Plus d'options de paiement des soins dentaires, moins de problèmes de recouvrement
Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Les frais déboursés par les patients pour les soins dentaires ne cessent d'augmenter, car de moins en moins d'adultes possèdent une assurance dentaire et de plus en plus de compagnies d'assurance limitent leur couverture. Dans quelle situation se retrouvent les patients?
Ces derniers sont généralement contraints de faire une croix sur leurs soins (surtout les cas plus graves), car ils ne peuvent tout simplement pas se le permettre. Parmi ceux qui acceptent les soins, certains ont des difficultés à les régler, si bien que le cabinet se retrouve avec des comptes impayés.

Pour inciter les gens à consulter tout en réduisant les comptes impayés, le Levin Group recommande à ses clients de proposer à leurs patients les quatre options de paiement suivantes :

1. Remise de 5 % contre le prépaiement intégral des soins les plus importants

Cette option permet aux patients d'économiser de l'argent, les frais étant réglés en intégralité avant le traitement. En outre, cela évite au cabinet de perdre du temps pour la facturation et le recouvrement. Peu de gens choisissent cette option, mais vous seriez surpris par le nombre de personnes qui le peuvent... alors, n'hésitez pas à la proposer à toute personne suivant un traitement approfondi.

2. Paiement par carte de crédit

Puisque les transactions en espèces tendent à disparaitre, accepter les cartes de crédit est essentiel. Dans les années 90, nombre de dentistes ont refusé d'accepter les paiements par carte bancaire en raison des frais encourus à chaque transaction. Leur utilisation s'étant généralisée depuis, les dentistes se sont rendu compte qu'ils pouvaient recouvrer les paiements plus rapidement et que ce moyen de paiement était plus pratique pour les patients. Si votre cabinet n'accepte toujours pas les cartes de crédit, pensez à l'ajouter comme option de paiement.

3. Paiement échelonné

Pour les soins plus importants ou les traitements par étapes, de nombreux patients privilégient cette option, car elle leur évite de débourser une grosse somme d'argent d'un coup. Toutefois, les cabinets peuvent rencontrer des problèmes s'ils ne parviennent pas à récupérer le solde restant avant le dernier rendez-vous. Chaque matin, l'équipe doit donc passer en revue les rendez-vous prévus dans la journée et vérifiez si les patients doivent de l'argent.

4. Le financement externe

Avant la crise économique mondiale, de nombreux dentistes refusaient d'opter pour le financement externe, car ils ne voulaient pas payer de frais de transaction. Dans le sillage de la crise économique, de plus en plus de dentistes ont ajouté le financement externe comme option de paiement afin d'aider les patients à financer les soins recommandés. Après tout, il est préférable d'obtenir 95 % de quelque chose plutôt que 100 % de rien. Bien qu'un plus grand nombre de cabinets proposent désormais le financement externe, bon nombre d'entre eux doivent encore informer leurs patients de cette option. Le financement externe permet aux cabinets d'augmenter le taux d'acceptation des soins tout en évitant les problèmes de recouvrement, le paiement étant effectué en amont par la société de financement.

Conclusion

Proposer aux patients plusieurs options de paiement est une stratégie préventive qui vise à réduire les comptes impayés. Cela permet aux cabinets d'effectuer plus de soins, mais aussi de percevoir un pourcentage plus élevé de leurs frais.