)? Vous devez passer à la rédaction d'une lettre au ton encore plus formel informant les patients qu'ils

sont légalement tenus de payer pour les services et soins reçus. Comme dans les courriels, ces lettres doivent exprimer votre mécontentement vis-à-vis de cette situation.

Veuillez prendre note que ce processus prend généralement 9 semaines (environ 60 jours). Cela est important, car selon les spécialistes en recouvrement d'impayés, vos chances de percevoir un paiement conséquent *après* 60 jours sont très faibles. Toutefois, dans la plupart des cas, la méthode de la règle de 3 fonctionne et les patients répondent avant que vous en arriviez à cette situation.